SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO “SIAU” COMO UN MECANISMO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD A LOS USUARIOS DE COOEMSSANAR IPS

PAOLA ANDREA ERAZO ROSERO
SORAIDA AMPARO LAGOS PINTO
ALVARO ALEJANDRO RODRÍGUEZ PAZ

UNIVERSIDAD CES DE MEDELLÍN
FACULTAD DE POSTGRADOS Y RELACIONES INTERNACIONALES
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA EN SALUD
SAN JUAN DE PASTO
2014

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU" COMO UN MECANISMO QUE CONTRIBUYA A MEJORAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD A LOS USUARIOS DE COOEMSSANAR IPS

PAOLA ANDREA ERAZO ROSERO
SORAIDA AMPARO LAGOS PINTO
ALVARO ALEJANDRO RODRÍGUEZ PAZ

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Especialista en Auditoría en salud

Asesora:
DRA. ISABEL VÉLEZ ACOSTA

UNIVERSIDAD CES DE MEDELLÍN
FACULTAD DE POSTGRADOS Y RELACIONES INTERNACIONALES
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA EN SALUD
SAN JUAN DE PASTO
2014

TABLA DE CONTENIDO

		Pág.
RESUMEN		7
1.	INTRODUCCIÓN	9
2.	DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	10
2.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
2.2.	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	11
2.3.	JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO	12
3.	OBJETIVOS	13
3.1.	OBJETIVO GENERAL	13
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
4.1	MARCO DE REFERENCIA	14
4.1.	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	14
4.2.	MARCO NORMATIVO	21
4.3.	MARCO INSTITUCIONAL	26
4.4.	MARCO ÉTICO	27
5.	METODOLOGÍA	29
5.1.	ENFOQUE METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN	29
5.2.	TIPO DE ESTUDIO	29
5.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	29
5.4.	CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	30
5.5.	ESTRATEGIAS DE RECLUTACION Y ADHERENCIA AL TRABAJO DE CAMPO	30
5.6.	PRUEBA PILOTO	31
5.7.	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	32
5.8.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	36
5.9	PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS	36
6.	RESULTADOS	37
6.1.	NECESIDAD DE IMPLEMENTAR EL SIAU	37
6.1.1.	Información suministrada al usuario	37
6.1.2.	Atención a las quejas y reclamos presentados por los usuarios	43
6.1.3.	Información sobre la forma como los pacientes-familiares pueden participar en la asociación de usuarios de la IPS	44
6.1.4.	Importancia de crear la oficina de atención al usuario	47
6.2.	ESTRATEGIAS PARA DISEÑO DE SIAU	47
6.3.	PROCESO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	50
7.	CONCLUSIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		68
ANEXOS		70

LISTA DE GRÁFICAS

		Pág.
Gráfica 1.	Distribución porcentual de la información brindada a los usuarios en COOEMSSSANAR IPS	37
Gráfica 2.	Distribución porcentual de aspectos que se relacionan en la información que se brinda a los usuarios en COOEMSSANAR IPS	38
Gráfica 3.	Distribución porcentual de la información suministrada a los usuarios en relación con la atención en COOEMSSANAR IPS	39
Gráfica 4.	Distribución porcentual de los mecanismos utilizados por COOEMSSANAR IPS para brindar información a los usuarios	40
Gráfica 5.	Distribución porcentual sobre la calidad de la información (adecuada y oportuna) suministrada a los usuarios en COOEMSSSANAR IPS	41
Gráfica 6.	Distribución porcentual sobre la calidad de la información (claridad y suficiencia) suministrada a los usuarios en COOEMSSSANAR IPS.	42
Gráfica 7.	Distribución porcentual de la existencia de mecanismos para la recepción de quejas y reclamos de los usuarios	43
Gráfica 8.	Distribución porcentual del apoyo que reciben los usuarios para solucionar problema	44
Gráfica 9.	Distribución porcentual de la oportunidad en la respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios en COOEMSSANAR IPS	45
Gráfica 10.	Distribución porcentual de la información recibida pr los pacientes-familiares sobre la participación en la Asociación de Usuarios	46

Gráfica 11. Distribución porcentual de la consideración de la necesidad de la creación de la oficina de información y atención al usuario en COOEMSSANAR IPS 47

LISTA DE CUADROS

		Pág.
Cuadro 1.	Descripción de variables	32
Cuadro 2.	Estrategias para el diseño del sistema de información “SIAU”	48

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo A.	Encuesta dirigida a cliente interno y externo	71
Anexo B.	Flujograma del sistema de información y atención al usuario en COOEMSSANAR IPS	74
Anexo C.	Formato de recepción de solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones	75
Anexo D.	Formato de base de datos de solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones	77
Anexo E.	Derechos y deberes de los usuarios	78
Anexo F.	Encuesta satisfacción a los usuarios	79
Anexo G.	Solicitud copia de historia clínica	81
Anexo H.	Acta de apertura de buzón	82

RESUMEN

La investigación titulada “Sistema de Información y Atención al Usuario “SIAU” como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS”, se realizó con el fin de identificar si el cliente interno y externo manifiestan la necesidad de contar con él.

El desarrollo del trabajo investigativo se fundamentó en el paradigma cuantitativo, enfoque empírico analítico, tipo descriptivo, en donde se aplicó una encuesta a una muestra representativa de 82 clientes internos y 214 clientes externos; los resultados evidenciaron la necesidad existente de crear un sistema de información y atención al usuario, como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad de la atención en salud y de esta manera generar satisfacción en los usuarios.

Con base en la información recolectada y teniendo en cuenta la necesidad de implementar el sistema de información y atención al usuario “SIAU”; se diseñó el modelo respectivo, el cual se entrega de manera oficial a la Jefatura Técnico Científica de la institución sujeto de estudio, quien será la responsable de analizarla esta propuesta y tomar las decisiones pertinentes.

PALABRAS CLAVES

- Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)
- Cliente interno y externo
- Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS)
- Calidad de atención

ABSTRACT

The research entitled "System and customer information" SIAU "as a mechanism to help improve the quality in the provision of health services users Cooemssanar IPS", was performed in order to identify the existing need the point of view of internal and external customers, to do the design strategies were proposed taking into account the guidelines established further information processing and customer service for the institution is formulated, which officially delivery is made to the Scientific Technical Head of the institution subject of study.

The development of the research work was based on the quantitative paradigm, analytical empirical approach, descriptive, it included a representative sample of 82 214 internal customers and external customers who responded to the survey, the results showed the need for an existing system and customer information, because through it helps to provide quality care and achieve user satisfaction.

Based on the information gathered and taking into account the need to implement the information system and customer service "SIAU"; the respective model, the directives which delivery is made, who are directly responsible to analyze and make the decisions designed.

KEYWORDS

- *Information system and customer*
- *Internal and external customer*
- *Institution Provider of Health*
- *Quality of care*

1. INTRODUCCIÓN

El servicio de atención al usuario se ha constituido en una prioridad para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud; sin embargo, COOEMSSANAR IPS, no cuenta con él, lo cual impide de alguna manera gestionar integralmente las inconformidades de los usuarios, realizar una valoración periódica de la satisfacción de los mismos frente a la atención brindada en la institución e implementar las acciones de mejoramiento correspondientes

Con base en la problemática que se presenta en COOEMSSANAR IPS, surgió esta investigación que tuvo como finalidad verificar la necesidad de contar con un Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios, es por ello que se tomó en cuenta la opinión del cliente interno y externo, evidenciándose que para ellos es prioritario, considerándolo una herramienta herramienta que favorece el mejoramiento de la calidad de la atención en salud que se brinda a los usuarios en esta institución.

El desarrollo del trabajo investigativo se fundamentó en el paradigma cuantitativo, enfoque empírico analítico, tipo descriptivo, se tomó como muestra de estudio a 82 clientes internos y 214 usuarios, quienes respondieron una encuesta dirigida a evaluar aspectos relacionados con el sistema de información y conocer opiniones sobre la necesidad de crear este proceso.

Finalmente, se diseñó un modelo del Sistema de Información y Atención al Usuario, basado fundamentalmente en los lineamientos legales que rigen en Colombia. Dicho modelo será entregado a la Jefatura Técnico Científica de COOEMSSANAR IPS, para que den su respectiva opinión y realicen los ajustes pertinentes para proceder a la implementación del mismo.

2. DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ministerio de la Protección Social, ha establecido el "sistema de información y atención al usuario como una iniciativa gerencial, que tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de servicios formulan a las instituciones de diverso nivel en el sistema general de seguridad social en salud"(1).

Desde esta perspectiva se considera que el sistema de información y atención al usuario es útil en las instituciones prestadoras de servicios de salud, como un mecanismo que permite identificar de manera sistemática y continúa las necesidades y expectativas de los usuarios frente al servicio que se presta, además de evaluar su satisfacción con la calidad de la atención en salud.

Con respecto al sistema de información y atención al usuario, se hace referencia a un estudio realizado en México, en el cual se enfatiza en la percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud, en donde se encontró que "el 81.2% de los usuarios percibió que la atención relacionada con la información recibida en la institución de salud fue buena, así mismo el 18.8% fue mala"(2).

De acuerdo a los aspectos mencionados anteriormente se considera que la calidad de atención enfatizada en la información a nivel de México es favorable porque un porcentaje alto ha valorado la atención como buena, aunque un porcentaje menor afirma que es negativa, sin embargo, en él influyen una serie de factores que impiden brindar una atención con calidad.

En Colombia, en el Hospital Universitario San Jorge de Pereira, con respecto al sistema de información y atención al usuario, "es frecuente observar que los usuarios a pesar de egresar sanos del Hospital San Jorge, se retiran de la entidad con alguna insatisfacción manifiesta, lo cual es explicable, en el ámbito del conjunto de procesos que se encuentran alrededor de las actividades propiamente asistenciales, por tal motivo se considera que el proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que el hospital brinda"(3).

Analizando la situación anterior, se considera que el sistema de información y atención al usuario es de amplia utilidad en la calidad de atención que se brinde al usuario, por tal motivo su aplicabilidad es indispensable, es así como las

encuestas de satisfacción al usuario son una de las herramientas fundamentales para tomar las medidas preventivas o correctivas, lo anterior se manifestó en el estudio anterior.

Desde el punto de vista regional, se tiene en cuenta el estudio titulado: “primer estudio comparativo anual de la percepción de satisfacción de la calidad recibida por los usuarios en los servicios de Urgencias y Consulta Externa del Hospital Universitario Departamental de Nariño en el período enero a junio de 2008”(4). En él se encontró que la oportunidad de atención fue adecuada y oportuna, mientras que el tiempo se incrementó en la toma de exámenes y la valoración por especialistas. En el servicio de Consulta Externa se ha mejorado significativamente en la información, lo cual es favorable para el mejoramiento de la calidad de atención; el personal ha sido determinado como amable y atento en la atención; es de resaltar que se mejoró significativamente la infraestructura en estos servicios lo cual se considera favorable y a la vez se constituye en un elemento valioso en la apreciación para los usuarios, ya que a través de ello se facilitan las condiciones de atención integral con calidad al conjugarse con la atención humanizada, constituyéndose en fortalezas que posee la institución.

Es evidente que en la institución de salud donde se realizó el estudio se encontraron aspectos relacionados con la evaluación de la satisfacción del usuario, siendo éste uno de los factores que contribuyen en tomar las decisiones de acuerdo a los hallazgos encontrados, de la misma manera se está aplicando uno de los sistemas de información y atención al usuario como se establece en el mismo.

Enfatizando específicamente en Coemssanar IPS entidad que brinda los servicios de salud a los usuarios del régimen subsidiado, no cuenta con un sistema que le permita gestionar de manera integral las inconformidades manifestadas por los usuarios en la atención de salud, así mismo no se realiza la valoración periódica de la satisfacción frente a la calidad en la atención brindada, impidiendo además la promoción de los espacios de interacción con los usuarios para fomentar la participación activa.

Con base en los planteamientos anteriores y teniendo en cuenta la importancia que representa el servicio de información y atención al usuario SIAU, se desarrollará esta investigación.

2.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo contribuye el sistema de información y atención al usuario “SIAU” a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Coemssanar IPS?

2.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia, “tiene definido como uno de los principios rectores la calidad de la atención en salud. En desarrollo de este principio, se diseñó y está implementándose desde hace más de una década, el Sistema de Garantía de Calidad. Este sistema, se ha concretado normativamente con la expedición por el Gobierno Nacional del Decreto 2309 de 2002 y ha evolucionado con el paso del tiempo, integrando entre otros componentes, el Sistema de Información a Usuarios”(5).

El sistema de información y atención al usuario adquiere gran importancia puesto que a través de él se fortalecen las políticas de calidad en los servicios prestados por parte de las instituciones de salud, es por ello que a través de éste se aporta y favorece la toma de decisiones de las empresas en pro de mejorar la calidad de atención a los usuarios.

El desarrollo de esta investigación es útil para COEMSSANAR IPS, porque se tomarán las opiniones tanto del cliente interno como externo para con ello verificar si existe la necesidad de diseñar el sistema de información y atención al usuario, por tal motivo se tendrán en cuenta los aspectos que planten las personas incluidas en este trabajo de investigación, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de atención que la institución de salud debe brindar a los usuarios. Los aportes recibidos y que sean relevantes serán la base para el planteamiento de las estrategias orientadas al diseño del SIAU, las cuales a su vez serán el punto de partida para la documentación posterior de éste proceso, su socialización e implementación.

Esta investigación se considera novedosa, porque a nivel de la institución prestadora de servicios de salud no se han llevado a cabo este tipo de estudios, además estará disponible como un un referente bibliográfico para quienes deseen consultarlo.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar la necesidad de contar con un sistema de información y atención al usuario “SIAU” como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de COEMSSANAR IPS.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar necesidad de implementar el sistema de información y atención al usuario “SIAU” según la opinión del cliente interno y externo.

- Plantear estrategias para el diseño del sistema de información fundamentado en los aspectos legales establecidos.

- Formular el proceso del sistema de información y atención al usuario en COEMSSANAR IPS.

- Entregar de manera oficial a la Jefatura Técnico Científica de COEMSSANAR IPS el proceso del sistema de información y atención al usuario para su revisión y aprobación.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

En este aspecto es importante tener en cuenta el proceso del sistema integral de atención al usuario SIAU, “es una unidad de gestión administrativa y de seguimiento, que tiene como funciones:

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.

- Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.

- Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.

- Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.

- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.

- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la institución.

- Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.(6).

De acuerdo con los planteamientos anteriores se considera que en toda institución prestadora de servicios de salud es indispensable, además de obligatorio que éste proceso de atención al usuario, en él se brinda una atención adecuada y acorde a las necesidades de los usuarios, unido a lo anterior le permitirá tomar las medidas

preventivas o correctivas encaminadas a fortalecer la calidad de los servicios que en la institución se ofrecen.

Desde este punto de vista, el sistema de información y atención al usuario tiene como objetivo “aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la administración y funcionarios que presten los servicios de salud, la construcción de los medios adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y el plan de mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva de la institución de salud”(6).

En el aspecto anterior se establece el objetivo que pretende el sistema de información y atención al usuario, siendo éste de amplia utilidad para la toma de decisiones, por ello se pretende que se promocionen los derechos y deberes de los usuarios, enfocándose siempre en la promoción de la salud para lograr el bienestar físico y psicológico de los mismos.

Los objetivos específicos del proceso de información y atención al usuario pueden resumirse en:

- “Contar con información proveniente de los usuarios para facilitar el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Brindar conocimientos e información con relación a las características de la demanda de servicios de salud.
- Crear medios de expresión concreta de las necesidades de salud de los usuarios.
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios – Comunidad.
- Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios.
- Favorecer el desarrollo de los compromisos hacia los usuarios por parte de los prestadores de servicios.
- Conocer a los usuarios, grupos y comunidad que acceden a los servicios.
- Ayudar a reducir costos y mejor uso de los servicios”(3).

Los procesos que hacen parte integral del sistema de información y atención al usuario son:

1. Informar a los usuarios

“El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que el Hospital brinda, su calidad, ventajas, garantía, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismos de defensa de los derechos, para

hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

La institución prestadora de servicios de salud necesita suministrar información a los usuarios y a todos los otros actores para tratar de satisfacer sus solicitudes y regular y armonizar las relaciones asegurador – prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnico científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud. Tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

A los usuarios se les brinda información relativa a la prestación del servicio:

- Atención reglamentada en los planes de beneficios POS y POS-S
- Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución
- Línea 24 horas de atención al usuario
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios
- Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la institución

Relativas a los deberes y derechos:

- Deber de cuidar y proteger la institución
- Oportunidad de expresar sus percepciones sobre el servicio
- Participación de los usuarios en la toma de decisiones, en la vigilancia y control de la gestión, prestación, calidad y servicio.
- Deberes de los usuarios para con su salud y la de la comunidad
- Derecho a ser informado en un lenguaje comprensible sobre su condición de salud: compromiso de órganos, diagnósticos, factores de riesgo, investigaciones, planes de manejo integral, riesgo-beneficio de los procedimientos, complicaciones, evolución, pronostico, efectos secundarios, incapacidades, secuelas, prevención, costos.
- Consentimiento informado y desistimiento y renuncia a la atención
- Instrucciones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos.

A los usuarios se les informa por demanda del usuario, para satisfacer sus necesidades de información y por iniciativa de la institución prestadora de servicios de salud para promocionar y divulgar sus servicios e imagen corporativa.

Los beneficios para el usuario son:

- Satisfacer sus necesidades de información
- Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe del Hospital
- Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.

- Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.
- Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios.

Los beneficios para el prestador:

- Divulgar promocionar sus servicios y la calidad de los mismos
- Ganar la confianza de los usuarios
- Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios
- Promover el uso adecuado de los servicios

La información se suministra y socializa con una doble función:

- Funcional. Cuando se relaciona con procesos, tramites y eventos.
- Pedagógica. Cuando se relaciona con información de autocuidado, programas de prevención y promoción de la salud.

La socialización es el momento en el cual se hace el contacto del usuario con la institución prestadora de servicios de salud y la información llega al usuario en el proceso de promoción y divulgación de los servicios y la imagen corporativa.

La información se suministra de manera Personal (directa) o Impersonalmente:

Personal. El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto los flujos de información se dan en cada momento de la relación interpersonal, con los gestos, la mirada y las palabras. Adicionalmente se realiza mediante conferencias y charlas de presentación.

Este proceso empieza en la portería de la institución y tiene ciclos de información y silencio en donde los usuarios toman decisiones.

Se requiere que todo el personal de la institución esté sensibilizado y capacitado para responder a esta necesidad.

Impersonal. La socialización se puede realizar de dos formas diferentes:

- Masiva: volantes, folletos, cartillas, carteleras, afiches y periódicos murales.
- Selectiva: entrega de material a usuarios focalizados, entrega vía correo de portafolio de servicios” (3).

2. Apoyar al usuario en la resolución de problemas sociales

“En el marco de una atención integral, el hospital debe establecer mecanismos para identificar aspectos relacionadas con las condiciones socioeconómica, cultural, religiosa, política, familiar y laboral de los usuarios, para definir estrategias y hacer grata la estancia de los usuarios en la institución, facilitar las relaciones sociales con su medio ambiente e integrar esfuerzos con diferentes actores sociales para solucionar problemas que afectan a los individuos e inciden en el proceso salud – enfermedad.

En este sentido el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU -, se encargara de orientar a los usuarios hacia las trabajadoras sociales de la institución, con el fin de que el paciente sienta una respuesta a su necesidad o solución a su problema.

Problemas sociales más comunes:

- Identificación de usuarios no identificados (N.N)
- Informar y contactar: aseguradores, empleadores, familiares o acudientes
- Respetar y apoyar la libertad de cultos
- Brindar atención acorde con patrones culturales
- Rehabilitación social
- Suministro de elementos adicionales requeridos
- Protección social
- Recreación para usuarios hospitalizados
- Búsqueda de alojamiento”(3).

3. Resolver y atender las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios

Por mandato legal vigente toda Institución del Estado debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que se tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

En él se hace referencia a las siguientes definiciones:

- Reclamo: es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.
- Sugerencia: es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.

- Felicitación: opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.
- Derecho de petición: es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que éstos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. El término de que disponen las autoridades para dar respuesta es máximo de quince días.

Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe:

- Dar una respuesta que satisfaga
- Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución.
- Establecer estrategias de mejoramiento que permitan corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata
- El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa"(3).

Los aspectos mencionados anteriormente evidencian la importancia que tiene el servicio de información y atención al usuario, como una de las estrategias enfocadas en mejorar la calidad de la atención que en las instituciones prestadoras de servicios de salud se brindan.

4. Conocer y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios

El Sistema General de Seguridad Social en Salud adoptó como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la Gestión. Cuando se hace referencia al usuario que califica los servicios se enfoca tanto al cliente externo como interno.

Para conocer de forma técnica y objetiva, la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

El objetivo es identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la Institución e identificar sus prioridades.

Se plantean como actividades: conocer necesidades y expectativas de los usuarios, conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y generar programas de mejoramiento**.**

Las variables que evalúan el desarrollo de la satisfacción del usuario son: talento humano, infraestructura física, información al usuario y auditoria del servicio.

Talento humano. Se tendrá en cuenta la calidad de atención basada en el respeto a los derechos de los usuarios.

Infraestructura física. Se hace referencia al entorno y acceso geográfico, vías de acceso, calidad y suficiencia de áreas. Ubicación de los servicios, factores climáticos y construcción, acceso y circulación de personas a la institución de salud.

Información al usuario. Se tendrá en cuenta la satisfacción de las necesidades relacionadas con la información sobre la atención que reciben los usuarios en la institución de salud.

Auditoria del servicio: Se evalúa la percepciòn del usuario frente a los horarios de Atención y la puntualidad de la atención

En principio, la evaluación de satisfacción del usuario deber ser un proceso permanente, que se convierta en política institucional. La aplicación de los instrumentos de medición deber ser mensual, y consultar los ciclos propios de la institución, con una consolidación mínimo dos veces al año.

Las herramientas utilizadas para medir la satisfacción del usuario son: encuestas realizadas en los diferentes servicios asistenciales de la institución y registros de las secuencias de los eventos y las horas en que ocurren.

Una vez diligenciada la encuesta, se deben estructurar las actividades relacionadas con: recepción de la encuesta, tabulación de la información, análisis de la información, toma de decisiones, informe general a gerencia, difusión de resultados, implementación de acciones de mejoramiento.

5. Promover uso adecuado de la red de servicios

Es el conjunto de actividades orientadas a educar, informar y orientar a los usuarios de los servicios de salud sobre la oferta de servicios, las condiciones determinadas para la prestación de servicios, de forma que la utilice en su mayoría de los casos, los servicios pertinentes de acuerdo con el tipo y gravedad de las patologías en el tiempo oportuno y razonable.

Los actores del Sistema General en Seguridad Social en Salud, que intervienen en la red de servicios son:

- El Ministerio de Protección Social: expide las normas que regulan en funcionamiento de la Red Pública de Servicios y de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.
- La Superintendencia Nacional de Salud: cumple funciones de vigilancia y control.
- Los Gobiernos Departamentales y Municipales: configuran las estrategias que aseguren la oferta de servicios de la Red Pública para vinculados
- El asegurador: facilita el acceso a los prestadores de servicios de salud contratados por él.
- El Prestador: provee los servicios de atención en salud a los usuarios del asegurador, de acuerdo con las cláusulas contractuales predeterminadas.
- Los Usuarios: contribuyen a la planeación, vigilancia y control de la red, su participación se personaliza en las Asociaciones de usuarios.
- La Comunidad: representada por los usuarios, integra los órganos de participación ciudadana en salud, consejos territoriales de salud, comités de participación y veedurías ciudadanas.

En las empresas Sociales del Estado las actividades que se desarrollan para promover el uso adecuado de los servicios son:

- Información. El usuario es informado sobre sus derechos y deberes, requisitos exigidos para la prestación del servicio, horarios de atención, servicio al que va a ingresar, estado de salud, tratamiento, entre otros.

- Educación en el buen uso de la red: es el conjunto de actividades orientadas a educar, informar y orientar a los usuarios de los servicios de salud, de manera oportuna y permanente, sobre la oferta de servicios, las condiciones determinadas para la prestación de servicios, los servicios pertinentes de acuerdo con el tipo y gravedad de las patologías.

- Referencia y contrareferencia, hace relación al conjunto de procesos, procedimientos, actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud de los pacientes. En la referencia es el envío de paciente o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud a otro prestador para atención o complementación diagnóstica de acuerdo al nivel de resolución de respuestas a las necesidades. Contrareferencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud al prestador que remitió (6)

4.2. MARCO NORMATIVO

En este aspecto se tienen en cuenta la normatividad vigente que tiene relación directa con el sistema de información y atención al usuario.

- **Constitución Política de Colombia**

Artículo 48. "Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. El Estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la Seguridad Social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la Ley. La Seguridad Social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley. No se podrán destinar ni utilizar los recursos de las instituciones de la Seguridad Social para fines diferentes a ella. La ley definirá los medios para que los recursos destinados a pensiones mantengan su poder adquisitivo constante".

Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad"(7).

Los planteamientos de la Constitución Política de Colombia, se considera aplicable en el estudio, porque en él se enfoca en los derechos que tienen los colombianos, como es el derecho a la seguridad social, así mismo la atención de la salud, lo cual tiene relación directa con el sistema de información y atención al usuario.

- **Ley 100 de 1993.** Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

"Artículo 159. Garantías de los afiliados. Se garantiza a los afiliados al sistema general de seguridad social en salud la debida organización y prestación del servicio público de salud, en los siguientes términos:

1. La atención de los servicios del plan obligatorio de salud del artículo 162 por parte de la entidad promotora de salud respectiva a través de las instituciones prestadoras de servicios adscritas.

5. La participación de los afiliados, individualmente o en sus organizaciones, en todas las instancias de asociación, representación, veeduría de las entidades rectoras, promotoras y prestadoras y del sistema de seguridad social en salud”(8).

El artículo anterior se relaciona en la atención que les brindan las instituciones prestadoras de servicios de salud a los usuarios, en el caso en particular a los usuarios del régimen subsidiado, unido a lo anterior la participación que tienen los afiliados en el sistema de seguridad social en salud.

“Artículo 198. Información a los usuarios. Las instituciones prestadoras de salud deberán garantizar un adecuado sistema de información de sus servicios y atención a los usuarios, mediante la implementación de una línea telefónica abierta con atención permanente 24 horas.

Artículo 199. Información de los usuarios. El Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, pudiendo establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas de espera, de acuerdo con las patologías y necesidades de atención del paciente.

PARAGRAFO.- El Ministerio de Salud solicitará la información que estime necesaria con el objeto de establecer sistemas homogéneos de registro y análisis que permitan periódicamente la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario”(8).

Los artículos mencionados anteriormente tienen relación con el sistema de información y atención a los usuarios, es así como se aborda un aspecto relevante como es la satisfacción del usuario y la atención de los mismos, por tal motivo es aplicable en el estudio en mención.

- **Decreto 2232 de 1995.** Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

“Artículo 7º.- Quejas y reclamos. La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.

Artículo 8º.- Funciones. Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:

a) Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95;

b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:

- Organización de la entidad
- Misión que cumple

- Funciones, procesos y procedimientos según los manuales
- Normatividad de la entidad
- Mecanismos de participación ciudadana
- Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes
- Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Artículo 9º.- Actividades de la dependencia de quejas y reclamos. En desarrollo de las anteriores funciones, el jefe de la dependencia en mención debe cumplir:

- Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.
- Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.
- Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad"(9).

En el decreto mencionado anteriormente se enfoca en las quejas y reclamos que deben realizar los usuarios ante los servicios brindados por el personal de salud, por tal motivo se establecen las diferentes actividades al jefe de la dependencia, con la finalidad de cumplir con uno de los lineamientos establecidos en el sistema de información y atención al usuario.

- **Decreto 1757 de 1994.** Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo estipulado en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto – Ley 1298 de 1994.

Artículo 1. Participación en salud. Las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

Artículo 2. Formas de participación en salud. Para efectos del presente decreto, se definen las siguientes formas de participación en salud:

1. LA PARTICIPACION SOCIAL, es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria, así:

a. La participación ciudadana, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

b. LA PARTICIPACION COMUNITARIA, es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

2. La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud"(10).

En el decreto anterior se hace referencia a la participación ciudadana, considerándose este aspecto aplicable en el sistema de información y atención al usuario porque se debe conformar las veedurías y la asociación de usuarios, en donde se aplica este decreto.

- **Resolución 2542 de 1998.** Por la cual se reglamenta el sistema integral de información para el sistema general de seguridad social en salud – SIIS.

"Artículo 1. Ámbito de aplicación. La presente resolución reglamenta:

a) los datos que debe manejar el Sistema Integral de Información del Sistema General de Seguridad Social en Salud que son generados por sus diferentes integrantes, su denominación, estructura y características;

b) los mecanismos operativos para la transferencia de los datos;

c) la disposición y administración de los datos;

d) las responsabilidades que asumen cada uno de los integrantes del SGSSS en el Sistema Integral de Información, independientemente de su naturaleza jurídica, y todas aquellas entidades e instituciones de salud y de seguridad social de regímenes especiales, que conforman el Sistema de Salud

Artículo 2. Definición. Adoptase como definición del Sistema Integral de Información del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SIIS, el conjunto interrelacionado de usuarios, normas, procedimientos y recursos del Sistema que generan y disponen información sobre los procesos esenciales de afiliación, financiamiento, prestación de servicios, vigilancia de la salud pública y

participación social y los procesos de gerencia y administración institucional en cada uno de los integrantes del Sistema.

Artículo 3. Estandarización de datos en el sistema. Las instituciones objeto de la presente reglamentación, están obligadas a generar y disponer los datos requeridos por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, ceñidos a los estándares que establezca el Ministerio de Salud, en relación con la denominación, estructura, características, disposición, conservación y depuración de los datos"(11).

La resolución anterior tiene relación con la temática de investigación, por considerarse de aplicabilidad para el sistema de información y atención a los usuarios, dando los lineamientos establecidos para tal fin.

4.3. MARCO INSTITUCIONAL

COEMSSANAR IPS es una empresa de naturaleza privada, ubicada en el Departamento de Nariño que tiene como Misión: "ser una cooperativa prestadora de servicios de salud de primer y segundo nivel de complejidad en el sur occidente colombiano, con recurso humano calificado y comprometido con responsabilidad social, liderazgo y solidaridad, siendo reconocida a nivel regional por la calidad en el servicio e impacto social contribuyendo al mejoramiento de la salud de nuestra comunidad con actitud competitiva que propende el desarrollo sostenible generando resultados financieros de acuerdo con las expectativas de sus asociados".

La visión COOEMSSANAR IPS es: "En el 2019 seremos un grupo empresarial de la economía solidaria, reconocido por su aporte en la generación de capital social y desarrollo sostenible del país. Los valores son: liderazgo, solidaridad, responsabilidad social"(12).

Cooemssanar IPS, "presta los servicios de salud bajo el enfoque de mejoramiento continuo y con énfasis en el paciente y su familia, garantizando la calidad en la atención caracterizada por la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad, mediante un modelo de salud preventivo y seguro.

La investigación se realizará en COEMSSANAR IPS, específicamente en la sede la Aurora, localizada en el Municipio de Pasto. Allí se ofecen los servicios de:

- PROTECCIÓN ESPECÍFICA: Atención preventiva y Salud Bucal y Atención Planificación Familiar hombres y mujeres.

- CONSULTA EXTERNA: Enfermería, Medicina general, Odontología general, Nutrición y dietética, Psicología, Nefrología, Endocrinología, Cirugía general

- APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA: Tamización de cáncer de cuello uterino, Fisioterapia, Terapia respiratoria, Radiología e imágenes diagnósticas, Toma en interpretación de radiografías odontológicas

Adicionalmente, Cuenta con los programas especiales- bandera-:

- Convivamos con VIH
- Maternidad segura
- Planificación familiar Jadelle
- Prevengamos el cáncer
- Riñones sanos: dirigido a pacientes con enfermedades crónicas: tales como: hipertensión con riesgo cardiovascular bajo, moderado alto y muy alto."(12).

4.4. MARCO ÉTICO

La investigación se fundamentará bajo los lineamientos establecidos por la **Resolución 8430 del 4 octubre de 1993:** Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Para el desarrollo de la investigación se basará en las investigaciones donde intervienen seres humanos, por ello el presente estudio se basará en los siguientes fundamentos éticos planteados, así:

"Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

Artículo 6. La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

a. Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
b. Se realizará solo cuando el conocimiento que se pretende producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo.
c. Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos (mínimos).
d. Contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.
e. Deberá ser realizada por profesionales con conocimiento y experiencia para cuidar la integridad del ser humano bajo la responsabilidad de una entidad de salud, supervisada por las autoridades de salud, siempre y cuando cuenten con los recursos humanos y materiales necesarios que garanticen el bienestar del sujeto de investigación.

Artículo 11. Para efectos de este reglamento la investigación se clasifica en:

a) Investigación sin riesgo: porque se emplearán técnicas y métodos de investigación en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, sicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Artículo 14. Se entiende por Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna”(13).

5. METODOLOGÍA

5.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la investigación se fundamentó en el paradigma positivista “que exige información precisa y verdadera para medir y cuantificar mediante instrumentos sus aspectos dominantes: medida, grado, cantidad en un lenguaje matemático estadístico”(14).

Fundamentados en los aspectos teóricos se tomó como referencia el enfoque cuantitativo, porque permitirá realizar un análisis e interpretación de los datos relacionados con las opiniones que suministre el cliente externo e interno con relación al sistema de información y atención al usuario.

La información recolectada fue tabulada y se presentaron en cuadros de distribución porcentual acompañados de gráficas estadísticas, las cuales fueron interpretadas y se elaboró la discusión respectiva para proceder finalmente al diseño del sistema de información y atención al usuario.

5.2. TIPO DE ESTUDIO

El estudio de estudio fue el descriptivo y transversal, consiste en “la identificación y descripción de un hecho o situación en un momento determinado del individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubica con un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”(14). Se identificó la necesidad de implementar el sistema de información y atención al usuario según la opinión del cliente interno y externo, dicha información fue tenida en cuenta para dar continuidad al proceso establecido en el estudio.

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para identificar la muestra de la población se hizo uso de la fórmula general de cálculo del tamaño de la muestra conocida la población total, en el caso del estudio se tuvo en cuenta el número de usuario en promedio atendidos en un período de un mes, para ello se contó con 480 usuarios atendidos en COEMSSANAR IPS en la primera semana del mes de mayo de 2014.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times Q}{(N-1) \times e^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

Z = 1.96 = 95% Grado de confiabilidad del 95%.
P = Probabilidad de éxito = 0.5
Q = Probabilidad de fracaso = 0.5
P = Q = 0.5 = 5% es decir la p probabilidad de éxito y q la probabilidad de fracaso
e = 0.5 = 5% margen de error
N = 480 usuarios

$$n = \frac{480 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(480-1) \times 0.05^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{480 \times 3.8416 \times 0.25}{479 \times 0.0025 + (3.8416) \times 0.25} = 214$$

La muestra estará conformada por 214 usuarios atendidos en COEMSSANAR IPS.

Así mismo se contó con el cliente interno que estuvo representado por el personal que labora en la parte administrativa y asistencial, por tal motivo se tomó la totalidad, correspondiente a 82 personas.

5.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

En la investigación se tomó en cuenta los criterios de inclusión:

- Adultos mayores de 18 a 60 años de edad atendidos en COEMSSANAR IPS.
- Usuarios que hacen uso de los servicios que se brindan en la institución.
- Usuarios que sean atendidos en el período en el cual se llevará el estudio.
- Personal administrativo y asistencial que labora en COEMSSANAR IPS.

Criterios de exclusión:

- Personas menores de 18 años que recibieron atención en el servicio.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio voluntariamente
- Adultos mayores de 61 años de edad

5.5. ESTRATEGIA DE RECLUTAMIENTO Y ADHERENCIA AL TRABAJO DE CAMPO

Para captar a los usuarios que intervinieron en el estudio se tuvo en cuenta al momento en que fueron atendidos en los servicios que brinda COEMSSANAR IPS, para tener la oportunidad de que suministren su información respecto a lo que se pretende investigar.

5.6. PRUEBA PILOTO

Antes de iniciar el proceso de recolección de la información se procedió a realizar una prueba piloto que fue aplicada a una muestra con características similares, permitiendo con ello identificar algunos errores y tomarlos en cuenta en la aplicación de la misma.

Se tomó el 10% de la muestra de estudio, permitiendo con ello verificar la efectividad en el desarrollo de las encuestas respectivas. Así mismo se tuvo en cuenta al cliente interno.

5.7 DESCRIPCIÓN DE VARIABLES

Cuadro 1. Descripción de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
Sistema de información y atención al usuario según la percepcion del Cliente externo e interno.	Consiste en indagar al cliente interno y cliente externo sobre la necesidad de implementar el sistema de información y atención al usuario en COEMSSANAR IPS.	Cuantitativa	Ordinal	1. En COOEMSSANAR IPS, se brinda información a los usuarios relacionada con (múltiples opciones de respuesta): a) Atención reglamentada en los planes de beneficios del POS b) Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución c) Línea de atención al usuario 24 horas d) Condiciones y/o requisitos para la prestación de los servicios e) Nombres y méritos de los profesionales que prestan el servicio en la institución. f) Derechos y deberes de los usuarios 2. La información que se brinda a los usuarios en COOEMSSANAR IPS está relacionada con (múltiples opciones de respuesta): a) Procesos, trámites y eventos b) Autocuidado c) Promoción y prevención d) Ninguna

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
				3. Durante la atención recibida en COOEMSSANAR IPS a los usuarios se le ha informado sobre (múltiples opciones de respuesta): a) Servicios asistenciales ofrecidos en la institución b) Profesionales que prestan el servicio c) Horarios de atención d) Requisitos exigidos para la atención e) Costos f) Derechos y deberes de los usuarios g) Ninguna 4. La información suministrada a los usuarios en COOEMSSANAR IPS es (múltiples opciones de respuesta): a) Personal b) Impersonal a través de folletos, volantes, cartillas, carteleras, afiches, periódicos, murales, etc. c) Ninguna 5. ¿Considera que la información entregada a los usuarios por parte del personal que labora en COOEMSSANAR IPS es adecuada y oportuna (una sóla opción de respuesta): a) Si b) No

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
				6. ¿La información que le suministraron a los usuarios en COOEMSSANAR IPS fue (una sóla opción de respuesta): a) Clara b) Confusa c) Suficiente 7. En COOEMSSANAR IPS existen mecanismos para la recepción de quejas y reclamos presentados por los usuarios (una sóla opción de respuesta): a) Si b) No 8. En COOEMSSANAR IPS, el apoyo que reciben para solucionar problemas está relacionado con (múltiples opciones de respuesta): a) Identificar el problema b) Brindar apoyo respetando sus creencias c) Buscar soluciones oportunas d) Otro ___ cuál _____ e) Ninguno 9. La respuesta a la queja o reclamo de los usuarios en COOEMSSANAR IPS es atendida en (una sóla opción de respuesta):

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN
				a) Menos de 24 horas b) 1 a 5 días c) 6 a 10 días d) 11 y más días 10. En COOEMSSANAR IPS ha recibido información relacionada con la participación en la asociación de usuarios (una sóla opción de respuesta): a) Si b) No 11. Considera necesario la creación de la oficina de información y atención al usuario en COOEMSSANAR IPS (una sóla opción de respuesta): a) Si b) No

Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

5.8 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la investigación se tuvieron en cuenta las siguientes técnicas para la recolección de la información:

Encuesta para usuarios. Se aplicó una encuesta dirigida a los usuarios con la finalidad de identificar aspectos relacionados con el sistema de información y atención al usuario.

Encuesta para personal que labora en COEMSSANAR IPS. Se aplicó una encuesta al cliente interno con la finalidad de identificar los aspectos relacionados con el sistema de información y atención al usuario.

5.9. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de la información recolectada se tuvo en cuenta el programa SPSS versión 17, en él se registraron los datos obtenidos de las diferentes encuestas aplicadas al cliente interno y externo, para posteriormente realizar un análisis univariado.

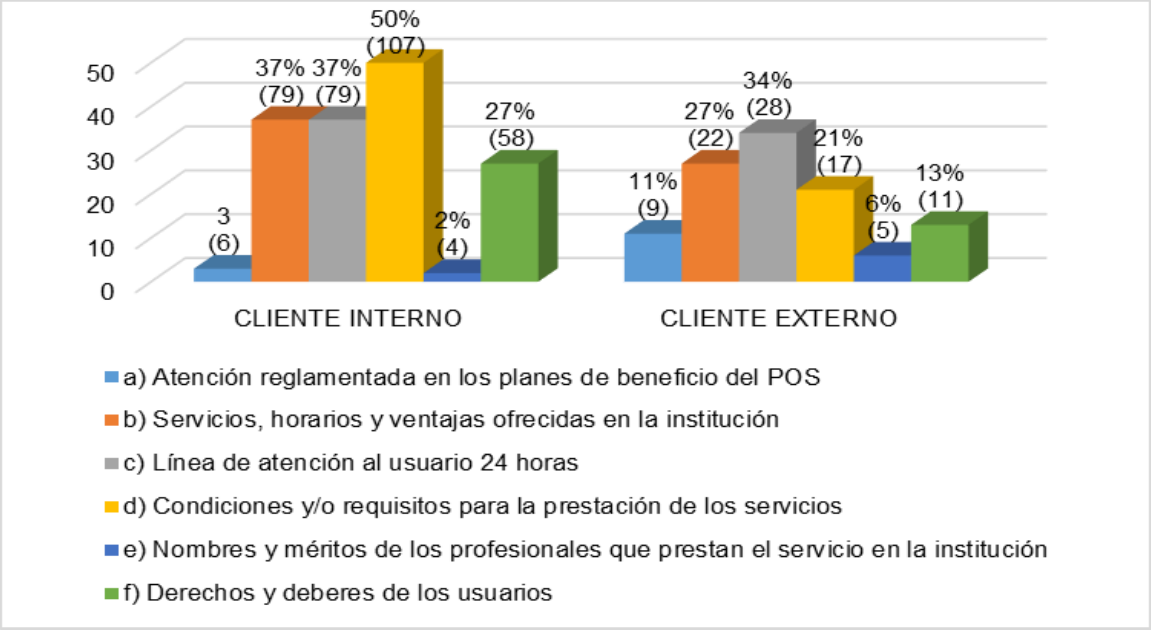
6. RESULTADOS

6.1. NECESIDAD DE IMPLEMENTAR SIAU EN COOEMSSANAR IPS

Con la finalidad de identificar la necesidad de implementar el Sistema de información y Atención al Usuario se tuvo en cuenta la opinión del cliente interno y externo. A continuación se presentan los resultados DISCRIMINADOS por cada una de las variables evaluadas

6.1.1. Información suministrada al usuario

Gráfica 1. Distribución porcentual de la información brindada a los usuarios en COOEMSSSANAR IPS.



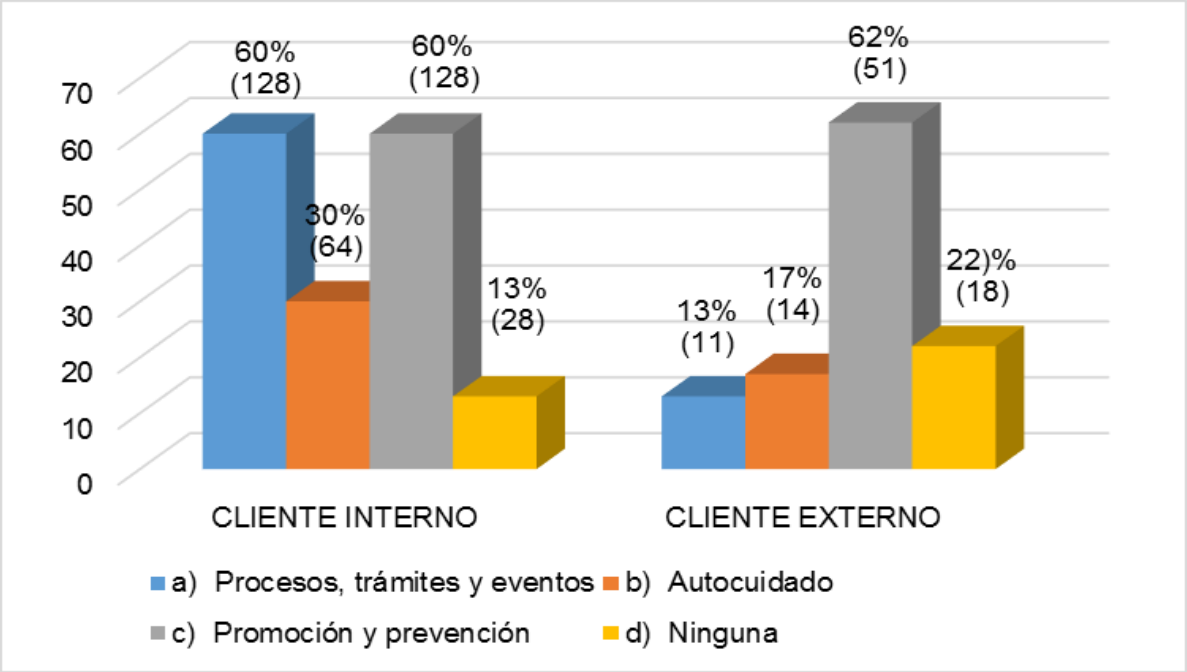
Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

En esta gráfica se hace relación a la información que se brinda en COOEMSSANAR IPS (pregunta Nº 1 de la encuesta). Los datos indican que las opiniones del cliente interno presentan mayores porcentajes en lo relacionado a los servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución, así mismo sobre la línea de atención al usuario 24 horas, condiciones y/o requisitos para la prestación de los servicios. Sin embargo, el cliente interno presenta menores porcentajes con respecto a la información que han recibido, viéndose reflejado un desconocimiento sobre los planes de beneficios, identificación de los nombres y méritos de los

profesionales que prestan el servicio en la institución, así como las condiciones y/o requisitos para la prestación de los servicios.

Es importante mencionar que el cliente interno por lo general se enfoca en que en la institución se brinda una información mayor en las condiciones y/o requisitos para la prestación de los servicios representado en un 50%, mientras que el cliente externo manifiesta un 21%, es decir la información sobre estos aspectos no se ofrece adecuadamente.

Gráfica 2. Distribución porcentual de la información que se brinda a los usuarios en COOEMSSANAR IPS.



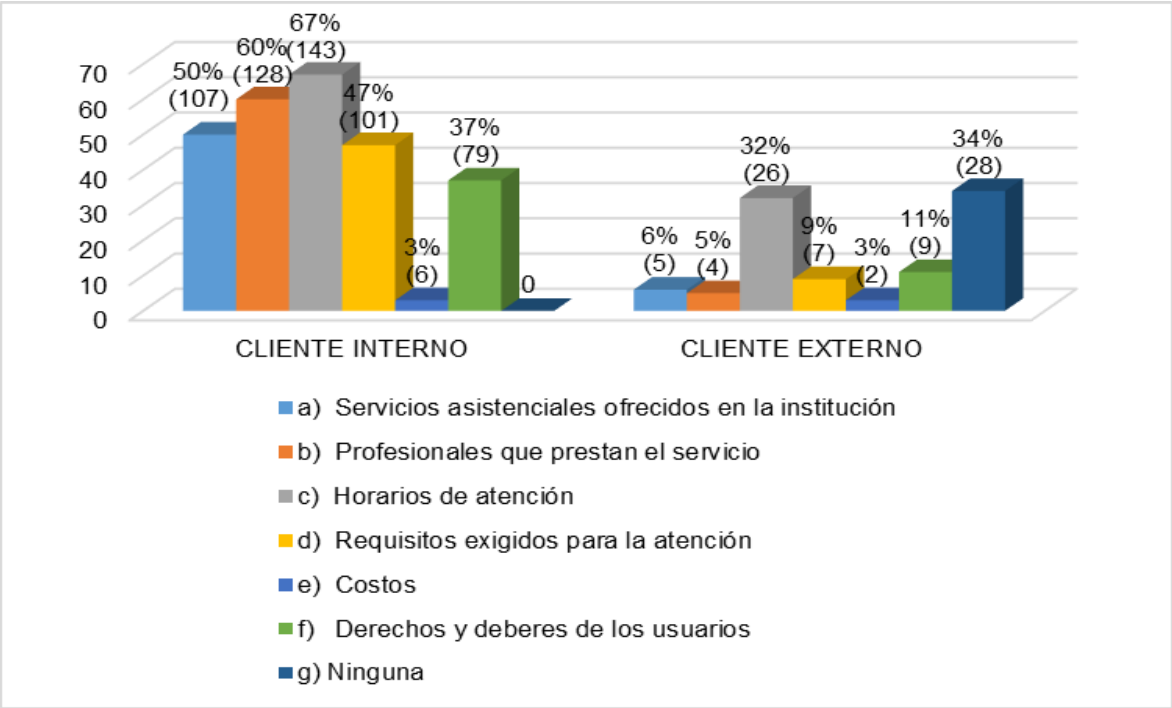
Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

Analizando esta gráfica, la información que brindan en COOEMSSANAR IPS (pregunta Nº 2 de la encuesta) está basada en la promoción y prevención, aspectos que coinciden significativamente en el cliente interno como en el externo en un porcentaje mayoritario correspondiente al 60% y 62% respectivamente, además existen diferencias en cuanto a la opinión suministrada por el cliente interno en los procesos, trámites y eventos que están representados en un 60%, lo cual se corrobora con el cliente externo manifestado en un 13%, además con respecto a autocuidado es mayor para el cliente interno y menor para el externo.

Con base en los puntos de vista del cliente interno y externo manifiestan un 60% y 62% respectivamente, se encontró similitud con relación a los aspectos que se

brindan en la información relacionada con la promoción y prevención. Además el cliente interno en un 60% informan sobre procesos, trámites y eventos, contrario a lo del cliente externo con un 13%.

Gráfica 3. Distribución porcentual de la información suministrada a los usuarios en relación con la atención en COOEMSSANAR IPS.



Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

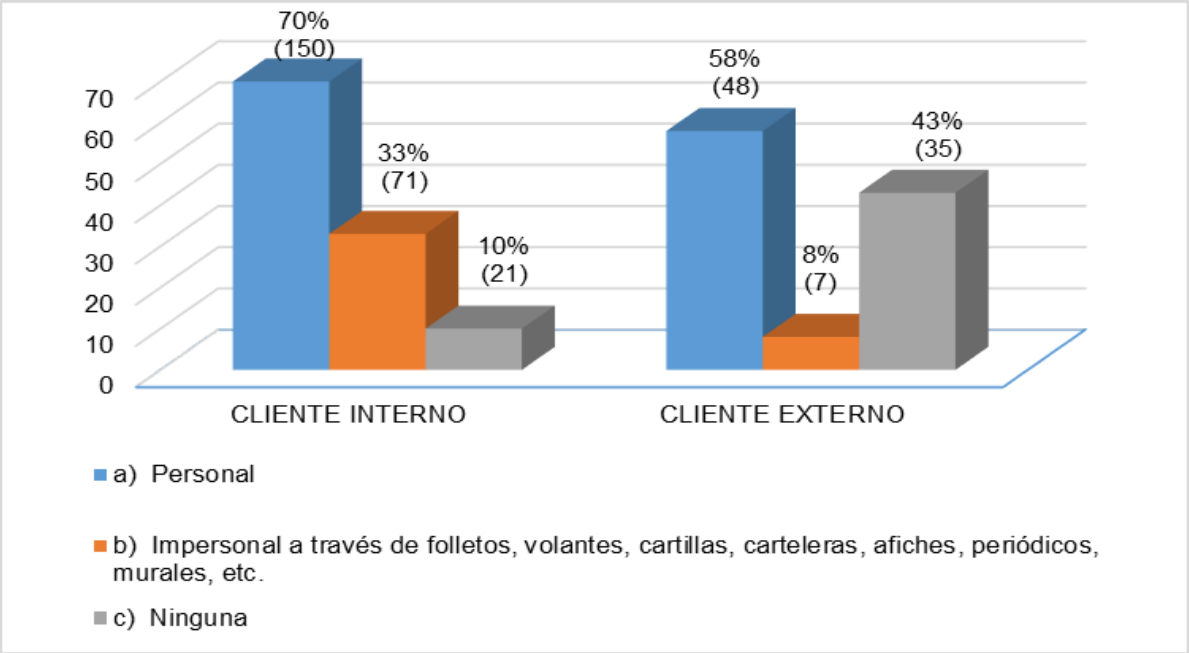
En esta gráfica se hace referencia a la información que han recibido los usuarios en la atención en COOEMSSANAR IPS (pregunta Nº 3 de la encuesta). La opinión del cliente interno hace énfasis en un alto porcentaje de información relacionada con los servicios asistenciales ofrecidos, profesionales que prestan el servicio, horarios de atención, requisitos para la atención y derechos y deberes.

Los clientes externos en un 34% manifestaron que no han recibido ningún tipo de información en la atención que recibieron, además un 32% afirman sobre los horarios de atención, es pertinente mencionar que la mayoría hacen alusión a que no existe una información adecuada en cuanto a los servicios ofrecidos, horarios requisitos, costos, derechos y deberes, además se menciona que ésta información la han leído en carteleras más no ha sido directamente de este grupo de personas.

Relacionando las opiniones del cliente interno con respecto al cliente externo, es evidente que son mayores los porcentajes favorables, sin embargo, los usuarios

manifiestan en alta proporción aspectos negativos sobre la información recibida en la atención de COOEMSSANAR IPS.

Gráfica 4. Distribución porcentual de los mecanismos utilizados por COOEMSSANAR IPS para brindar información a los usuarios.

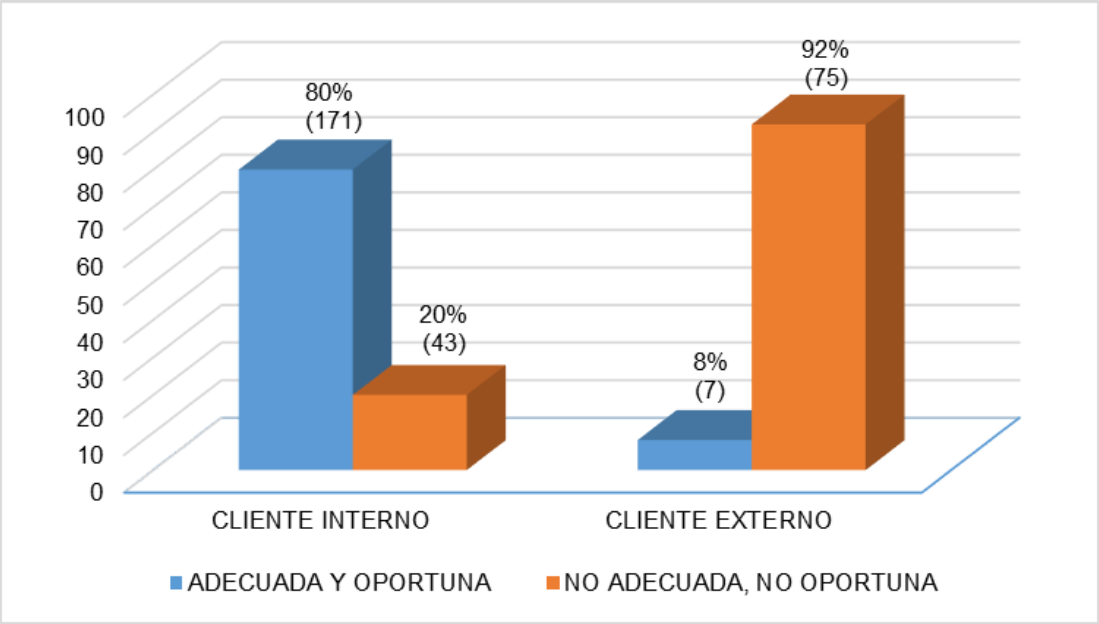


Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

En esta gráfica se analizan los recursos utilizados para brindar información a los usuarios atendidos en COOEMSSANAR IPS (pregunta Nº 4 de la encuesta), es así como se encontró que ésta se brinda en alto porcentaje de forma personal, representada en un 70% cliente interno y un 58% cliente externo, además en forma impersonal a través de folletos, volantes, cartillas, carteleras, afiches, periódicos, murales, entre otros, la opinión del cliente interno es mayoritaria, mientras que el cliente externo manifiesta en un 8%, igualmente afirman no recibir ningún tipo de información el 43%.

En este aspecto es importante mencionar que en COOEMSSSANAR IPS, la información que se brinda en la mayoría de los casos es por el recurso humano dicha opinión es compartida por el cliente interno como por el cliente externo, además con base en otros recursos únicamente es conocida por los trabajadores, situación contraria con el cliente externo que manifiestan no conocer este tipo de medios para que le brinden información, por lo que se considera que esto no ha sido llamativo en la institución y por ende se califica como escasa la información que brinden en la institución prestadora de servicios de salud.

Gráfica 5. Distribución porcentual sobre la calidad de la información (adecuada y oportuna) suministrada a los usuarios en COOEMSSSANAR IPS.

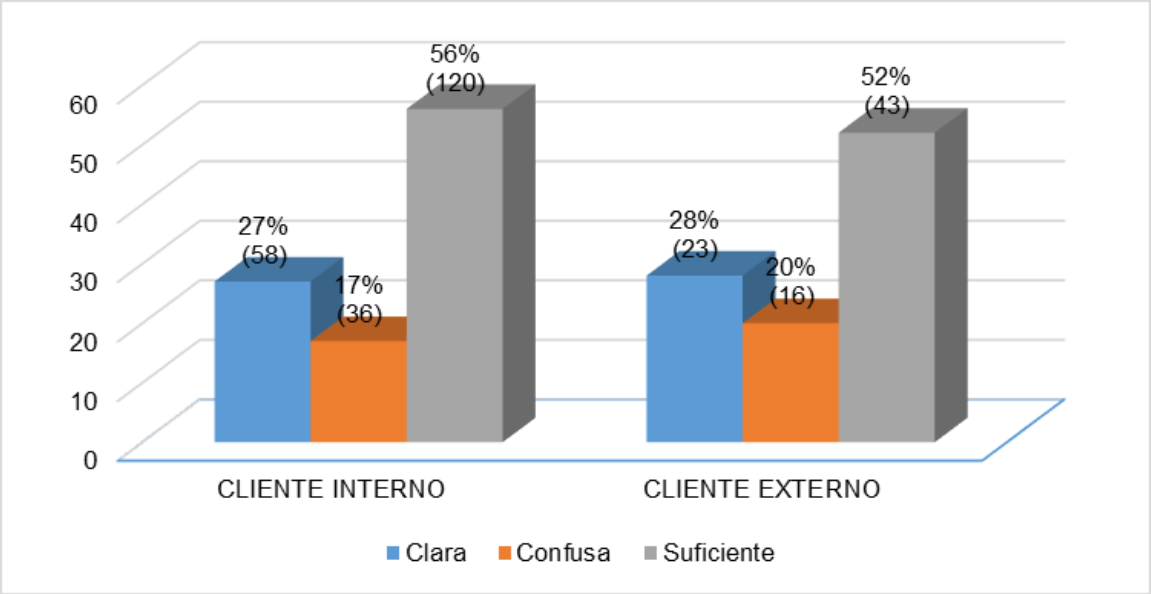


Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

En esta gráfica se hace referencia a la valoración de la información que han recibido los usuarios por parte del personal (pregunta Nº 5). Las opiniones del cliente interno y externo difieren en alta proporción, puesto que para el cliente interno en un 80% la información que se ha brindado es adecuada y oportuna, mientras que el cliente externo en un 8%.

Desde el punto de vista del cliente interno los aspectos son favorables sobre la participación en la atención que brindan a los usuarios en la información respectiva, situación que es corroborada como negativa por el cliente externo, por lo que se percibe que no hay unificación de conceptos con respecto a la información en particular.

Gráfica 6. Distribución porcentual sobre la calidad de la información (claridad y suficiencia) suministrada a los usuarios en COOEMSSSANAR IPS.



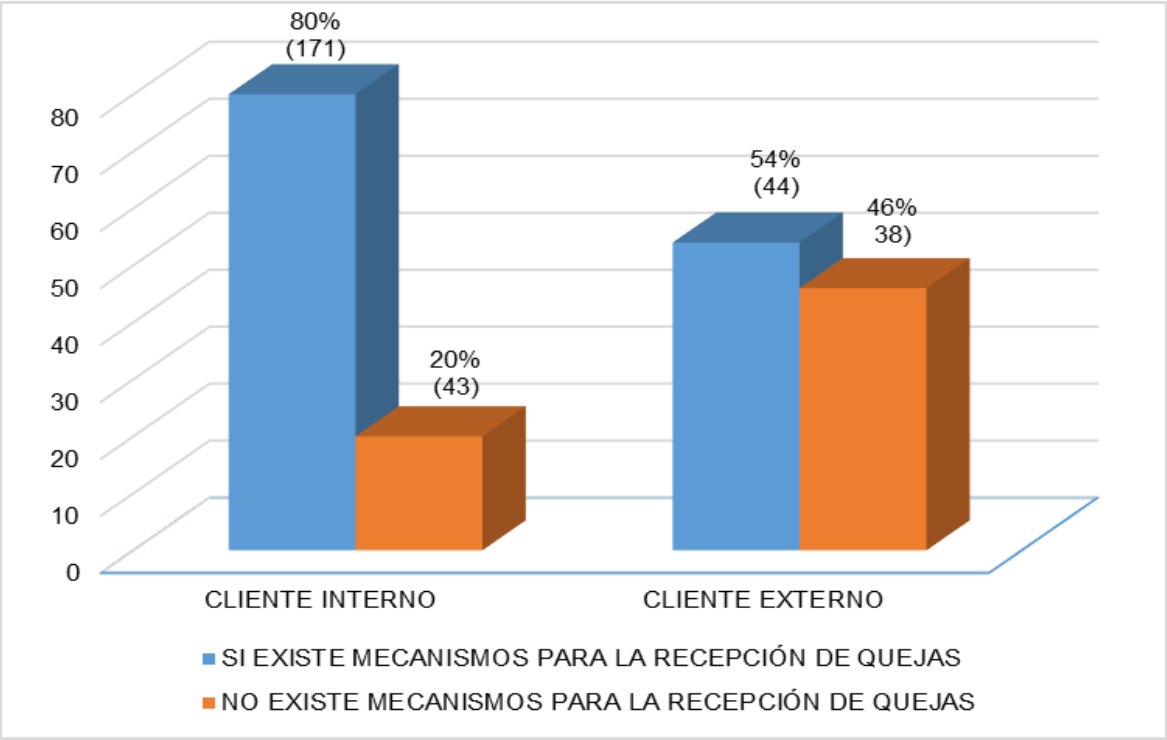
Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

En esta gráfica, se hace referencia a como fue la información brindada en COOEMSSANAR IPS (pregunta Nº 6 de la encuesta). Las opiniones del cliente interno en mayoría afirman que es suficiente correspondiente a un 56%, además el cliente externo en un 52%, unido a lo anterior también afirman que es clara y confusa en porcentajes similares.

Es pertinente tener en cuenta que las opiniones en este aspecto están relacionadas por el cliente interno y externo, siendo ésta una valoración que tiene poca diferencia entre los encuestados, afirmando en la mayoría de los casos como suficiente y que les permite satisfacer las necesidades básicas que solicitan los usuarios para ser atendidos en COOEMSSANAR IPS.

6.1.2. Atención a las quejas y reclamos presentados por los usuarios

Gráfica 7. Distribución porcentual de la existencia de mecanismos para la recepción de quejas y reclamos de los usuarios.

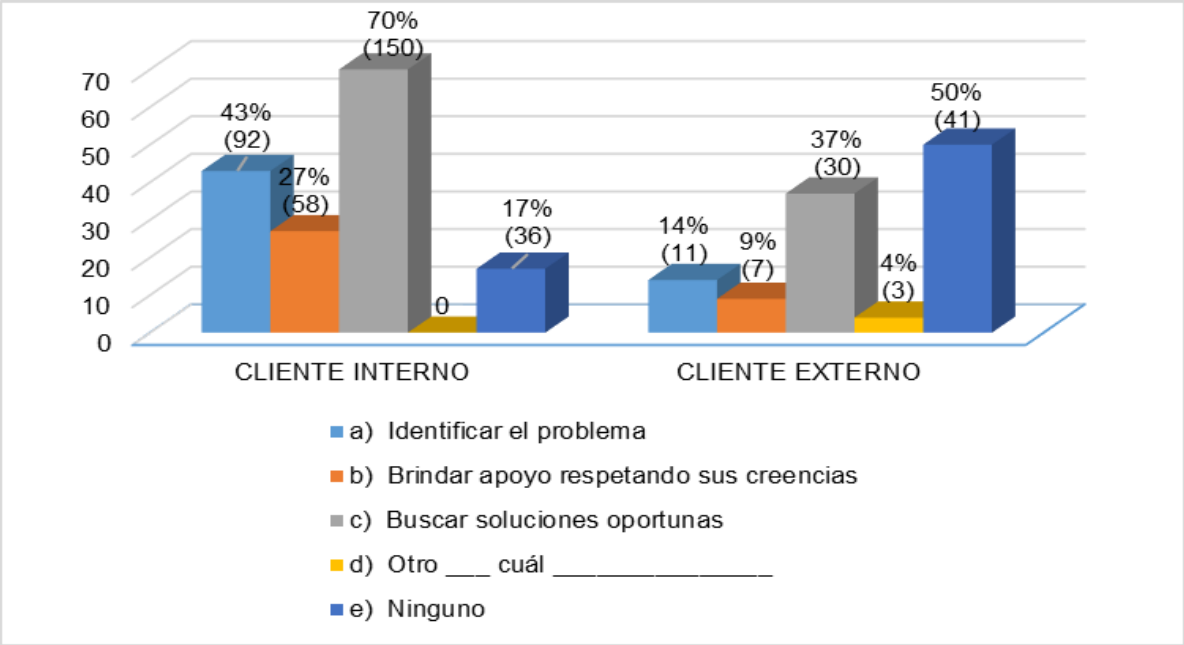


Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

En esta gráfica, se analiza la existencia de mecanismos para la recepción de quejas y reclamos presentados por los usuarios (pregunta Nº 7 de la encuesta) y se evidencia una discrepancia significativa en las respuestas dadas por el cliente interno y el externo. El 80% de los clientes internos manifiesta que sí existen mecanimos, mientras que el 46% de los usuarios expresan que éstos no existen

Enfocándose en los aspectos encontrados en el estudio, es pertinente mencionar que no hay un conocimiento favorable, por parte de los clientes externos y de algunos clientes internos, sobre la existencia de los mecanismos para la recepción de quejas y reclamos. Esta situación se constituye en un elemento negativo porque esto evidencia la escasa participación o divulgación para dar a conocer la existencia de este tipo de herramientas para que los usuarios puedan manifestar sus opiniones positivas (felicitaciones) y negativas (quejas-reclamos) acerca de la atención recibida.

Gráfica 8. Distribución porcentual del apoyo que reciben los usuarios para solucionar problemas.

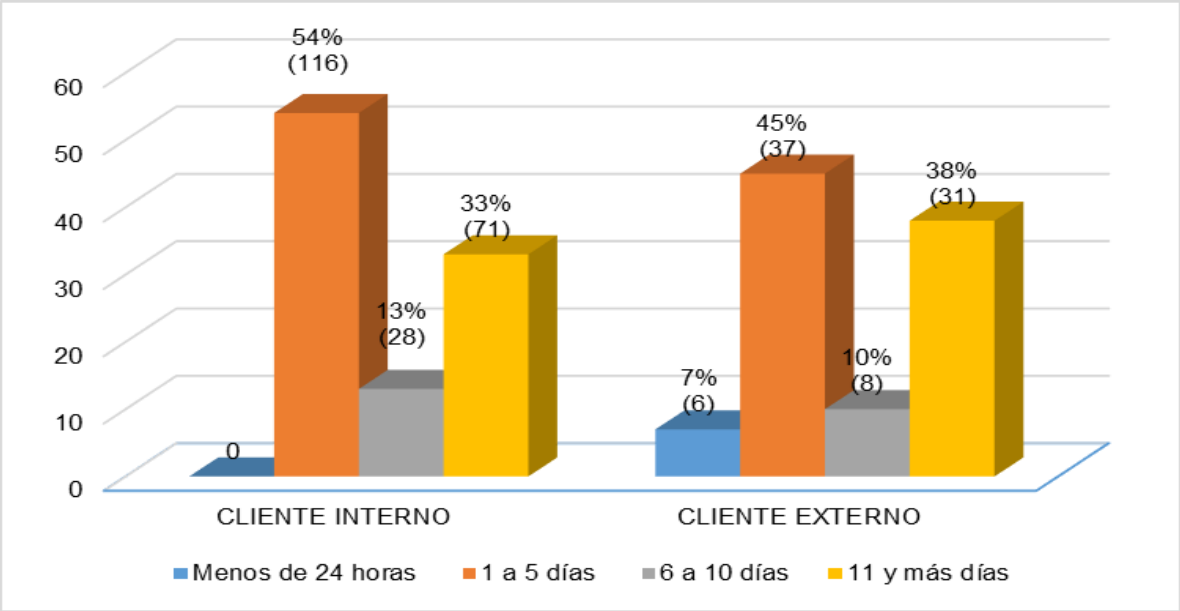


Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

En esta gráfica se hace referencia al apoyo que reciben los usuarios para que se de solución a sus problemas (pregunta Nº 8 de la encuesta), al respecto se encontró diversidad de opiniones con respecto al cliente interno quien manifiesta aspectos favorables con respecto a este aspecto, es así como buscan soluciones oportunas en un 70%, identifican el problema el 43%, además respetan las creencias y algunos no realizan ninguna acción. Por otra parte, el cliente externo manifiesta que no se le han solucionado el problema en un alto porcentaje correspondiente al 50%, además en ocasiones buscan soluciones, o identifican el problema, además mencionan otras opciones como acudir a otras instancias para que les brinden apoyo.

Es importante tener en cuenta que la opinión que manifiestan los usuarios está relacionada con un bajo apoyo que reciben para solucionar los problemas, puesto que no les brindan ayuda en forma oportuna, por el contrario el cliente interno siempre está enfocado en que en la institución existe una adecuada atención para lograr la satisfacción de los mismos.

Gráfica 9. Distribución porcentual de la oportunidad en la respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios en COOEMSSANAR IPS.

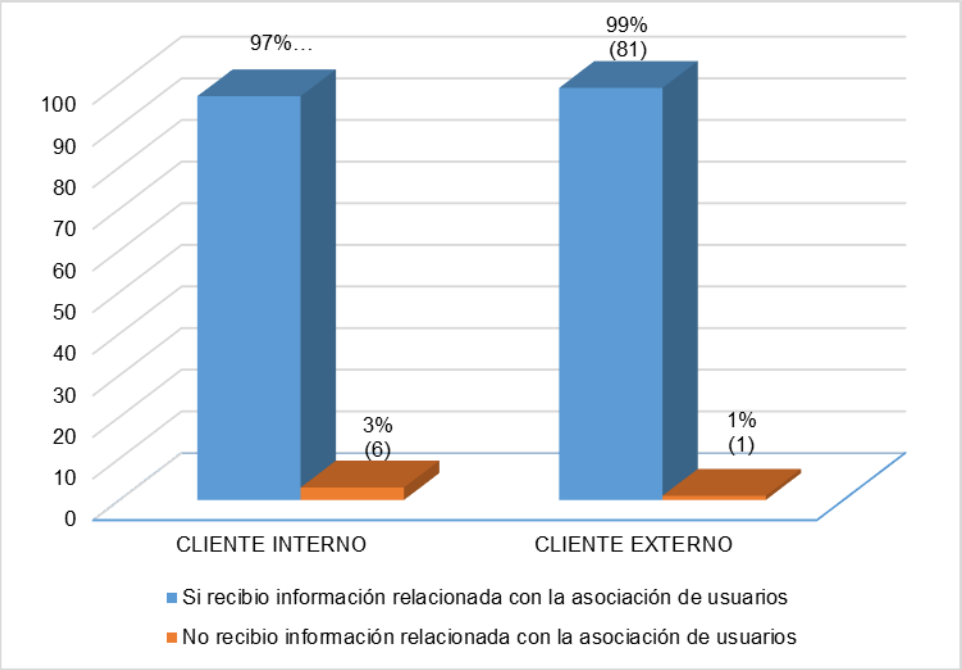


Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

En esta gráfica, se hace referencia al período de tiempo que tarda en solucionarse una queja o reclamo presentada por los usuarios (pregunta Nº 9 de la encuesta). En este aspecto se encontró que el 54% de los clientes internos y el 45% de los clientes externos consideran que el tiempo de rspuesta oscila entre 1 a 5 días. Existe una similitud entre el porcentaje de clientes internos y externos que consideran que el tiempo de respuesta es de 11 días o más; es importante revisar este lapso de tiempo ya que podría estar afectando la calidad de la atención, más aún si se tiene en cuenta que en algunas oportunidades las situaciones o solicitudes están relacionadas directamente con la salud y bienestar del paciente.

6.1.3. Información sobre la forma como los pacientes-familiares pueden participar en la asociación de usuarios de la IPS

Gráfica 10. Distribución porcentual de la información recibida pr los pacientes-familiares sobre la participación en la Asociación de Usuarios.



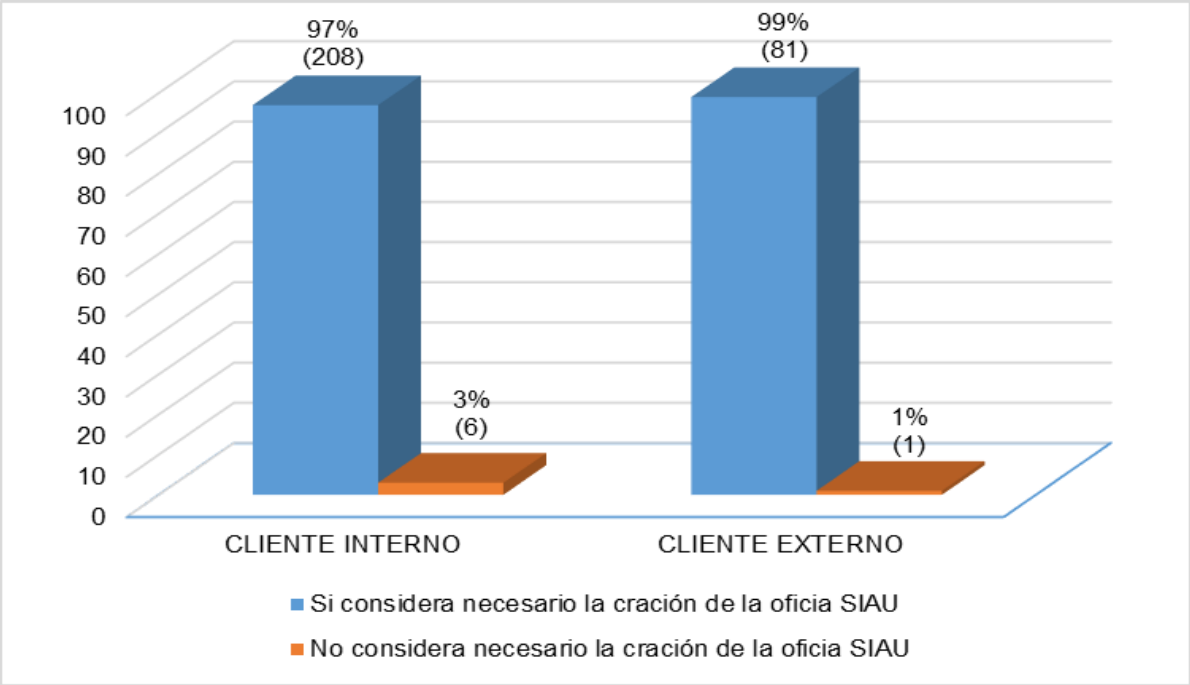
Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

En esta gráfica, se hace referencia a la información recibida pr los pacientes-familiares sobre la participación en la Asociación de Usuarios (pregunta Nº 10 de la encuesta El 97% de los clientes internos y el 99% de los clientes externos han sido informados sobre la forma como los pacientes-familiares pueden participar en la asociación de usuarios de la IPS

Si se tiene en cuenta la importancia de la asociación de usuarios en una Institución Prestadora de Servicios de Salud, se considera que en COOEMSSANAR IPS, se han presentado aspectos positivos, porque se ha difundido este tipo de información que aporta significativamente en pro de lograr una vinculación de los usuarios para que se respeten los derechos y deberes que tienen en la atención en salud.

6.1.4. Importancia de crear la oficina de atención al usuario

Gráfica 11. Distribución porcentual de la consideración de la necesidad de la creación de la oficina de información y atención al usuario en COOEMSSANAR IPS



Fuente: La presente investigación "Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. " - Año 2014

En esta gráfica se hace referencia a la opinión que tiene el cliente interno y cliente externo sobre la necesidad de crear la oficina de información y atención al usuario en COOEMSSANAR IPS (pregunta Nº 11 de la encuesta), las opiniones en un alto porcentaje son afirmativas, lo que indica claramente que existe una necesidad en la institución del SIAU, que le permitirá al usuario tener acceso a una información adecuada y que le favorezca la satisfacción en la atención que en él se brinde. Representado en un 97% cliente interno y el 99% cliente externo.

Desde este contexto es pertinente la necesidad de implementar el sistema de información y atención al usuario, puesto que los clientes interno y externo así lo han manifestado, además la información que actualmente reciben no les permite solucionar los problemas y por ende existe una insatisfacción en la atención que se brinde en COOEMSSANAR IPS.

6.2. ESTRATEGIAS PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Con la finalidad de plantear estrategias para el diseño del sistema de información se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

Cuadro 2. Estrategias para el diseño del sistema de información "SIAU"

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?	¿POR QUÉ?
Proporcionar y establecer un canal de comunicación directo y eficaz entre el usuario y la institución que permita expresar el grado de satisfacción por el servicio recibido.	Jefe Técnico Científico	Establecer canales de comunicación directos entre los usuarios y la alta gerencia, donde se va a tener en cuenta el proceso de respuesta y seguimiento para la clasificación de la PQFS, se tendrá en cuenta el respectivo registro y análisis para implementar las acciones de mejora para eliminar los motivos de quejas de los afiliados a través de: • Página web • Boletín para usuarios • Atención Personalizada • Atención Telefónica • Buzones de PQFS	Primer semestre 2015	Cooemssanar IPS	La implementación del SIAU permitirá establecer un canal de comunicación directo entre el usuario y la Institución Prestadora de los Servicios de Salud.
Crear equipos de información por usuarios de Cooemssanar IPS, los cuales asuman funciones de multiplicadores de información y/o veedores con juicio crítico de los servicios de salud.	Jefe Técnico Científico	Emisión de mensajes por medios masivos de comunicación local como; volantes, plegables, carteleras, línea de atención gratuita y/o buzón de sugerencias. Completar con lo que está definido en la circular única.	Primer semestre 2015	Cooemssanar IPS	Se logra brindar una adecuada información al usuario para que acceda a los servicios de salud ofertados por Cooemssanar IPS.

QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?	¿POR QUÉ?
Fomentar la filosofía de atención al cliente interno y externo promoviendo la humanización de los mismos en Cooemssanar IPS.	Jefe Técnico Científico	Diseñar un plan de formación orientado a desarrollo de capacitaciones en las que se difunda la información entre los colaboradores, enfocándose en la filosofía propuesta por la institución y la forma como se implementará el SIAU.	Primer semestre 2015	Cooemssanar IPS	El conocimiento previo permitirá instaurar un canal de comunicación directo entre el usuario y la Institución Prestadora de los Servicios de Salud.
Utilizar los resultados de las actividades del SIAU como herramienta para la toma de decisiones en el proceso de mejoramiento continuo.	Jefe Técnico Científico	Definir un proceso, con enfoque PHVA, para la recepción y gestión integral de las peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones presentadas por los usuarios; en el que se incluya la apertura del buzón, las grabaciones de las comunicaciones con los usuarios, el registro de los comentarios en un aplicativo que permita el control de las respuestas para cada caso, los tramites a peticiones y/o solicitudes de mejoramiento.	Primer semestre 2015	Cooemssanar IPS	Los resultados de las actividades del SIAU permitirán tomar decisiones para lograr el mejoramiento continuo en los procesos de Cooemssanar IPS.

Fuente: La presente investigación “Sistema de Información y Atención al Usuario “SIAU” como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de Cooemssanar IPS. ” - Año 2014

6.3. PROCESO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN COOEMSSANAR IPS.

INTRODUCCIÓN

El sistema de información y atención al usuario en COOEMSSANAR, se fundamentó desde un enfoque integral del ser humano, en donde los individuos son considerados desde la dimensión del ser y las relaciones con el entorno en donde se encuentran, por lo tanto la prestación de los servicios de salud es concebida desde el punto de vista humanizado, enfocándose en lograr el bienestar del usuario.

En vista de que COOEMSSANAR IPS, como institución prestadora de servicios de salud está obligada a brindar información necesaria a los usuarios, enfocándose en satisfacer las necesidades de salud, por tal motivo la creación de la oficina de atención al usuario tiene como finalidad mejorar la calidad de atención a través de la satisfacción de los servicios y programas que en él se brindan.

El diseño del proceso de sistema de información y atención al usuario en COOEMSSANAR, permitirá que los usuarios tengan una comunicación directa desde el primer contacto con el personal que labora en dicha institución, informándoles continuamente sobre aspectos de amplia importancia que son básicos aplicarlos y con ello contribuir a una atención con calidad, basándose en una información, educación y comunicación adecuada.

MARCO LEGAL

El sistema de información y atención al usuario “SIAU”, se fundamentará dando cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud y exige la oficina de Atención al Cliente “que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario”

De igual manera se tendrá en cuenta lo establecido en el Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular Unica de la Superintendencia Nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.

OBJETIVO GENERAL

Establecer el sistema de información y atención al usuario “SIAU” en COOEMSSANAR IPS para fortalecer la relación institución-usuario-comunidad, enfocándose en mejorar la calidad de atención en salud, brindando información oportuna, clara y eficaz, contribuyendo a satisfacer las necesidades de los usuarios que hacen uso de los servicios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer los servicios que COOEMSSANAR IPS brinda su calidad, ventajas y condiciones
- Conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño al usuario
- Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades
- Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre las instituciones que componen la red de prestadores de servicios de su aseguradora y las condiciones de acceso
- Evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos
- Monitorizar la prestación de los servicios en urgencias, consulta médica, odontología, servicio de farmacia, toma de muestras y urgencias identificando las barreras que impidan una atención oportuna y con calidad, retroalimentar los macro procesos gerenciales para controlar las desviaciones encontradas y documentadas
- Generar espacios para la participación activa de los pacientes y/o familiares mediante la asociación de usuarios

ALCANCE

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, que tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en sus solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones en la atención brindada en COOEMSSANAR IPS.

RESPONSABLES

Auxiliar operativo	Ejecución
Coordinador Médico IPS	Seguimiento
Coordinador Médico Regional	Seguimiento

CONDICIONES GENERALES

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) está soportado en un conjunto de procesos que contribuyen al Sistema de Información Empresarial, cuyo objetivo básico es entregar información pertinente y oportuna al Sistema de Gestión de la Calidad para la efectiva toma de decisiones.

Para la formulación del sistema de Información y atención al Usuario es necesario describir su importancia desde la perspectiva de la calidad, su contribución al Sistema de Gestión de la Calidad como integrante del Sistema de Información, la importancia que tiene en el conocimiento de la percepción de los usuarios COOEMSSANAR IPS sobre la Calidad del servicio y, así tener la posibilidad de realizar acciones que contribuyan a la mejora continua de los procesos institucionales.

En el marco de una atención integral, COOEMSSANAR IPS debe establecer mecanismos para identificar aspectos relacionados con las condiciones socioeconómica, cultural, religiosa, política, familiar y laboral de los usuarios, para definir estrategias y hacer grata la estancia de los usuarios en la institución, para facilitar las relaciones sociales con su medio ambiente e integrar esfuerzos con diferentes actores sociales para solucionar problemas que afectan a los individuos e inciden en el proceso salud – enfermedad, es decir, enfocado siempre con los parámetros del modelo de Atención Primaria en Salud.

En este sentido el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU -, se encargara de orientar a los usuarios a encontrar respuesta a su necesidad o solución a su problema.

FUNCIONES DEL AUXILIAR OPERATIVO DEL SIAU

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Atender y canalizar los requerimientos presentados por los usuarios.	Recibiendo en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
Llevar un registro de las solicitudes respectivas	Haciendo uso de los formatos institucionales de registro de Solicitudes de mejoramiento, quejas y reclamos, como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
Utilizar los medios de comunicación para identificar necesidades de los usuarios.	Implementando los diferentes medios de comunicación (encuesta, sondeos, y buzón de sugerencias.) para determinar de manera cualitativa y cuantitativa cuáles son las necesidades del usuario

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Diseñar y desarrollar estrategias para la humanización de los servicios de salud	Estableciendo diferentes mecanismos orientados hacia la humanización de los servicios, la protección de los derechos y el cumplimiento de los deberes derivados de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Promocionar el portafolio de servicios	Difundiendo el portafolio de servicios institucional y estableciendo nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.
Analizar la información para toma de decisiones	Recibiendo, clasificando, procesando, sistematizando, analizando e informando con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
Fortalecer las decisiones de los niveles superiores	Desarrollando estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de Cooemssanar IPS.
Atender a la comunidad para fortalecer la participación al interior de la institucion	Consolidando el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
Analizar la oferta y demanda de los servicios	Poniendo a disposición del sistema administrativo de la IPS la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.
Fomentar la información adecuada al usuario	Velando porque se entregue información adecuada al usuario relacionada con tramites administrativos, adecuado uso de los enseres de la IPS, adecuada clasificación de residuos hospitalarios, estado de salud, tratamiento, entre otra
Crear vínculos entre el usuario-IPS-comunidad	Fortaleciendo la relación IPS – Usuarios – Comunidad.
Ofrecer charlas educativas sobre derechos y deberes de los usuarios	Promoviendo actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios: Campañas institucionales internas y externas.
Desarrollar los compromisos adquiridos con los usuarios.	Favoreciendo el cumplimiento de los compromisos hacia los usuarios por parte de los prestadores de servicios.
Identificar los usuarios, grupos y comunidad de la IPS.	Conociendo a los usuarios, grupos y comunidad que acceden a nuestros servicios.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Socializar el servicio de información y atención al usuario ante el personal institucional	Divulgando las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Gerencia, Administración, Usuarios y Funcionarios.
Realizar planes de mejoramiento de acuerdo al seguimiento del coordinador médico	Dando respuesta oportuna a todas las Solicitudes de mejoramiento y presentar el informe consolidado de éstas mensualmente a la Coordinación Médica de la IPS.
Capacitar al personal en la correcta aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario	Entrenando al personal que diligenciará la encuesta de satisfacción institucional.
Informar al usuario sobre solicitud de historia clínica	Informando al usuario los requisitos para la solicitud de la historia clínica y entregar el formato institucional

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

1. INFORMACIÓN AL USUARIO

- Atención reglamentada en los planes de beneficios
- Normatividad aplicable según su plan de beneficio y aseguradora.
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios.
- Uso adecuado de instalaciones.
- Señalización y ubicación de posibles áreas de interés del usuario y/o acompañantes
- Oportunidad de expresar sus percepciones sobre la prestación del servicio a través del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción tan pronto como termine la atención.
- Información que se ofrece en el proceso consulta externa:
  a) Servicios asistenciales ofrecidos por la Institución
  b) Profesionales que prestan el servicio
  c) Horarios de atención
  d) Requisitos exigidos para la atención
  e) Costos
  f) Derechos y Deberes de usuarios.
  g) Instrucciones y cuidados especiales para procedimientos.
  h) Cuidado de instalaciones y enseres.
  i) Normas básicas de convivencia y manejo de residuos sólidos.

La información se debe suministrar y socializar de forma cálida y amable, sin que genere angustia y permita al usuario entender que se cuenta institucionalmente con los mejores métodos de atención frente a la patología.

A los usuarios se les debe brindar información de acuerdo:

- A la demanda del usuario: Se trata de dar respuesta a sus necesidades de información salvaguardando la imagen del personal de salud y de la Institución.

- Promocionar y divulgar sus servicios e imagen corporativa: Plataforma estratégica y Portafolio Institucional.

La información cumple una doble finalidad:

- **Funcional:** Cuando se relaciona con procesos, trámites y eventos.

- **Pedagógica:** cuando se relaciona con información de autocuidado, programas de prevención y promoción de la salud.

La socialización es el momento en el cual se hace el contacto del usuario con el funcionario responsable del SIAU de COOEMSSANAR IPS y se brinda información del proceso de promoción y divulgación de los servicios y de la imagen corporativa.
La información se suministra de manera personal (directa) o impersonalmente:

Personal. El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto los flujos de información se dan en cada momento de la relación interpersonal, con los gestos, la mirada y las palabras. Adicionalmente se realiza mediante conferencias y charlas de presentación.

Este proceso empieza en la portería de la Institución y tiene ciclos de información y silencio en donde los usuarios toman decisiones. Se requiere que todo el personal de la Institución esté sensibilizado y capacitado para responder a esta necesidad.

Impersonal: La socialización se puede realizar de dos formas diferentes:

Masiva: Volantes, videos, folletos, cartillas, carteleras, afiches y periódicos murales, pagina web.

Selectiva: Entrega de material a usuarios focalizados, entrega vía correo electrónico, portafolio de servicios.

Será responsabilidad del personal del SIAU, actualizar periódicamente la información que se le brindará a los usuarios a través de los medios de comunicación institucionales.

La socialización de la información tiene beneficios para el usuario y para el Prestador de Servicios, logrando que el usuario haga parte activa del proceso de calidad de la Institución

Beneficios para el usuario:

- Satisfacer sus necesidades de información
- Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe de COOEMSSANAR IPS.
- Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.
- Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios.

Beneficios para el prestador:

- Divulgar y promocionar sus servicios y la calidad de los mismos.
- Ganar la confianza de los usuarios
- Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios
- Promover el uso adecuado de los servicios
- Conocer los aspectos a mejorar en diferentes procesos
- Ser la primera línea de conocimiento de las inconformidades o insatisfacción de sus usuarios
- Acceder a información relevante para tomar decisiones acertadas, etc.

2. GESTIÓN INTEGRAL A LAS SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

De acuerdo a la Normatividad legal vigente, toda Institución Prestadora de Salud debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar y dar respuesta efectiva a las solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que **COOEMSSANAR IPS** tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe:

- Dar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución.
- Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y retroalimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución.
- Establecer estrategias de mejoramiento que permitan que se corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata.

El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de COOEMSSANAR IPS.

DEFINICIONES:

Solicitudes de mejoramiento: Solicitud verbal o escrita para resolver una inquietud especifica frente a la prestación de un servicio prestado; se debe considerar como el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.

Quejas: Expresión de molestia o inconformidad frente a la manera como se prestó el servicio.

Reclamo: Es la expresión de insatisfacción o inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una persona en la prestación de un servicio en una entidad.

Felicitación: Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.

ACTIVIDADES:

Paso 1. Recepción de solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones

1. Si la queja se recibe mediante llamada:
   - Diligenciar en el momento de la llamada el formato para recepción de solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones.

2. Si la queja se presenta por carta:
   - Diligenciar en el momento de la llamada el formato para recepción de solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones

- Responder por escrito las solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones

3. Si la queja se presenta de forma personal:
   - Se diligencia en presencia del usuario el formato institucional para recepción de solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones

4. Si La queja se recibe por la WEB
   - Se traslada impresa al auxiliar operativo del SIAU y /o a través del correo institucional.
   - El Auxiliar operativo debe clasificar inmediatamente las solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones
   - Procede a dar trámite.

Paso 2. Clasificación de la solicitud de mejoramiento, queja y reclamo

Se hace la recepción de la solicitud de mejoramiento como tal, tomando en cuenta todo lo escrito y dicho por la persona que la interpone.

Las solicitudes de mejoramiento se clasifican de acuerdo con diferentes criterios:

1. Por la causa Generadora

   - **Aseguramiento:** las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población a los diferentes regímenes.

   - **Administración de los recursos:** solicitudes de mejoramiento relacionadas con la red de servicios, los recursos financieros, recursos disponibles del SGSSS.

   - **Prestación de servicios:** Solicitudes de mejoramiento relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud, generadas por:

     - Recurso humano**:** ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.

     - Procesos y procedimientos: información, suficiencia, disponibilidad, accesibilidad, continuidad, oportunidad, pertinencia, seguridad e integralidad.

     - Infraestructura física: locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación y aseo.

2. Por el impacto que tiene la queja en la Salud y la gestión de la Empresa

- **Leves:** No tienen impacto en la dinámica de COOEMSSANAR IPS. Su análisis, evaluación y solución están en el ámbito de la unidad funcional. Se consideran quejas leves las que se presente con relación a:

  Llamados de atención al personal, perdida de objetos pertenecientes a los usuarios, reclamos de contexto personal (las quejas administrativa y/o asistencial).

  Se debe realizar el análisis al reclamo en quince (15) días hábiles.

- **Moderadas:** Aquellas que afectan el curso normal de la institución pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente los recursos ni la gestión.

  Este tipo de faltas amerita investigación disciplinaria y/o requieren el concurso de varias unidades funcionales para su solución.

  Se consideran quejas moderadas las que se presenten con relación a: Asignación de citas, inconformidad de los usuarios sobre la gestión administrativa.

  Se debe realizar el análisis al reclamo en diez (10) días hábiles.

- **Severas:** Tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre el funcionamiento general de la Empresa y se relacionan con aspectos clínicos y ameritan la intervención de la Coordinación Regional de IPS y/o Gerencia en el análisis, evaluación y alternativas de solución.

  Se consideran quejas severas las que tiene relación con: Todos los procesos misionales: incluyendo temas de bioseguridad, inadecuada adherencia a procedimientos y guías médicas, maltrato del personal de salud hacia los usuarios.

  Se debe realizar el análisis a la queja en cinco (5) días hábiles.

Paso 3. Análisis de la solicitud de mejoramiento, queja y reclamo

1. El Auxiliar Operativo de SIAU hace un primer análisis: Investiga el acto incurso
2. Se transmiten las solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones al área responsable

3. Se emite Contra respuesta al Coordinador Médico de la IPS donde se presentaron las solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones al área responsable
4. Se genera respuesta a la persona que interpuso solicitud con oficio firmado por la Coordinación Médica dando respuesta a las solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones planteadas.

Paso 4. Seguimiento a la solicitud de mejoramiento, queja y reclamo

1. Se hace inspección final de la solicitud de mejoramiento, queja, reclamo y felicitaciones como tal y se hacen los correctivos correspondientes al caso, teniendo en cuenta que las acciones y correctivos planteados sean en pro de la mejora continua institucional.
2. Se le hace un seguimiento periódico y continuo de comportamiento a la persona y al proceso donde se interpongan las solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones
3. Se presenta informe mensual de hallazgos por proceso.
4. Se toman medidas sancionatorias institucionalmente si las conductas son reiterativas.

Paso 5. Verificación si el usuario resolvió la inquietud planteada.

1. Llamado telefónico y /o visita domiciliaria para satisfacer expectativa y /o necesidad del usuario: Constancia a satisfacción.
2. Aplicación encuesta Satisfacción SIAU con el fin de evaluar gestión de las solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones: Diligenciada por quien interpuso las solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones

Paso 6. Archivo cronológico de documentación

1. Formato para quejas y reclamos.
2. Copia de informe a gerencia y Calidad.
3. Carta o comunicación de respuesta al usuario
4. Demás soportes generados en el trámite
5. Acciones de mejoramiento implementadas.

Para tener en cuenta:

El tiempo óptimo de respuesta será máximo de 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la Solicitud de Mejoramiento, la Queja, el reclamo o las felicitaciones

No obstante, para dar cumplimiento con el ***ABC de la Calidad*** **de Cooemssanar IPS.** todas las solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y

felicitaciones se deben resolver en las primeras 6 horas.

3. PROCESO DE EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El Sistema General de Seguridad Social en Salud adoptó el Nivel de Satisfacción de los Usuarios como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la Gestión.
Cuando hablamos de Usuario que califica los servicios nos referimos tanto al cliente externo como interno.

El Nivel de Satisfacción es útil para conocer de forma Técnica y Objetiva, la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

En las instituciones de salud, la medición de la satisfacción del usuarios permite Identificar las necesidades y el cumplimiento a las expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos, así como identificar sus prioridades; lo anterior con el fin de generar programas de mejoramiento.

VARIABLES A EVALUAR

AMBITO	VARIABLES A EVALUAR	CRITERIOS
TALENTO HUMANO HUMANO	Personal	• Calidad de la atención basada en el respeto a los derechos de los usuarios. • Actitud del personal • Trato
INFRAESTRUCTURA FISICA	Salas de espera-Baños-Consultorios-Citas-Camillas-ventanillas de atención	Entorno y acceso geográfico. Vías de acceso calidad y suficiencia de áreas. Ubicación de los servicios. Factores climáticos y construcción. Accesos y circulación de personas a la Unidad, Ambiente, comodidad, limpieza. Orden y Señalización
INFORMACION AL USUARIO	Servicios del portafolio, Horarios, Publicidad, Información General, Instructivos, Normas de Prestación.	Disponibilidad, calidad de los mensajes, efectividad. Satisfacción de necesidades de información al Usuario.
AUDITORIA DE LOS SERVICIOS	Objetivos e indicadores de la evaluación	Horarios de Atención, Puntualidad.

En principio, la evaluación de satisfacción del usuario deber ser un proceso permanente, que se convierta en política institucional. La aplicación de los instrumentos de medición deber ser mensual, y consultar los ciclos propios de la institución, con una consolidación mínimo 2 veces al año.

HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO

1. Encuestas de satisfacción de los usuarios
2. Registro de las secuencias de los eventos y hora de ocurrencia

ACTIVIDADES

Paso1. Diseño metodológico para la medición de la satisfacción del usuario y para el registro de las secuencias de los eventos y hora de ocurrencia
Paso1. Aplicación de encuesta de satisfacción al usuario y medición de las secuencias de los eventos y hora de ocurrencia
Paso 3. Recepción de la encuesta y de los registros de las secuencias de los eventos y hora de ocurrencia
Paso 4. Clasificación de la información
Paso 5. Análisis de la información
Paso 6. Toma de decisión
Paso 7. Informe general a la gerencia
Paso 8. Difusión de resultados
Paso 9. Fin del proceso

Ejemplo de registro de tiempos de eventos

Paso 1. Registro del tiempo de espera de pacientes en consulta externa

Nombre usuario	Nombre del profesional	Hora de cita	Hora de atención	Tiempo de espera

Paso 2. Resumen de resultados, de los registros en minutos

TIEMPO	NÚMERO PACIENTES	PORCENTAJE PACIENTES
0 – 10		
11 – 20		
21 – 30		
31 – 40		

41 – 50		
51 – 60		
61 – 70		
71 – 80		
81 – 90		
91 y más		

Paso 4: Graficar los tiempos de espera y analizar para dar informe.

4. PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Este procedimiento tiene como objeto el tratamiento, procesamiento, medición de la satisfacción y análisis de la retroalimentación de usuarios, incluidas en sus sugerencias depositadas en el Buzón de Sugerencias de Cooemssanar IPS.

Cada IPS debe hacer el análisis de la información recopilada en el buzón y remitir un informe claro que permita identificar, clasificar y analizar las Solicitudes de Mejoramiento, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de Cooemssanar IPS.

ACTIVIDADES

- Inicia con el diligenciamiento del formato de Solicitudes de Mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones sugerencias (*Anexo 1*), que el usuario depositará en el Buzón de Sugerencias la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de COOEMSSANAR IPS

- Se realiza apertura del Buzón de sugerencias semanalmente los días viernes o el último día hábil de la semana, al finalizar la jornada de atención al público, en presencia un testigo o del funcionario designado por la Coordinación Médica de IPS

- Las solicitudes de mejoramiento encontradas en el Buzón se registran en el formato diseñado para ese fin, con objeto de evaluarlas, según su importancia y viabilidad.

- Se deben realizar todos los pasos del Proceso de Recepción de solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos y felicitaciones

- En cada apertura de buzón se debe realizar un acta, la cual se debe archivar para fines de control

- La información y el análisis realizado se debe consolidar y entregar mensualmente al Coordinador Médico de IPS

- El responsable de este proceso es el Auxiliar Operativo de la oficina del SIAU, con el seguimiento del Coordinador Médico de IPS

5. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE LA COPIA DE LA HISTORIA CLÍNICA

Una de las funciones del Auxiliar Operativo de la oficina de SIAU llevar a cabo el proceso de solicitud de copia de la Historia Clínica, basados en los criterios establecidos por el Ministerio de Salud en la Resolución 1995 de 1999 y especialmente en su Artículo 14. Acceso a la Historia Clínica.

Podrán acceder a la información contenida en la historia clínica, en los términos previstos en la ley:

- El Usuario
- El Equipo de Salud
- Las autoridades Judiciales y de salud en los casos previstos por la ley.
- Las demás personas determinadas por la ley.

PARAGRAFO: El acceso a la historia clínica, se entiende en todos los casos única y exclusivamente paro los fines que de acuerdo con la ley resulten procedentes, debiendo en todo caso, mantenerse la reserva legal.

Además el Artículo 1 de la Resolución 1995 establece que la historia clínica es un documento legal sometido a reserva.

En virtud de lo anterior, nos permitimos establecer los siguientes requisitos para la solicitud de copia de la Historia Clínica:

- Si la historia clínica solicitada, es de un menor de edad: la solicitud la debe hacer la madre o padre del menor anexando copia de cedula de ciudadanía y del registro civil de nacimiento y/o tarjeta de identidad, para verificar parentesco.

- Si la historia clínica, la solicita un mayor de edad y es el dueño de la historia clínica: debe hacer la solicitud personalmente y anexar fotocopia de la cedula de ciudadanía con la cual se verificará que es el dueño de la historia clínica.

- Si la historia clínica es de un mayor de edad, pero la solicita una tercera persona: debe anexar autorización por escrito del dueño de la Historia Clínica y fotocopia de la cedula de ciudadanía de quien se autoriza para verificar

identidades. En estos casos las fotocopias de documentos deben ser autenticadas.

- En el caso de historias clínicas de fallecidos: estas sólo serán entregadas a los abogados mediante solicitud directa del mismo, basándose en el poder que se asignó por parte de la familia. Igualmente a las aseguradoras cuando se ha firmado la póliza en donde se autoriza a la entidad para que después del fallecimiento del tomador revise los registros clínicos, estas deben presentar copia de la póliza donde aparece este contenido.

- Para el caso de los mayores de 18 años: deben hacerlo personalmente o mediante autorización por escrito como lo establece el numeral

6. PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN DEL USO ADECUADO DE LA RED DE SERVICIOS

Otra de las funciones de la oficina de SIAU es la promoción del uso adecuado de la Red de Servicios, realizando actividades orientadas a educar, informar y orientar a los usuarios de los servicios de salud sobre la oferta de servicios, las condiciones determinadas para la prestación de servicios, de forma que la utilice en su mayoría de los casos, los servicios pertinentes de acuerdo con el tipo y gravedad de las patologías en el tiempo oportuno y razonable.

Los actores del Sistema General en Seguridad Social en Salud, que intervienen en la red de servicios son:

- El Ministerio de Protección Social: expide las normas que regulan en funcionamiento de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.
- La Superintendencia Nacional de Salud: cumple funciones de vigilancia y control.
- Los Gobiernos Departamentales y Municipales: configuran las estrategias que aseguren la oferta de servicios de la Red Pública para vinculados
- El Asegurador EPS: facilita el acceso a los prestadores de servicios de salud contratados por él.
- El Prestador IPS: provee los servicios de atención en salud a los usuarios del asegurador, de acuerdo con las cláusulas contractuales predeterminadas.
- Los Usuarios: contribuyen a la planeación, vigilancia y control de la red, su participación se personaliza en las Asociaciones de usuarios.
- La Comunidad: representada por los usuarios, integra los órganos de participación ciudadana en salud, consejos territoriales de salud, comités de participación y veedurías ciudadanas.

La red de prestadores de servicios de salud la conforman:

- Los Prestadores de Servicios de Salud: IPS Públicas y Privadas, grupos de práctica profesional y profesionales independientes, de los diferentes niveles de complejidad quienes ofertan y contratan la venta de servicios de atención en salud con las aseguradoras en sus diferentes niveles de complejidad: alta, mediana y baja.
- El sistema de comunicaciones intra e interinstitucional.
- El sistema de transporte de los usuarios

Los beneficiarios de la red de servicios somos todos los ciudadanos colombianos y los extranjeros residentes en el país, bien sean usuarios del régimen contributivo, subsidiado o vinculado.

La oficina de SIAU debe establecer actividades para los usuarios con el fin de promocionar la Red de Prestadores de Servicio, tales como:

- Información
- Educación en el buen uso de la Red
- Referencia y contrarreferencia
- Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre la red de prestadores de servicios y las condiciones de acceso
- Remitir a los usuarios a los prestadores del nivel que corresponda de acuerdo con la complejidad del servicio en correspondencia con la patología que presenta, confirmar a disponibilidad en el acceso de manera que se garantice la integralidad, continuidad y oportunidad en el servicio.

7. CONCLUSIONES

- La opinión que tiene el cliente externo con relación a la información brindada a los usuarios de COOEMSSANAR IPS es favorable en la mayoría de los casos, quienes afirman hacerlo en forma adecuada, brindándoles el apoyo que requieren para satisfacer las necesidades, siendo ésta clara o suficiente. Sin embargo, el cliente externo menciona aspectos negativos frente a la información, situación que indica que no hay un consenso entre el personal que labora en la institución y los usuarios.

- Con respecto a la necesidad de la creación de una oficina de información y atención al usuario las opiniones de los clientes internos y externos es favorable, así mismo se enfocan en la importancia que tiene la recepción de quejas y reclamos para contribuir a mejorar la calidad de atención a los usuarios que hacen uso de los servicios que se brindan en la institución de salud, enfocándose siempre en brindar una atención con calidad y lograr así la satisfacción por los servicios.

- Las estrategias para el diseño del sistema de información fueron efectivas, puesto que se pretende que crear un canal de comunicación directo entre el usuario y el personal que labora en dicha institución, lo anterior se lograría a través de la implementación del sistema de información y atención al usuario "SIAU", que le brinda las pautas para que los usuarios reciban una atención acorde a las necesidades de los mismos.

- Se formuló el proceso de sistema de información y atención al usuario en COOEMSSANAR IPS, para ello se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos para tal fin, enfocándose en brindar una atención con calidad a los usuarios a través de una información veraz, oportuna y eficaz, facilitándole al usuario recibir una atención de acuerdo a los servicios solicitados.

- El proceso de sistema de información y atención al usuario en COOEMSSANAR IPS, se hará entrega de manera oficial a la Jefatura Técnico Científica, para que realicen los respectivos ajustes si lo requieren y proceder a la implementación del mismo.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

1) MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Sistema de información y atención al usuario. Santafé de Bogotá: Presidencia de la República, 2010. P. 2.

2) RAMÍREZ, Teresita de Jesús y otros. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. México: Instituto Nacional de Salud Pública, 2001. http://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf (24, 05, 2014).

3) E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JORGE DE PEREIRA. Sistema de información y atención al usuario SIAU, 2012.

4) CHÁVEZ, María Eugenia y otras. Primer estudio comparativo anual de la percepción de satisfacción de la calidad recibida por los usuarios en los servicios de Urgencias y Consulta Externa del Hospital Universitario Departamental de Nariño en el período enero a junio de 2008. Tesis de grado (Enfermería). San Juan de Pasto: Universidad Mariana, 2010

5) MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Guía pedagógica para la implementación de guías de medida y de la calidad de vida relacionada con la salud en IPS. Santafé de Bogotá: Presidencia de la República, 2006. http://mps1.minproteccionsocial.gov.co/evtmedica/linea%2012/introduccion.html (26, 05, 2014).

6) ASSBASALUD E.S.E. Sistema de información y atención al usuario. Manizales: Alcaldía de Manizales, 2012. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/MANUALSIAU.pdf (1, 06, 2014).

7) PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia. 2011. Santafé de Bogotá: Asamblea Nacional Constituyente, 1993. P. 3. http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125 (11, 06, 2014).

8) PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Ley 100 de 1993. Santafé de Bogotá: República de Colombia, 1993.

9) PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 2232 de 1995. Santafé de Bogotá: República de Colombia, 1995. P. 2.

10) PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 1757 de 1994. Santafé de Bogotá: República de Colombia, 1994.

11) PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Resolución 2542 de 1998. Santafé de Bogotá: Ministerio de Salud, 1998.

12) EMSSANAR E.S.S. Cooemssanar IPS: aspectos generales. San Juan de Pasto: Emssanar siempre cerca de usted, 2013. P. 2. http://www.emssanar.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=84&Itemid=56 (11, 06, 2014).

13) MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 8430 de 1993. Santafé de Bogotá: Presidencia de la República, 1993.

14) TORRES CARRILLO, Alfonso. Conferencia del positivismo - empírico y analítico. Santafé de Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional, 2001

ANEXOS

ANEXO A.

UNIVERSIDAD CES DE MEDELLÍN
FACULTAD DE POSTGRADOS Y RELACIONES INTERNACIONALES
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA EN SALUD

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

OBJETIVO: Identificar la necesidad de implementar el sistema de información y atención al usuario "SIAU" según la opinión del cliente interno y externo.

INSTRUCCIONES: Conteste la siguiente encuesta marcando con una X la respuesta(s) que usted considere correcta(s).

1. En COOEMSSANAR IPS, se brinda información a los usuarios relacionada con: (múltiples opciones de respuesta)

a) Atención reglamentada en los planes de beneficios del POS
b) Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución
c) Línea de atención al usuario 24 horas
d) Condiciones y/o requisitos para la prestación de los servicios
e) Nombres y méritos de los profesionales que prestan el servicio en la institución.
f) Derechos y deberes de los usuarios

2. La información que se brinda a los usuarios en COOEMSSANAR IPS está relacionada con (múltiples opciones de respuesta):

a) Procesos, trámites y eventos
b) Autocuidado
c) Promoción y prevención
d) Ninguna

3. Durante la atención recibida en COOEMSSANAR IPS a los usuarios se le ha informado sobre (múltiples opciones de respuesta):

a) Servicios asistenciales ofrecidos en la institución
b) Profesionales que prestan el servicio
c) Horarios de atención
d) Requisitos exigidos para la atención
e) Costos
f) Derechos y deberes de los usuarios
g) Ninguna

4. La información suministrada a los usuarios en COOEMSSANAR IPS es (múltiples opciones de respuesta):

a) Personal
b) Impersonal a través de folletos, volantes, cartillas, carteleras, afiches, periódicos, murales, etc
c) Ninguna

5. ¿Considera que la información entregada a los usuarios por parte del personal que labora en COOEMSSANAR IPS es adecuada y oportuna (una sóla opción de respuesta?

a) Si
b) No

6. ¿La información que le suministraron a los usuarios en COOEMSSANAR IPS fue (una sóla opción de respuesta)?

a) Clara
b) Confusa
c) Suficiente

7. En COOEMSSANAR IPS existen mecanismos para la recepción de quejas y reclamos presentados por los usuarios (una sóla opción de respuesta):

a) Si
b) No

8. En COOEMSSANAR IPS, el apoyo que reciben para solucionar problemas está relacionado con (múltiples opciones de respuesta):

a) Identificar el problema
b) Brindar apoyo respetando sus creencias
c) Buscar soluciones oportunas
d) Otro ___ cuál _____
e) Ninguno

9. La respuesta a la queja o reclamo de los usuarios en COOEMSSANAR IPS es atendida en (una sóla opción de respuesta):

a) Menos de 24 horas
b) 1 a 5 días
c) 6 a 10 días
d) 11 y más días

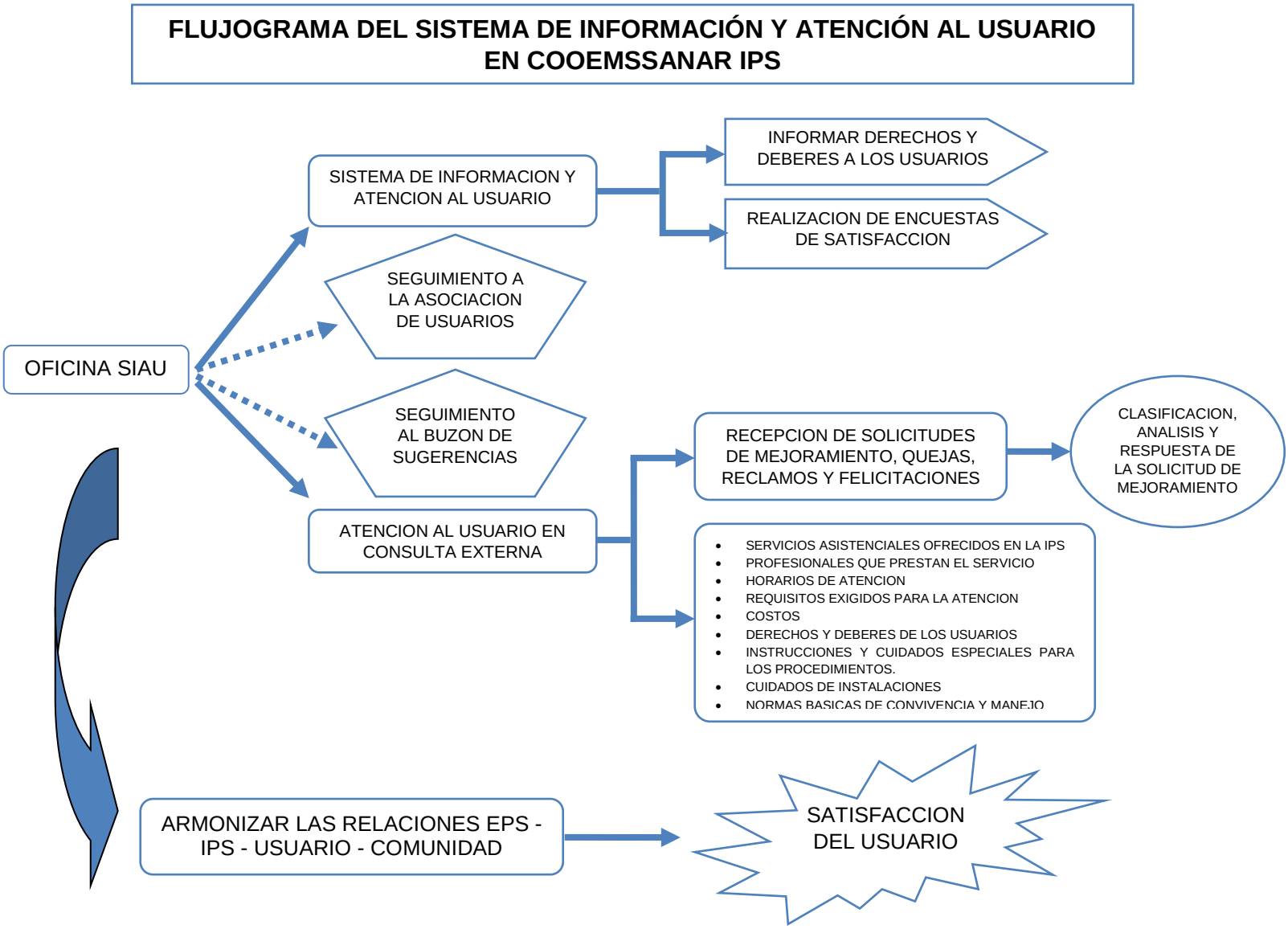
10. En COOEMSSANAR IPS ha recibido información relacionada con la participación en la asociación de usuarios (una sóla opción de respuesta):

a) Si
b) No

11. Considera necesario la creación de la oficina de información y atención al usuario en COOEMSSANAR IPS (una sóla opción de respuesta)

a) Si
b) No

ANEXO B. FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN COOEMSSANAR IPS



ANEXO C. FORMATO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

COOEMSSANAR IPS	**FORMATO DE RECEPCION DE SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES**	**FORMATO**
		F-DC-010
		V-00
		19/09/2014
		Página 1 de 1

FECHA REPORTE	

1. DATOS DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD (OPCIONAL)			
NOMBRES		APELLIDOS	
NUMERO DE IDENTIFICACION		TIPO DE DOCUMENTO IDENTIFICACION	CC CE TI NUIP NIP SIN ID
DIRECCION Y CIUDAD		TELEFONO	
TELEFONO LABORAL		CORREO ELECTRONICO	

DATOS DE LA SOLICITUD, QUEJA, RECLAMO O FELICITACION		
FECHA DEL EVENTO	OFICINA O IPS EN QUE OCURRIO	FUNCIONARIO RESPONSABLE
☐ AREA ADMINISTRATIVA	☐ SERVICIO MEDICO	☐ SERVICIO PROMOCION Y PREVENCION
☐ ADMISIONES Y REGISTRO	☐ SERVICIO ODONTOLOGICO	☐ OTRO
(En caso de seleccionar otro por favor señale cual):		

DESCRIPCION DEL SUCESO
Describa con sus propias palabras y registre lo ocurrido, incluso si usted conoce situaciones que facilitaron la presentación del suceso.

MEDIDA CORRECTIVA		
☐ NO SE REALIZO	☐ MEDIATA	☐ INMEDIATA
FIRMA DEL USUARIO		FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE TOMA LOS HECHOS Y/O GESTIONA LA MEDIDA CORRECTIVA

ANEXO D. FORMATO DE BASE DE DATOS DE SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

COOEMSSANAR IPS	FORMATO DE BASE DE DATOS DE SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES	FORMATO F-MC-011 V-000 20/08/2013 PAG. 1 DE 1

No. SM	Estado	Tipo de documento	Numero de documento	Nombre	Fecha de Recepcion	Asignado a	Municipio	IPS	Fecha de Asignacion	Fecha de Finalizacion	Grupo	Subgrupo	Resumen Queja	Canal de Recepcion	Canal de Respuesta	Gestion	Responsable	Comentarios Auditor	Tiempo de Finalizacion

ANEXO E. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DEBERES

LEY 100 DE 1993. ARTICULO. 160.-Deberes de los afiliados y beneficiarios. Son deberes de los afiliados y beneficiarios del sistema general de seguridad social en salud los siguientes:

Usted como paciente de la Corporación asume también una activa participación en el cumplimiento de los deberes estipulados en nuestra institución con el fin de garantizar su seguridad.

1. Cuidar su salud, la de su grupo familiar y la de su comunidad, asistiendo en caso de enfermedad a la institución prestadora de servicios de salud del nivel apropiado.
2. Proporcionar al equipo de salud información cierta, exacta y completa de su enfermedad, antecedentes, medicamentos, alergias y cuidados particulares.
3. Suministrar los datos de identificación y documentos que lo acrediten en forma clara, como usuario.
4. Seguir el plan de tratamiento y controles establecidos por el profesional de la salud referente a medicamentos, terapias, cuidados en casa y alimentación.
5. Colaborar con el cumplimiento de las normas establecidas en la Corporación
6. Cuidar las instalaciones y utilizar razonablemente los servicios, evitando abusos que desvirtúen su finalidad y distraigan recursos en forma innecesaria.
7. Tratar con respeto al profesional de la salud, a los otros enfermos, acompañantes y respetar la intimidad de los demás pacientes.
8. Utilizar la oficina de Atención al usuario para solicitar información, hacer sugerencias y reclamos.
9. Conocer su responsabilidad en caso de no aceptar algún procedimiento de carácter diagnóstico, terapéutico ó si abandona voluntariamente las instalaciones sin ser dado de alta, así como si no sigue las recomendaciones médicas.
10. Ser puntual en el pago y cubrir el valor de los excedentes, exclusiones de seguro o servicios adicionales solicitados por usted

DERECHOS

Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud. (Derechos de los Pacientes)

1. Contar con un equipo de salud competente, para prestarle la atención que requiere en el nivel de baja complejidad.
2. Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el equipo de salud, apropiadas a sus condiciones sicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riegos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.
3. Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
4. Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
5. Su derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.
6. Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones de salud. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
7. Su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
8. Su derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
9. Su derecho a que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que éstos sean trasplantados a otros enfermos.
10. Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

ANEXO F. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Estimado usuario: le damos la BIENVENIDA a COOEMSSANAR IPS, con el ánimo de prestarle un EXCELENTE servicio, queremos conocer su opinión sobre los siguientes aspectos.

1. Que tan satisfecho se siente del servicio que ha recibido en esta sede?
   a. Muy Satisfecho
   b. Satisfecho
   c. Poco satisfecho
   d. No satisfecho

2. En cuanto a la infraestructura de la sede que le gustaría mejorar?
   a. Sala de espera
   b. Baños
   c. Consultorios (médicos y odontológicos)
   d. Toma d muestras de laboratorio.

3. Con relación a la atención recibida en caja, la actitud del personal le pareció:
   a. Excelente
   b. Buena
   c. Regular
   d. Mala

4. Porque servicios (s) fue su a atención el día de hoy?
   a. Medicina general.
   b. Odontología
   c. Higiene oral
   d. Consulta de promoción y prevención
   e. Procedimientos
   f. Vacunación

5. El trato recibido del profesional (médico, Odontológico o enfermera) que lo atendió es:
   a. Excelente
   b. Buena
   c. Regular
   d. Mala

6. Con relación a la atención recibida en farmacia, la actitud del personal y del servicios farmacéutico le pareció:
   a. Excelente
   b. Buena
   c. Regular
   d. Mala

7. De acuerdo al servicio que recibió en este centro, recomendaría usted a sus conocidos la utilización del mismo?
   a. Si lo recomendaría
   b. Sí, pero con algunas observaciones
   c. No lo recomendaría

8. Que funcionario se destacó por su atención.
   a. El cajero
   b. El orientador
   c. El profesional (médico, odontólogo o enfermero)
   d. El coordinador médico y/o el auxiliar administrativo
   e. Cual._____
   f. Ninguno

9. Cuál es su centro (IPS) de atención?_____

10. Considerando los servicios suministrados por parte de esta institución prestadora de Salud y en ejercicio del derecho a la libre escogencia de IPS que le asisten como usuario, estaría dispuesto a continuar con COOEMSSANAR IPS, como IPS primaria del Primer Nivel de Complejidad?

    SI____ NO ____

11. Presenta inconformidad con el servicio que se le prestó porque:
    a. Incumplieron su cita Programada
    b. Para conseguir la cita tuvo que esperar más de tres días.
    c. Siente que el problema de salud no fue resuelto en s consulta.
    d. No estaban disponibles los elementos para su atención.
    e. Se dificulto la comunicación con el call center.

12. Para usted en su atención en salud lo más importante es:
    a. Atención cálida
    b. Explicación del profesional de su patología
    c. Explicación del profesional por la salud de su grupo familiar.
    d. Explicación de sus derechos y deberes.
    e. Rápida atención cumpliendo Horarios.

13. Le dieron a conocer sus derechos y deberes.

    SI____ NO ____

14. Comprendió sus derechos y deberes

    SI____ NO ____

15. Siente que vulneraron algún derecho.

    SI____ NO ____

    Cuál?_____

Nombre:_____

Documento:_____

Teléfono:_____

Dirección:_____

Correo Electrónico:_____

Firma:_____

ANEXO G. SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLÍNICA

COOEMSSANAR IPS	SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA	FORMATO F-DC-008 V-00 14/12/2012 PAG. 1 DE 1

DATOS DEL USUARIO								
FECHA DE LA SOLICITUD	DD	MM	AA	NOMBRE USUARIO				
NUMERO DE DOCUMENTO				TIPO DE DOCUMENTO	RC	TI	CC	CE
EPS	TELEFONO			DIRECCION				

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL		
NOMBRE		DOCUMENTO
PARENTESCO	TELEFONO	DIRECCION

CARACTERISTICAS DE LA SOLICITUD (MARQUE CON UNA X)		
HISTORIA CLINICA	COMPLETA	PARCIAL
MOTIVO DE LA SOLICITUD (Descripción)		
FIRMA DEL PACIENTE	FECHA DE RECIBIDO Y NOMBRE RESPONSABLE RECEPCION DE LA SOLICITUD	FIRMA DE RECIBIDO DEL PACIENTE

ANEXO H. ACTA DE APERTURA DE BUZÓN

ACTA DE APERTURA DE BUZÓN	
DATOS DEL BUZON	
Ciudad o municipio	
Hora de apertura del buzón	
Fecha de apertura de buzón	
EPS	
Lugar de ubicación del buzón (IPS u oficina)	
Nombre de la persona que abre el buzón	
Cedula de la persona que abre el buzón	
Cargo de la persona que abre el buzón	
Numero de quejas recogidas	
TESTIGOS	
Nombre testigo 1	
numero de cedula testigo 1	
Teléfono testigo 1 (sirve celular)	
Nombre testigo 2	
numero de cedula testigo 2	
Teléfono testigo 2	
Observaciones(estado del buzón, etc.)	
FIRMAS	