



CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

Página 1 de 27

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

Página 2 de 27

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

CONTENIDO

INTRODUCCION

1. MARCO LEGAL

2. MODELO DE ATENCION AL USUARIO

3. OBJETIVO

4. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

5.1. Tipo de requerimiento

5.1.1. Queja

5.1.2. Reclamo

5.1.3. Derecho de petición.

5.1.4. Sugerencia

5.1.5. Felicitación.

5.1.2. Priorización

5.1.2.1. Urgente

5.1.2.2. Prioritaria

5.1.2.3. No Prioritaria

5.1.3 Atributo de Calidad y Derechos

5.1.3.1. Accesibilidad

5.1.3.2. Calidad Humana

5.1.3.3. Continuidad

5.1.3.4. Efectividad

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 3 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad			FECHA: 20/10/21
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS			FECHA: 20/10/21

- 5.1.3.5. Oportunidad
- 5.1.3.6. Satisfacción
- 5.1.3.7. Seguridad
- 5.1.3.8. No afecta ningún atributo
- 5.1.4. CATEGORÍAS
 - 5.1.4.1. Administrativa
 - 5.1.4.2. Asistencial

6. COMPONENTES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN AL USUARIO

- 6.1. Recurso Humano
 - 6.1.1. Coordinador de Atención al Usuario
- 6.2. Horario de Atención

7. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS

- 7.1. Canales de socialización y participación de los usuarios
 - 7.1.1. Boletines
 - 7.1.2. Página web
 - 7.1.3. Cartelera informativa
 - 7.1.4. Comités de Asociación de Usuarios
 - 7.1.5. Página Facebook
 - 7.1.6. Línea 01 8000 182041
- 6. 1. 7 Apertura de buzón de sugerencias
- 7.2. Actividades a desarrollar dentro de este subsistema
 - 7.2.1. Divulgación Deberes y Derechos

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

Página 4 de 27

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

8. SUBSISTEMA DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE PQR Y FELICITACIONES

8.1. Plan De Mejoramiento

8.2. Asociación de Usuarios

8.2.1. Constitución de las Alianzas y Asociación de Usuarios

8.2.2. Integrantes de la Asociación de Usuarios

8.2.3 Funciones

8.3. FLUJOGRAMA PROCESO TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

9. SUBSISTEMA DE CONOCIMIENTO E INVESTIGACIÓN DE LAS ACTITUDES, INTERESES Y OPINIONES DE LOS USUARIOS (AIO)

9.1. Encuestas de satisfacción

9.2. Proceso de aplicación y tabulación de encuestas de satisfacción

9.3. Flujograma proceso de aplicación y tabulación de encuestas

10. DIVULGACION

11. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 5 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad			FECHA: 20/10/21
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS			FECHA: 20/10/21

INTRODUCCION

De acuerdo a los criterios del Sistema General de Seguridad Social, en donde se contempla al usuario como el eje central de los servicios de salud y tiene como fin su atención integral con calidad, entendida ésta como la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo que tiene en cuenta los recursos y logra la adhesión y satisfacción del usuario de la Sociedad Clínica Emcosalud, la cual cuenta con un sistema de Información y Atención al Usuario, que permite informar y orientar a los usuarios de manera personalizada y oportuna sobre los servicios de salud a los cuales tienen derecho; el ejercicio de sus deberes y derechos, la red de servicios, atender sus quejas o sugerencias y hacer seguimiento continuo del nivel de satisfacción que el usuario tiene del servicio.

Se expone a continuación el funcionamiento global del SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO, dentro del cual se garantiza el adecuado funcionamiento de los diferentes aspectos solicitados por los pacientes de las diferentes EAPB y del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales para el Magisterio F.N.P.S.M.

1. MARCO LEGAL

Dando cumplimiento al Decreto 1757 de 1994, que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de atención al cliente privada, con sillas interlocutoras y “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. Así mismo dando cumplimiento al 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 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia. Para dar respuesta a un agradecimiento, sugerencia y/o queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin (Art. 55 Ley 190 de 1995).

2. MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Es el proceso que garantiza la estructuración y el funcionamiento adecuado del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) con sentido humano, el cual es el encargado no solo de informar sino de intervenir para que sean garantizado |s los derechos de los

usuarios y velar por el cumplimiento de los deberes durante la prestación de servicios y el seguimiento continuo de la satisfacción.

Este modelo incluye desde la humanización en la atención por parte de todo el personal asistencial y de líneas de frente hasta la satisfacción de nuestros usuarios por los servicios prestados en diferentes áreas. Dentro del mismo, se realizará un completo embozo de lo contenido en el proceso de PQR, capacitación al cliente interno y externo a través de los distintos canales de comunicación dispuestos para ello.

3. OBJETIVO

Describir de manera detallada los procesos y procedimientos implementados por la dependencia de Atención al Usuario de la Sociedad Clínica Emcosalud

4. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, partiendo de la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulan sobre la prestación de los servicios en la Sociedad Clínica Emcosalud. Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones y expectativas de los usuarios y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para el crecimiento institucional.

La información que suministra esta área, está relacionada con:

- Servicios
- Horarios
- Trámites y requisitos para obtener servicios
- Promulgación de deberes y derechos
- Tramite de PQRS

La oficina de Atención al Usuario es una unidad de gestión administrativa que tiene como función recepcionar las PQRS (Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias) que sobre la prestación de servicios formulan los usuarios y resolver con suficiencia y oportunidad las diversas necesidades o demandas que estos presenten, mediante la generación de información e instrucción de usuarios respecto a la misma o la gestión ante la dependencia

institucional o lugar de la actividad que requiera el usuario y evaluar permanentemente la satisfacción de los usuarios.

Dentro del marco conceptual y legal se busca el fortalecimiento del sistema de información, participación y satisfacción del usuario, contribuyendo al afianzamiento de los procesos en la toma de decisiones tanto de prestadores de los usuarios, aportando en la construcción de medios y estrategias de promoción y protección de los derechos de los ciudadanos y contribuir a la vigilancia adecuada para que los servicios de salud se presten con los criterios de calidad establecidos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Para el cumplimiento de lo descrito anteriormente la oficina cuenta con el manual de Normas Técnico Administrativas (manual de funciones) o de procedimientos (De acuerdo a la norma ISO 9000) documento en el cual se describe detalladamente las funciones específicas y los procedimientos para cada una de las actividades desarrolladas por el personal de la mismas los estándares establecidos para cada uno de ellos.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Se explica el significado de cada una de las siglas y términos que involucran el trámite de PQRS y Felicitaciones

Tipos de Requerimientos

En el sistema de clasificación de las PQRS recibidas a través de todos los canales para la captación de las mismas.

5.1 Queja

Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones. Ésta puede ser instaurada de forma verbal, directamente en la oficina de atención al usuario o en su defecto ante el coordinador del área al que pertenezca el funcionario o puede realizar su queja de manera escrita (formato de PQRS).

5.2 Reclamo

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 8 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad			FECHA: 20/10/21
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS			FECHA: 20/10/21

Se entiende por reclamo la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica, y que deba ser conocida por la Superintendencia.

5.3 Derecho De Petición

Es toda inconformidad que manifiesta el afectado en el cual se le ve comprometido un derecho fundamental, teniendo en cuenta que ésta es respaldada por un abogado con Tarjeta Profesional o autoridad competente y que en caso de no ser respondida en los tiempos establecidos esta podría representar un proceso judicial o penal para la empresa. (Se tienen legalmente 15 días hábiles para dar respuesta)

5.4 Sugerencia

Es un consejo o propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios. Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo.

5.5 Felicitación

Reconocimiento, agradecimiento o manifestación de gratitud que los usuarios y/o beneficiarios exaltan del servicio recibido.

5.1.2 PRIORIZACIÓN

Es la forma de clasificar el tipo de requerimiento recibido y a través del cual se determina el tiempo de respuesta para el mismo.

5.1.2.1 Urgente

Cuando el estado de salud del usuario requiere atención inmediata o ha solicitado atención en varias ocasiones y sus inconvenientes de salud no han sido resueltos o cuando hay incumplimiento a los estándares de Calidad.

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 9 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad			FECHA: 20/10/21
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS			FECHA: 20/10/21

5.1.2.2 Prioritaria

El estado de salud del usuario requiere la intervención de un Profesional de la Salud por consulta ambulatoria o programada.

5.1.2.3 No Prioritaria

El evento ya fue causado y no incide en la salud del usuario

5.1.3 Atributo de Calidad y Derechos

El objetivo de los servicios de salud es prestar servicios donde se logre la máxima satisfacción de los clientes que acuden a Clínica Emcosalud, los cuales están directamente relacionados o condicionados por una serie de atributos de calidad, como:

5.1.3.1 Accesibilidad: Posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios que le garantiza el sistema general de seguridad social en salud.

5.1.3.2 Calidad Humana (calidez): Proximidad afectiva con el usuario, donde se expresa especialmente a lo no verbal implica el respeto, cordialidad, empatía...

5.1.3.3 Continuidad: Posibilidad de recibir las intervenciones requeridas de manera fluida y secuencial, sin interrupciones necesarias.

5.1.3.4 Efectividad: Grado de acierto y éxito en las opciones terapéuticas finalmente elegidas para tratar al paciente.

5.1.3.5 Oportunidad: Estados operativos de los servicios y opciones terapéuticas que en un momento dado puede llegar a precisar el usuario.

5.1.3.6 Satisfacción: Nivel de estado de ánimo del usuario y familia al comparar la atención de salud con sus expectativas (felicitaciones).

5.1.3.7 Seguridad: Conjunto de medidas estructurales.

5.1.3.8 No afecta ningún atributo: Se maneja para PQRS que no aplican para los atributos anteriormente enunciados.

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 10 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad			FECHA: 20/10/21
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS			FECHA: 20/10/21

5.1.4 Categorías

5.1.4.1 Administrativa: Involucra procesos como asignación y oportunidad de citas, información, suministro de documentos (historia), y otros trámites administrativos.

5.1.4.2 Asistenciales: Involucra procesos como cirugía, hospitalización, insumos y suministros, medios diagnósticos y urgencias.

6. COMPONENTES DEL SISTEMA DE INFORMACION, PARTICIPACION Y SATISFACCION AL USUARIO

Teniendo como premisa que los usuarios son el eje central de la prestación de servicio para las EAPB y que estos hacen parte del desarrollo continuo de la Sociedad Clínica Emcosalud, se da a conocer a continuación todo lo relacionado con la oficina de atención al usuario, el sistema y el recurso humano con el que cuenta para brindar atención integral y oportuna a todos los afiliados que reciben servicios en la Clínica.

6.1 Recurso Humano

El Sistema de Información, Participación y Satisfacción al Usuario de La Sociedad Clínica Emcosalud cuenta con recurso humano con las siguientes características:

6.2 Coordinación de Atención al Usuario

Cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente se dispone de una oficina de Atención al Usuario que cuenta con los recursos y áreas necesarias para ofrecer una atención óptima y oportuna. La oficina cuenta con una identificación visible, privada, de fácil acceso y con la señalización que permite ubicar fácilmente esta oficina.

El recurso humano está capacitado en atención al cliente, estrategias de atención al público, relaciones humanas y los procedimientos propios del área a atender.

El objetivo de la coordinación es garantizar que permanentemente haya un canal de comunicación entre el usuario y la entidad a través de la oficina de Atención al Usuario, con el fin de resolver la necesidad que plantea y establece una dinámica de mejoramiento continuo que permite incrementar la satisfacción de los usuarios.

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 11 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad			FECHA: 20/10/21
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS			FECHA: 20/10/21

El Coordinador de Atención al Usuario cuenta con formación profesional en Trabajo Social, Psicología o áreas afines, con experiencia en Atención al usuario.

Dentro de las funciones esta:

- * Informar y orientar al usuario a través de los diferentes canales de comunicación establecidos para tal fin (atención personalizada, telefónica, virtual, comunicaciones escritas).
- *Implementar políticas y estrategias diseñadas por la Sociedad Clínica Emcosalud, que redunden en el mejoramiento organizacional y el desarrollo continuo y progresivo de los Servicios de salud que esta ofrece a los usuarios.
- *Diseñar y desarrollar conjuntamente con las demás aéreas, estrategias que garanticen la satisfacción del cliente.
- *Diseñar e implementar estrategias que garanticen el cumplimiento de las funciones, actividades y tareas, partiendo de la información suministrada por las diferentes áreas de servicio.
- *Alimentar el Proceso de toma de decisiones, a partir de la información suministrada por los usuarios y demás fuentes con previo análisis de la misma.
- *Garantizar la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones de los usuarios, con el fin de que éstas sean resueltas y recibidas a satisfacción por el cliente, de igual forma convertir las quejas en una oportunidad de mejoramiento del servicio.
- *Dar trámite, gestión y solución a todas las solicitudes planteadas por los usuarios, dentro de los tiempos de respuesta establecidos.
- *Evaluar el nivel de satisfacción, necesidades y expectativas que el usuario tiene de los diferentes servicios ofrecidos por la entidad (encuestas).
- *Recepcionar y analizar las sugerencias que hacen los usuarios frente a los servicios recibidos, para implementar procesos de mejoramiento en la calidad de los mismos.
- *Coordinar la capacitación al cliente interno, con el propósito de garantizar una adecuada atención al cliente.
- *Participar en las reuniones a que haya lugar.
- * Elaborar los informes del área.

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 12 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad			FECHA: 20/10/21
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS			FECHA: 20/10/21

6.3 HORARIO DE ATENCION

La oficina de Atención al Usuario se encuentra ubicada en sitio de fácil acceso, con la correspondiente señalización que facilite al usuario su ubicación (de acuerdo a la imagen corporativa interna señalizada como ATUS Atención al Usuario), es atendida en un horario de lunes a viernes de 7:30 a 12:00 AM y de 2:00 a 6:00 PM, en la Calle 5 #6-73 Segundo Piso, Línea telefónica 8632041 extensión 1219.

7. SISTEMA DE INFORMACION Y CAPACITACION A LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta que la principal motivación para la prestación de los servicios de salud son los usuarios, el área de atención al usuario establece mecanismos mediante los cuales se capacitará a nuestra población objeto de atención. Esto permitirá que toda la población tenga acceso a la información necesaria para hacer valer sus derechos como afiliados al sistema de atención en salud.

La información tiene como objetivo mantener actualizados a los pacientes y familiares o usuarios externos sobre los servicios de salud, modelos de atención y otros temas de interés como:

- Deberes y Derechos.
- Líneas de atención.
- Mecanismos de acceso a la red de servicios.
- Procesos de atención en salud.
- Proceso PQRS.

7.1 CANALES DE SOCIALIZACION Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

7.1.1 **BOLETINES:** El área de atención al usuario en conjunto con el área de comunicaciones de la Sociedad Clínica Emcosalud emite un boletín mensual dirigido a todos los usuarios con temas diversos que brinden conocimiento en temas propios de la prestación de servicios de salud y que se incluyan temas de interés general. Así mismo, podrá utilizarse este canal para brindar información masiva sobre cambios o novedades

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 13 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad			FECHA: 20/10/21
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS			FECHA: 20/10/21

que se presenten durante la ejecución de los diferentes contratos con EAPB.

7.1.2 PÁGINA WEB: En la página web de la entidad, www.tolihuil.com se publicarán de manera permanente los deberes y derechos de los usuarios, boletines informativos mensuales, directorio empresarial de la Sociedad Clínica Emcosalud y toda la información que corresponda a la prestación de servicios a los diferentes convenios y novedades que se presenten.

7.1.3 CARTELERAS INFORMATIVAS: En cada uno de los cinco pisos, donde se cuenta con carteleras se publica el boletín emitido de manera mensual para que todo aquel que ingrese a nuestras instalaciones acceda a la información emitida por parte de la entidad. Además, es difundido con apoyo del área de comunicaciones a todos nuestros afiliados y veedores a través de correo electrónico y publicación por la página web y fan page "comunicaciones Emcosalud" en Facebook. La información permanente en estas son los servicios que se prestan en Clínica, Deberes y Derechos, lista de miembros de Asociación de usuarios, Ruta de Violencias y temas de acuerdo a las necesidades y al cronograma de carteleras.

7.1.4 ASOCIACION DE USUARIOS: El objetivo principal de este comité será capacitar a los miembros de la asociación de usuarios de salud en los temas de la prestación de servicios establecidos con los diferentes convenios para la prestación de servicios de salud. Estas capacitaciones nos permitirán trabajar en conjunto para así replicar la información a los usuarios.

7.1.5 PÁGINA FACEBOOK e INSTAGRAM: En la cuenta de Facebook "comunicaciones Emcosalud Usuarios TOLIHUILA", también se realizarán las publicaciones de novedades y se pondrá en línea toda la información que se considere importante para los usuarios.

7.1.6 LINEA 018000182041: Línea disponible para atención al usuario, atender inquietudes e información.

7.1.7 APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS: Nuestra entidad, tiene establecida la apertura de buzones de forma semanal los días viernes o según necesidad, a los cinco buzones. Para ello, se ha estipulado un formato de acta la cual debe ser diligenciada según lo encontrado

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 14 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad		FECHA: 20/10/21	
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS		FECHA: 20/10/21	

en el momento de la apertura.

El formato contiene: consecutivo, fecha, de apertura. Contenido; donde se dejará consignado si hay o no hallazgo. Nombre del paciente, convenio, relato de lo sucedido, en caso que no se encuentre nada, se debe registrar no aplica. Testigo, en esta casilla, debe reposar nombre o firma de la persona que nos acompañe en la apertura del buzón.

Una vez realizada la apertura, se debe dar trámite correspondiente realizando el proceso para PQRS.

7.2 ACTIVIDADES A DESARROLLAR DENTRO DE ESTE SUBSISTEMA

7.2.1 Divulgación de Deberes y Derechos

La Sociedad Clínica Emcosalud pone en conocimiento a todos los usuarios y a sus familiares, los deberes y derechos a través de los canales de comunicación, estos deberes y derechos están fijadas de manera permanente en carteleras y en páginas web, campañas de la asociación de usuarios al entregar folletos

8. SUBSISTEMA DE ATENCION Y RECEPCION DE PQRS y FELICITACIONES

La recepción, atención oportuna, resolución de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, es un mecanismo básico en el proceso de la garantía de la calidad de Sociedad Clínica Emcosalud, pues estas serán fuente en el diagnóstico, de debilidades y herramientas para la toma de decisiones dirigidas al mejoramiento y seguimiento de la calidad de los servicios.

El proceso del trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios de salud en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Garantía y Aseguramiento y de acuerdo a estándares aceptados en la práctica profesional.

Fundamentará su operatividad en la relación entre el usuario y la empresa, permitiendo que a un nivel local se resuelvan las diferencias frente al servicio prestado en forma directa. Para el caso de los profesionales médicos y paramédicos independientes, garantizará su

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 15 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad			FECHA: 20/10/21
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS			FECHA: 20/10/21

desarrollo a través de la oficina central de Atención al Usuario donde se dará trámite a las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.

La atención de quejas y sugerencias de los usuarios, es una alternativa para identificar oportunamente los problemas y desde allí abordar correctivos que permitan el mejoramiento del servicio, involucrando los hallazgos dentro de los planes de mejoramiento.

PROCEDIMIENTO

Para instaurar una PQRS, la entidad cuenta con un formulario establecido para ello el cual debe ser diligenciado por el usuario. Una vez recibida la PQRS, debe radicarse en archivo Excel de registro, planilla o sistema que se tenga para el efecto y deberá darse inicio a su trámite. El registro de PQRS debe contener como mínimo los siguientes datos: Número de consecutivo, nombre de quien radica, número de identificación, dirección e-mail y teléfono, municipio, fecha del suceso, fecha de recibido de la PQRS (ingreso), resumen causa de la PQRS, atributo de la calidad afectado, área o proceso comprometido, identificación del área (determinar a qué sede corresponde), clasificación de la queja (urgente, prioritaria, no prioritaria), categoría (problema administrativo, problema asistencial) Este registro es un documento soporte y de control de gestión por lo cual debe ser siempre diligenciado y podrá ser solicitado por algún auditor de los diferentes convenios que maneja la Clínica.

Los reclamos, quejas y sugerencias pueden ser recepcionadas de dos (2) maneras: en forma verbal o en forma escrita (a través de los buzones, por la recepcionista o en la oficina de ATUS).

Posteriormente, la PQRS se analiza, se da a conocer al funcionario o Profesional del cual se están quejando, se brinda el derecho a la defensa a través de los respectivos descargos y una vez analizada la situación se emite respuesta y se realizará el trámite y si es el caso con copia al jefe inmediato para que éste tome las decisiones pertinentes en plan de mejoramiento.

Las quejas y solicitudes que se generen de otras áreas de atención y si es el caso a otra de nuestras empresas del grupo empresarial, se deberán remitir a dicha área para que ésta emita su concepto o respuesta frente al caso y en base a ello se generará la respuesta y se anexarán los soportes necesarios que sustenten la respuesta emitida.

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

Las respuestas de las PQRS se dan en forma escrita (correo o en físico), fechadas, con dirección correcta, deben ser completas, claras, precisas, coherentes y con la solución o aclaración de lo reclamado, en los fundamentos legales contractuales o reglamentarios que soporten su posición. La copia de la queja o reclamo del usuario, así como la respuesta escrita deberá archivar en medio físico para la evaluación periódica (cada 6 meses) por la Auditoria Médica. Además de los soportes que sustenten el trámite realizado (en caso que se requiera). Los consolidados de PQRS mensuales se dan a conocer a través de la red para que tengan acceso los funcionarios de la entidad y aquellas áreas o servicios donde se presente el mayor número de quejas en el mes (se presenta en Comité de Servicios y/o Gerencia), elabore y dé a conocer el plan de mejoramiento a la coordinación de atención al usuario para que esta a su vez lo exponga en el comité y/o Auditoria Medica, quienes se encargaran de analizar la quejas y los planes de mejoramiento, con el propósito de hacer los correctivos a lugar y su vez garantizar la integración de estos en las mejoras institucionales, lo cual redundo en beneficio del usuario.

Las respuestas deben enviarse a los usuarios en los plazos establecidos de acuerdo a su clasificación así:

- Urgentes: Solución inmediata a la queja y respuesta escrita a más tardar en 48 horas.
- Prioritaria: 5 días hábiles.
- No prioritarias: 15 días hábiles.

8.1 Plan de Mejoramiento

Es el procesos de capacitación, adecuación y/o modificación de procesos, que sumados a un compromiso de los funcionarios frente a la calidad debe subsanar las carencias identificadas. Los planes de mejora, deben tener un seguimiento o auditoria que permita la revisión de lo implementado.

Para las PQRS, se realizará retroalimentación de forma semestral a las diferentes áreas de prestación de servicio quien en cabeza de su coordinador deberá analizarlas y determinar si se requiere o no un plan de mejora. En caso de no ser necesario, se deberá realizar una justificación la cual será archivada como soporte.

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

8.2 ASOCIACION DE USUARIOS

La Alianza o Asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.

8.2.1. Constitución de las asociaciones y alianzas de usuarios.

Las asociaciones de usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes. Las asociaciones garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios, mediante el libro de inscripción permanente.

En la conformación se elaborará un acta de constitución en la que se relacionará el nombre de sus integrantes y la Junta directiva conformada por presidente, secretario y tesorero; también deberá nombrarse un revisor fiscal que no hará parte de dicha Junta. El acta también deberá contener la identificación de la asociación, liga o alianza, la identificación de sus integrantes, calidad de afiliado, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.

Se debe enviar copia escaneada del acta deberá ser remitida a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Participación Ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud, a través de un medio magnético, en formato técnico que se anexa en la circular única (tomado de circular única título VII - -Supersalud)

8.2.2 Integrantes de la asociación de usuarios

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubieren varias asociaciones o alianzas de usuarios, para períodos de dos **(2) años**. Para el efecto, sus instancias de participación podrán ser:

1. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la respectiva empresa promotora de salud pública y mixta.
2. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la institución prestataria de servicios de salud de carácter hospitalario, pública y mixta.
3. Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.
4. Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.
5. Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la respectiva institución prestataria de servicios de salud, pública o mixta.

8.2.3. Funciones de la asociación de usuarios

Las asociaciones de usuarios tendrán las siguientes funciones:

- a. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- b. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- c. Participar en las Juntas directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
- d. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
- e. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.
- f. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

g. Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.

h. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.

i. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

j. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

k. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

l. Elegir democráticamente sus representantes ante la junta directiva de las empresas promotoras y las instituciones prestatarias de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.

m. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad

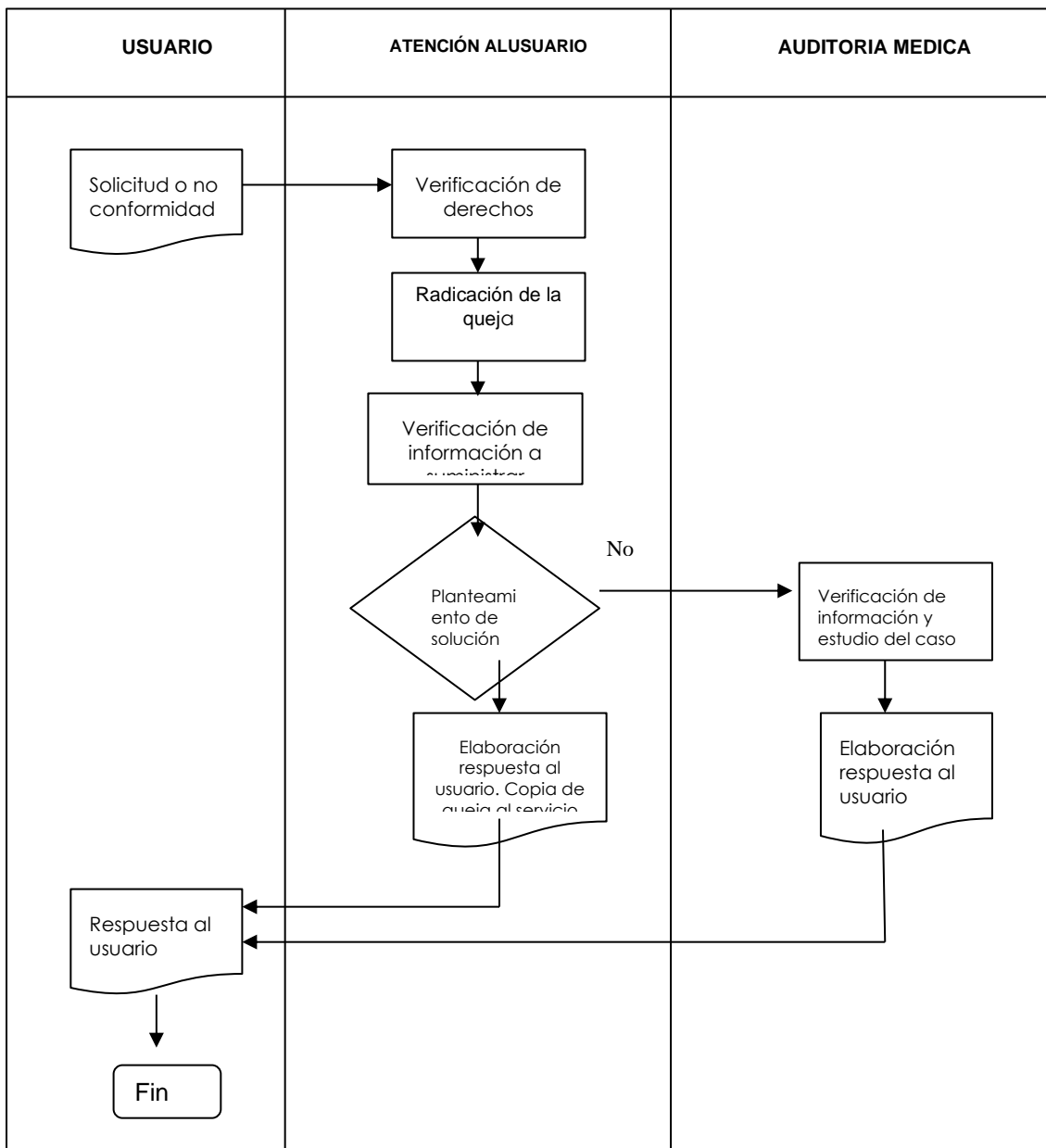
FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
PROCESO TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS	
DEFINICIÓN	Conjunto de actividades que se realizan para dar solución a las quejas y reclamos de la atención reportadas por los usuarios.
ÁREA FUNCIONAL	Atención al Usuario
NOMBRE DEL PROCESO	Trámite de Quejas y Reclamos
RESPONSABLE DEL ÁREA FUNCIONAL	Coordinación Medica
CÓDIGO	AUS
PRODUCTO FINAL O SALIDA	Respuesta a la queja presentada por el cliente
UNIDAD FUNCIONAL	Atención al usuario
ENTRADA	Queja verbal o escrita del usuario
PASOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de derechos. 2. Radicación de la queja. 3. Verificación de la información 4. Planteamiento de la solución 5. Respuesta escrita o verbal al usuario 6. En casos específicos, remisión a auditoria médica para evaluación y respuesta definitiva. 7. Archivo del trámite en físico
ACTIVIDAD	Trámite y respuesta a la queja presentada por el cliente
PRODUCTO	Respuesta al usuario
CLIENTE	Usuario
DEPENDENCIA	Oficina de atención al usuario
RESPONSABLE DE EJECUTAR EL PROCESO	Personal del área de atención al usuario

8.3 FLUJOGRAMA PROCESO TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS



CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

9. SUBSISTEMA DE CONOCIMIENTO E INVESTIGACIÓN DE LAS ACTITUDES, INTERESES Y OPINIONES DE LOS USUARIOS (AIO)

Partiendo del conocimiento de las AIO (actitudes, intereses y opiniones), recopiladas por los usuarios de Sociedad Clínica Emcosalud, nos permite establecer prioridades, mejoras y nuevos modelos a partir de lo que el usuario valora como importante, garantizando de esta manera el éxito de lo propuesto con los resultados obtenidos se podrá construir modelos eficientes que le provean al afiliado la posibilidad de sentirse satisfecho. El mecanismo dispuesto para nuestros usuarios es el Buzón de sugerencias.

En el protocolo de apertura de buzón de sugerencias, se establece que la apertura se realiza semanalmente el día jueves. Los hallazgos deben ser registrados en el formato establecido para buzón de sugerencias y se deberá dar trámite correspondiente. El formato debe estar debidamente diligenciado en físico, con firma del usuario testigo.

9.1 ENCUESTAS DE SATISFACCION

En la Sociedad Clínica Emcosalud se utiliza este mecanismo con el fin de determinar el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos, para lo cual se tiene definido un total de 190 encuestas para las diferentes áreas (Citas Imagenología, Cirugía, sala de partos, urgencias, laboratorio clínico, ambulancias, hospitalización tercer piso, Hospitalización cuarto piso, UCI Adultos, UCI Neonatos)

* La determinación de la muestra corresponde a un mecanismo estadístico por medio del cual se determina por servicios a partir del número de eventos realizados.

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

DEPENDENCIA: Coordinación Médica


ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

Sociedad Clínica		CALCULO ENCUESTAS DE SATISFACCION POR SERVICIO					
		FECHA					
		$\frac{K^{\circ} * p * q * N}{(e^{\circ} * (N - 1)) + K^{\circ} * p * q}$					
SEDE	N	K	e	P	q	n	
HUILA	10200	2,1	5%	0,9	0,1	159,1724662	
SERVICIOS	ACTIVIDADES	DISTR ENCUESTAS	DEFINICION MES				
URGENCIAS	1900	46,53	46				
CIRUGIA	180	4,41	5				
PARTOS	180	4,41	5				
LABORATORIO	2500	61,22	62				
IMAGENOLOGIA	1200	29,39	30				
HOSPITALIZACION	450	11,02	12				
UCIA	25	0,61	10				
UCIN	25	0,61	10				
AMBULANCIAS	47	1,15	10				
CLINICA	6500	159,34	190				

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que p=q=0.5 que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8ª

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión sobre la atención recibida en nuestros servicios es muy importante ya que nos permite mejorar aquellos aspectos que usted considera no adecuados y mantener aquellos que considera convenientes.

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombre del Usuario: _____

No. Documento: _____

Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

Municipio: _____

Convenio: _____

Mes _____

Tipo de Usuario:

Cotizante Beneficiario Pensionado

SERVICIO

Cirugía	Imagenología	UCI Adultos
Sala de partos	Hospitalización	UCI Neonatal
Laboratorio Clínico	Urgencias	Ambulancia

Le agradecemos responder la siguiente encuesta teniendo en cuenta la escala de calificación indicada:

APECTO A EVALUAR	Muy buena	Buena	Regular	Malas	Muy Mala
La amabilidad, cordialidad y calidez por parte del personal que lo atendió fue:					
La información y orientación prestada por el área correspondiente de acuerdo a su solicitud fue:					
La oportunidad en la prestación del servicio de acuerdo a su necesidad fue:					
En general, ¿Ud. Considera que el servicio que prestamos es?					
Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?					

6. ¿Usted recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS:

Definitivamente Si	Probablemente Si	Definitivamente No	Probablemente No
--------------------	------------------	--------------------	------------------

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
9.2 PROCESO DE APLICACIÓN Y TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	
DEFINICIÓN	Conjunto de actividades tendientes a evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la prestación del servicio.
ÁREA FUNCIONAL	Atención al Usuario
NOMBRE DEL PROCESO	Aplicación y tabulación de encuestas de satisfacción
RESPONSABLE DEL ÁREA FUNCIONAL	Coordinación Médica
CÓDIGO	
PRODUCTO FINAL O SALIDA	Informe de satisfacción de usuarios a través de encuestas
UNIDAD FUNCIONAL	Atención al Usuario
ENTRADA	Encuesta diligenciada por el usuario
PASOS	1. Determinación del número de encuestas por proveedor (prestador del servicio) 2. Aplicación de encuesta al usuario 3. Tabulación de los resultados 4. Elaboración de informe y propuesta de planes de mejoramiento cuando no se cumple el mínimo de satisfacción (95%)
ACTIVIDAD	Aplicación y tabulación de encuestas de satisfacción
PRODUCTO	Informe de satisfacción de usuarios a través de encuestas
CLIENTE	Auditoría médica y servicios
DEPENDENCIA	Oficina de atención al usuario
RESPONSABLE DE EJECUTAR EL PROCESO	Auxiliares de atención al usuario, coordinadores de servicios, auditoría Sociedad Clínica Emcosalud, personal de las áreas.

CÓDIGO: MPAUSCL-010-21

VERSIÓN 8^a

Página 26 de 27

DEPENDENCIA: Coordinación Médica

ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO

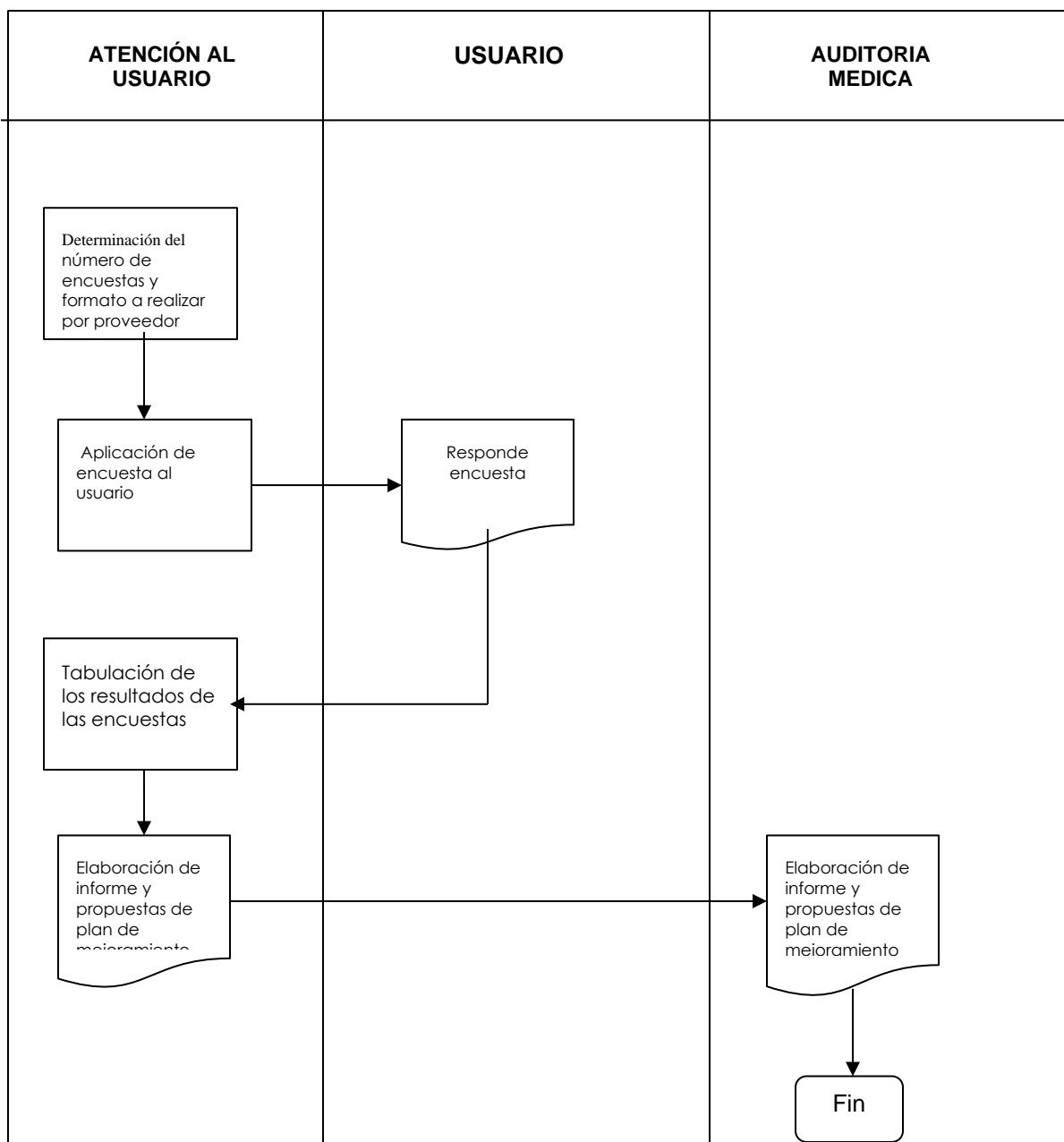
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoria y Garantía de la Calidad

FECHA: 20/10/21

APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS

FECHA: 20/10/21

9.3 FLUJOGRAMA PROCESO DE APLICACIÓN Y TABULACIÓN DE ENCUESTAS



CÓDIGO: MPAUSCL-010-21		VERSIÓN 8 ^a	Página 27 de 27
DEPENDENCIA: Coordinación Médica		ELABORÓ: JAKELYNE CHARRY CASTRO	
REVISÓ: Dra. Nubia Rocío Hernández-Directora de Auditoría y Garantía de la Calidad			FECHA: 20/10/21
APROBÓ: Dr. ABEL FERNELY SEPÚLVEDA RAMOS			FECHA: 20/10/21

10. DIVULGACION

La Sociedad Clínica Emcosalud da a conocer el presente Manual de Procesos y Procedimientos de Atención al Usuario, mediante la socialización o capacitación presencial o virtual a todos los funcionarios y profesionales de la Institución, se cuenta con una red en sistema que brinda un espacio para fijar los manuales, información institucional para la consulta permanente, de igual forma se tiene articulación con el área de comunicaciones para divulgar procesos del mismo mediante el boletín Informativo Institucional y demás canales de comunicación.

11. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Se realiza el seguimiento y monitoreo de lo implementado mediante las rondas hospitalarias que se realizan a diario en pisos, evaluaciones aplicadas a los funcionarios y profesionales, en la apertura de buzones cada 8 días, en la aplicación de encuestas a los usuarios, en el análisis a las PQRS y en la reunión de Asociación de usuarios y Comité de Ética hospitalaria.