



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 1

F. Actualización 20/12/2022

1. INTRODUCCION

En cumplimiento del Decreto 1757 de 1994 se establece el **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)** ya que es un mecanismo que como Institución Prestadora de Servicios nos permite tener un mecanismo para identificar las necesidades y expectativas que tiene los usuarios sobre la calidad de los servicios que ofrece la **CLÍNICA NEUMOLÓGICA DEL PACÍFICO SAS**.

El servicio de atención al usuario se ha constituido en una prioridad para la **CLÍNICA NEUMOLÓGICA DEL PACÍFICO** ya que este permite 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.

Por esta razón la **CLÍNICA NEUMOLÓGICA DEL PACÍFICO SAS**, estructura el presente manual con el fin de unificar los comités y presentar los principios básicos para el funcionamiento de ellos, lo cual nos permitirá tener un seguimiento y control efectivo de las acciones adelantadas por los mismos para el mejoramiento de los procesos y de la calidad en prestación de los servicios de salud.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VISIÓN

En el año 2025 la **CLÍNICA NEUMOLÓGICA DEL PACÍFICO SAS**, será una institución líder a nivel regional y nacional en la atención integral del paciente con enfermedad pulmonar utilizando la mejor evidencia científica y un alto estándar de calidad que permitirá la generación de conocimiento científico válido.

MISIÓN

Ser una institución reconocida por la aplicación de un modelo de servicio conocido como la **CLÍNICA NEUMOLÓGICA DEL PACÍFICO SAS**, que comprende múltiples beneficios en la



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 2

F. Actualización 20/12/2022

atención médica del paciente con enfermedad pulmonar , proporcionándole al paciente programas de atención accesibles, seguros y eficientes que permitan mejora la calidad de vida de nuestros usuarios, con la participación de profesionales idóneos altamente calificados, comprometidos, que trabajan de manera continua con calidez humana, ofreciendo así un alto nivel de responsabilidad social e interés investigativo en armonía con el medio ambiente.

POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro principal interés es brindar una atención oportuna a nuestros clientes, ofreciendo un servicio amable y con la mayor calidad posible a través de una adecuada infraestructura y soporte documental a nivel país, marcando siempre diferencia en nuestro servicio; generando crecimiento para la institución, obteniendo posicionamiento y reconocimiento a nivel nacional para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

LA CLÍNICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO SAS, busca de manera constante mejorar el nivel de vida de nuestros usuarios a través de acciones de bienestar, las cuales generan una mayor rentabilidad económica y social, y nos compromete a tener un talento humano competente que brinde una cálida atención a los clientes, todo esto encaminado a desarrollar el mejoramiento continuo de la institución.

3. 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 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.



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 3

F. Actualización 20/12/2022

4. OBJETIVO GENERAL DEL SIAU

Mejorar el nivel de atención buscando la satisfacción continua y progresiva de nuestros usuarios, estableciendo indicadores que nos permitan controlar y vigilar la calidad de nuestros servicios creando estrategias encaminadas a la información y al cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción.
- Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la **CLINICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO SAS** e identificar sus prioridades.
- Evaluar la satisfacción de los pacientes/acudientes con los servicios recibidos.
- Monitorizar la prestación de los servicios en Consulta Especializada, Rehabilitación Pulmonar y Espirómetros, identificando las barreras que impidan una atención oportuna y con calidad, retroalimentar los procesos administrativos para controlar las desviaciones encontradas y documentadas.
- 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.
- Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente/familiar para lograr una prestación del servicio en total armonía.

6. TERMINOS Y DEFINICIONES

PETICIÓN: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 4

F. Actualización 20/12/2022

QUEJA/RECLAMO: Expresión de inconformidad respecto de una situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio.

SUGERENCIA: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.

INTERMEDIACIÓN: Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación.

CUOTA MODERADORA: Las cuotas moderadoras tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por las EPS.

COPAGOS: Los copagos son los aportes en dinero que corresponden a una parte del valor del servicio demandado y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema.

APLICACIÓN DE CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS: Las cuotas moderadoras serán aplicables a los afiliados cotizantes y a sus beneficiarios, mientras que los copagos se aplicarán única y exclusivamente a los afiliados beneficiarios.

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

ACTITUD: disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 5

F. Actualización 20/12/2022

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

CALIDAD: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y Transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

7. ¿QUE ES EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)?

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de salud para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes

El proceso de Atención al Usuario realiza procedimientos en apoyo al proceso asistencial, lo que permite brindar y obtener información del usuario en los aspectos sociales que influyen en su salud.

Tiene por finalidad brindar orientación a los usuarios sobre donde solicitar la prestación de los servicios autorizados, socializa el portafolio de Servicios, e implementa la política de



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 6

F. Actualización 20/12/2022

humanización y sensibiliza a los usuarios con respecto a los deberes y derechos de la institución.

Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y Expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización nuevos pacientes y familiares.

8. FUNCIONES DEL SIAU

- Brindar la información necesaria para el correcto uso de los servicios.
- Informar a los usuarios acerca de sus derechos y responsabilidades mediante acciones socio-educativas.
- Orientar a los pacientes y/o familiares en relación con procedimientos y trámites necesarios durante su permanencia en la **CLINICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO SAS**.
- Ser intermediario para que los usuarios puedan tener un acceso a la atención de su salud o de sus familiares, sin que tengan que padecer trámites o procedimientos engorrosos o demorados.
- Evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas, entrevistas y otras metodologías que sirvan como complemento.
- Informar y resolver en la medida de lo posible, las dificultades de todo orden que puedan obstaculizar el acceso a la atención, y que puedan estar basadas en cuestiones sociales, culturales, psicológicas etc.
- Recepcionar y gestionar las quejas, reclamos y sugerencias que los usuarios realicen según los medios que estén a su alcance.

9. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 7

F. Actualización 20/12/2022

- Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Gerencia, Administración, Usuarios y Funcionarios.
- Orientar decisiones gerenciales para solucionar problemas en apoyo a la toma de decisiones de los diferentes actores del proceso.
- Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima organizacional y comunitario.
- Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la Institución.

10. BENEFICIOS DEL SIAU

10.1 Beneficios Para El Usuario

- Satisfacer sus necesidades de información
- Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe de la CLINICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO.
- 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.

10.2 Beneficios para la Clínica

- 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



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 8

F. Actualización 20/12/2022

- Ser la primera línea de conocimiento de las inconformidades o insatisfacción de sus usuarios
- Acceder a información relevante para tomar decisiones acertadas, etc.

11. DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

De acuerdo el Decreto 1757 de 1994 donde se formula la participación de los usuarios en las Instituciones Prestadoras de salud

Se establece LA PARTICIPACION CIUDADANA, que 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.

11.1 DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

Para la **CLÍNICA NEUMOLÓGICA DEL PACIFICO SAS** es de gran importancia que los usuarios conozcan sus derechos y deberes, por eso se realiza la divulgación permanentemente de estos.

La socialización de los derechos y deberes de los pacientes se hace de manera semanal en los diferentes servicios que presta la institución a través de una exposición de estos a los usuarios explicándoles cada uno estos.

11.2 DERECHOS DE LOS PACIENTES

1. Una atención digna
2. Recibir Información
3. La confidencialidad
4. A ser atendido inmediatamente en una situación de emergencia
5. A saber quién es el médico responsable de su tratamiento medico
6. A decidir si acepta o declina el tratamiento
7. A no ser discriminado



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 9

F. Actualización 20/12/2022

8. A la donación voluntaria de órganos

11.3 DEBERES DE LOS PACIENTES

1. Exigir que se cumplan sus derechos
2. Presentar su documento de identidad original y órdenes vigentes al momento de requerir los servicios.
3. Respetar a las personas que ejecutan los servicios y a los demás usuarios
4. Seguir el plan de tratamiento recomendado por su medico
5. Suministrar la información pertinente y oportuna durante la atención médica y administrativa.
6. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de las mismas

12. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

12.1 INFORMACION

Orientar en aspectos relacionados con los servicios que presta la **CLÍNICA NEUMOLÓGICA DEL PACIFICO SAS** sus horarios y requisitos.

12.1.1 QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS

- 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:
- Servicios asistenciales ofrecidos por la Institución



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 10

F. Actualización 20/12/2022

- Profesionales que prestan el servicio
- Horarios de atención
- Tarifas del servicio
- Derechos y Deberes de usuarios.
- Instrucciones y cuidados especiales para procedimientos.
- Cuidado de instalaciones y enseres.
- 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.

12.1.2 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.

13. GENERALIDADES DEL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN

De manera periódica y cada vez que se utilice un medio informativo se hará énfasis en los siguientes temas:

13.1 Relativas a la Prestación del Servicio

- Red de Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución.
- Modelos de Atención.
- Línea de atención al usuario.



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 11

F. Actualización 20/12/2022

- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios.
- Programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Instrucciones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos.

13.2 Relativas a los Deberes y Derechos

- Deberes de los usuarios para con su salud y la de la comunidad.
- Deber del cumplimiento de los tratamientos instaurados, indicaciones dadas y formas de auto cuidado.
- La relación respetuosa con el personal que presta atención.
- Deber de cuidar y proteger la Institución, tanto de las instalaciones como los equipos de los sitios de atención.
- Participación de los usuarios en la vigilancia y control de la gestión, prestación, calidad y servicio.
- Oportunidad de expresar sus percepciones sobre el servicio.
- Organización y funcionamiento del Sistema general de seguridad social en salud.

14. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y/O TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES

14.1 OBJETIVO

Garantizar la adecuada y oportuna canalización de las quejas y reclamos de los usuarios que permita a la vez obtener una información de base para el diseño de los correctivos con el fin de intervenir en el mejoramiento de la calidad del servicio prestado.

14.2 RECEPCIÓN DE LAS PQRS

- **Si la queja se recibe de manera presencial o telefónica**
 - a. Diligencia el formato para quejas, reclamos y sugerencias.



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 12

F. Actualización 20/12/2022

- b. Si la PQRS se realiza de manera presencial se debe depositar en el Buzón de Sugerencias.
- c. Se implementa el procedimiento estandarizado para quejas y reclamaciones
- **Si la queja se recibe de manera virtual**
 - a. El usuario debe enviar la PQRS al correo: info@cuidadopulmonar.com para iniciar el trámite correspondiente.
 - b. Se implementa el procedimiento estandarizado para quejas y reclamaciones

14.3 APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

La apertura del buzón de sugerencias se realizara quincenalmente y se diligenciará el formulario establecido para este procedimiento.

14.4 RESPUESTA O TRÁMITE DE LA PQRS

Debido a que el servicio es de primer nivel, básicamente consulta general y procedimientos no invasivos, se debe contactar telefónicamente al usuario, para ampliarle la información y aclarar sus dudas, inquietudes o sugerencias.

Cuando el tema lo amerite y a discreción de la Dirección Administrativa, se enviara documento formal de respuesta por correo electrónico o correo físico por medio de alguna empresa de mensajería, si no existe al interior de la IPS personal contratado con ese fin.

14.5 CLASIFICACION DE LAS QUEJAS SEGÚN IMPACTO

Las manifestaciones que se reciban por parte de los usuarios o acompañantes de los pacientes, deben clasificarse según el impacto que tienen sobre la salud y vida del usuario; al interior de la institución se determinan de la siguiente manera.

- **LEVES:** Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso.



MANUAL PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 13

F. Actualización 20/12/2022

- **MODERADAS:** Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario generan incidentes que no llegan a materializarse como evento adverso.
- **GRAVES:** Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y son generadoras de eventos adversos.

14.6 POR QUE DEBEMOS CONOCER Y MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO.

El SGSSS, adopto como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la gestión, los cuales, para ser evaluados apropiadamente deben ser calificados, de una u otra forma por el usuario. Cuando hablamos del usuario nos referimos tanto al cliente externo como el interno y los servicios intermedios que se generan en los diferentes subprocesos o actividades de la atención en salud.

14.7 PARA QUE DEBEMOS MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO.

La **CLINICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO SAS** desarrolla un conjunto de actividades que le permita conocer de una forma técnica y objetiva, la percepción que tiene los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención de los servicios que han recibido.

15. HORARIOS DE ATENCION DE LOS SERVICIOS DE LA CLINICA NEUMOLOGICA DEL PACIFICO

SERVICIO	HORARIO DE ATENCION
RECEPCION/SIAU	LUNUES A VIERNES DE 08:00 AM A 05:00PM SABADOS DE 8:00AM A 12:00 M (recepcion)



**MANUAL PARA EL SERVICIO DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL
USUARIO - SIAU**

Código: CNP-MN-003

Versión: 2.0

Página 1 de 14

F. Actualización 20/12/2022

CALL CENTER / AGENDAMIENTO DE CITAS	LUNES A VIERNES DE 08:00 AM A 0400PM
CANALES VIRTUALES – ROBOT DE CITAS	24 HORAS

CONTROL DE CAMBIOS

Versión del Documento	Ítem Modificado	Descripción del cambio	Fecha del Cambio
01	NA	Edición Inicial del Documento	23/11/2017
02	pQR	Frecuencia Responsable	20/12/2022

ELABORO	REVISO	APROBO	Fecha de la Última Actualización o Aprobación
PAULA ANDREA GONZALEZ DIRECTOR ADMINISTRATIVO	PAULA ANDREA GONZALEZ DIRECTOR ADMINISTRATIVO	RICARDO MOSQUERA GERENTE	23/11/2017
PAULA ANDREA GONZALEZ DIRECTOR ADMINISTRATIVO	PAULA ANDREA GONZALEZ DIRECTOR ADMINISTRATIVO	MYRIAM ALCY ROJAS MEDINA GERENTE	20/12/2022