

 	<b>ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <b>FUNDACIÓN SER D.H.O.E.</b>	<b>Código : PR IAU 001</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Información al usuario</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>05/11/08</b>
		<b>Página: 1 de 10</b>

**E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**  
**FUNDACIÓN SER DIVISIÓN HOSPITALARIA**  
**OPERADOR EXTERNO**

**DISEÑO DETALLADO DEL PROCEDIMIENTO**

**PR IAU 001 Información al usuario**

**PERTENECIENTE AL ÁREA DE:**  
**SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL**  
**USUARIO**

**Carmen de Bolívar, noviembre de 2008**

 	<b>ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <b>FUNDACIÓN SER D.H.O.E.</b>	<b>Código : PR IAU 001</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Información al usuario</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>05/11/08</b>
		<b>Página: 2 de 10</b>

## INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b> [dd/mm/yy]	<b>Elaborado por:</b>	<b>Razón de la actualización</b>
0.1	05/11/08	Fermina Del Castillo Harold Aldana Marín	Elaboración del documento

<p><b>Revisado por:</b></p>   <hr/> <p><b>Fermina Del Castillo</b> Trabajadora Social</p>   <hr/> <p><b>Henry Martínez García</b> Auditor Médico</p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>   <hr/> <p><b>Álvaro Mórelo Vergel</b> Gerente Operador</p>
--	--

 	<b>ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <b>FUNDACIÓN SER D.H.O.E.</b>	<b>Código : PR IAU 001</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Información al usuario</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>05/11/08</b>
		<b>Página: 3 de 10</b>

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ALCANCE.....</b>	<b>5</b>
<b>4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO <i>PR IAU 001 INFORMACIÓN DEL USUARIO.</i> ....</b>	<b>6</b>
<b>5. REGISTROS .....</b>	<b>7</b>
<b>6. DOCUMENTOS EXTERNOS.....</b>	<b>7</b>
<b>7. ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO) .....</b>	<b>10</b>

	<b>ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.</b>	<b>Código : PR IAU 001</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO Información al usuario</b>	<b>Fecha de emisión: 05/11/08</b>
		<b>Página: 4 de 10</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el procedimiento PR IAU 001 Información al usuario, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, los miembros de la organización involucrados en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el procedimiento; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos. Igualmente se incluyen los instructivos de actividades necesarios, cuando se requiere especificar el paso a paso de la actividad que se debe ejecutar

	<b>ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <b>FUNDACIÓN SER D.H.O.E.</b>	<b>Código : PR IAU 001</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Información al usuario</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>05/11/08</b>
		<b>Página: 5 de 10</b>

## 2. OBJETIVO

Dar a conocer los servicios que la institución E.S.E nuestra Señora del Carmen brinda, su calidad, ventajas y condiciones.

## 3. ALCANCE

Este proceso inicia con la recepción de las diferentes inquietudes de los usuarios del hospital, se llena el formato de solicitud de información, se identifica si se puede dar respuesta, si no se tiene conocimiento de la información solicitada, la trabajadora social indaga en el servicio relacionado con el requerimiento, para brindar la información de manera oportuna y adecuada.

	<b>ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.</b>	Código : PR IAU 001
		Versión: 0.1
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Información al usuario</b>	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 6 de 10

## **4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO PR IAU 001 *INFORMACIÓN AL USUARIO.***

### **1. Recibir al usuario.**

La trabajadora social recibe al usuario, estos provienen de las diferentes áreas de influencia del hospital, que necesitan orientación frente al adecuado acceso a un servicio, o un tema relacionado con la empresa o el área de la salud.

### **2. Hacer presentación personal**

La trabajadora social se identifica como miembro de la fundación ser, de una manera cordial, buscando el rompimiento del hielo y creando un clima de confianza con el usuario que necesita orientación.

### **3. Manifestar solicitud de información**

El usuario manifiesta la solicitud específica de información requerida.

### **4. Llenar formato de solicitud de información**

La trabajadora social comienza el diligenciamiento del **formato PR IAU 001 F 001 solicitud de información** consignando los datos de: Fecha, nombre, régimen de salud al que pertenece, y tipo de información.

### **5. Identificar capacidad de respuesta**

La trabajadora social identifica si tiene conocimiento de la información requerida:

Si tiene conocimiento realiza la siguiente actividad 7

No tiene conocimiento realiza la actividad 6

### **6. Comunicarse con el servicio relacionado con el requerimiento.**

La trabajadora social se remite al servicio relacionado con la información requerida por el paciente.

 	<b>ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <b>FUNDACIÓN SER D.H.O.E.</b>	<b>Código : PR IAU 001</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Información al usuario</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>05/11/08</b>
		<b>Página: 7 de 10</b>

La trabajadora social se puede comunicar vía telefónica con el servicio o ir personalmente a recibir la información, mientras el usuario se encuentra en la oficina de SIAU.

### 7. Brinda información

La trabajadora social brinda la información de forma clara, asegurándose que ha sido asimilada por el usuario.

### 8. Realizar consolidado requerimientos de información

La trabajadora social realiza mensual el consolidado de los requerimientos de información, con el fin de llevar estadísticamente los requerimientos más solicitados.

## 5. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo
Formato PR IAU 001 F 01 solicitud de información	Trabajadora social	Impreso	Archivo del SIAU

## 6. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente de los Datos	Versión o fecha de emisión según aplique
<b>Decreto número 1011 de 2006:</b> por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Ministro de la protección social	Abril 3 de 2006
<b>TITULO VI SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD</b> <b>Artículo 45. Sistema de Información para la Calidad.</b> El Ministerio de la Protección Social diseñará e implementará un “Sistema de Información para la Calidad” con el	Ministro de la protección social	Abril 3 de 2006

 	<b>ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <b>FUNDACIÓN SER D.H.O.E.</b>	Código : PR IAU 001
		Versión: 0.1
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Información al usuario</b>	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 8 de 10

Documentos externos	Fuente de los Datos	Versión o fecha de emisión según aplique
<p>objeto de estimular la competencia por calidad entre los agentes del sector que al mismo tiempo, permita orientar a los usuarios en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los Prestadores de Servicios de Salud y de las EAPB, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p> <p>El Ministerio de la Protección Social incluirá en su página web los datos del Sistema de Información para la Calidad con el propósito de facilitar al público el acceso en línea sobre esta materia.</p> <p><b>Artículo 46. <i>Objetivos del Sistema de Información para la Calidad.</i></b> Son objetivos del Sistema de Información para la Calidad, los siguientes:</p> <p>1. <i>Monitorear.</i> Hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores, las entidades directivas y de inspección, vigilancia y control del Sistema realicen el monitoreo y ajuste del SOGCS.</p> <p>2. <i>Orientar.</i> Contribuir a orientar el comportamiento de la población general para la selección de la EAPB y/o la Institución Prestadora de Servicios, por parte de los usuarios y demás agentes, con base en información sobre su calidad.</p> <p>3. <i>Referenciar.</i> Contribuir a la referenciación competitiva sobre la calidad de los servicios entre las EAPB</p>		

 	<b>ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <b>FUNDACIÓN SER D.H.O.E.</b>	Código : PR IAU 001
		Versión: 0.1
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Información al usuario</b>	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 9 de 10

Documentos externos	Fuente de los Datos	Versión o fecha de emisión según aplique
<p>y las Instituciones Prestadoras de Servicios.</p> <p>4. <i>Estimular.</i> Propende por apoyar e incentivar la gestión de la calidad basada en hechos y datos.</p> <p><b>Artículo 47. Principios del Sistema de Información para la Calidad.</b> Son principios del Sistema de Información para la Calidad, los siguientes:</p> <p>1. <i>Gradualidad.</i> La información que debe entregarse será desarrollada e implementada de manera progresiva en lo relacionado con el tipo de información que se recolectará y se ofrecerá a los usuarios.</p> <p>2. <i>Sencillez.</i> La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.</p> <p>3. <i>Focalización.</i> La información estará concentrada en transmitir los conceptos fundamentales relacionados con los procesos de toma de decisiones de los usuarios para la selección de EAPB y de Institución Prestadora de Servicios de Salud de la red con base en criterios de calidad.</p> <p>4. <i>Validez y confiabilidad.</i> La información será válida en la medida en que efectivamente presente aspectos centrales de la calidad y confiable en cuanto mide calidad en todas las instancias en las cuales sea aplicada.</p> <p>5. <i>Participación.</i> En el desarrollo e implementación de la información participarán de manera activa las entidades integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p>		

 	<b>ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> <b>FUNDACIÓN SER D.H.O.E.</b>	<b>Código : PR IAU 001</b>
		<b>Versión: 0.1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Información al usuario</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>05/11/08</b>
<b>Página: 10 de 10</b>		

<b>Documentos externos</b>	<b>Fuente de los Datos</b>	<b>Versión o fecha de emisión según aplique</b>
<p>6. <i>Eficiencia.</i> Debe recopilarse solamente la información que sea útil para la evaluación y mejoramiento de la calidad de la atención en salud y debe utilizarse la información que sea recopilada.</p>		
<p><b>RESOLUCIÓN NÚMERO 1446 DE 2006</b> Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoría del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud</p>	<p>Ministro de la protección social</p>	<p>8 DE MAYO DE 2006</p>

## 7. ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO)