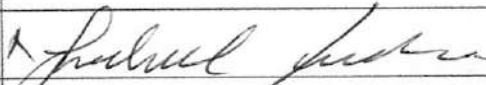
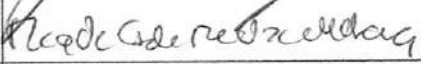
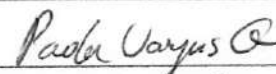
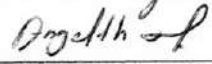
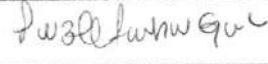


Fecha	Enero 26 de 2022	Intensidad	1 hora
Tema(s):			
POLÍTICA NACIONAL DE PARTICIPACIÓN EN SALUD			
Objetivo:			
Divulgar al personal los lineamientos de la política nacional de participación, sus ejes de acción y el nivel de implementación en la IPS			
Responsable: Inés Chalela Serrano			
Asistentes			
Nombre	Firma		
Piedad María Fandiño González			
Magda Consuelo Mendoza			
Liseth Paola Vargas Quintero			
Angelith Hernández Ramírez			
Lizeth Tatiana González			
Laura Nathalia Silva Rojas	Laura N. Silva R.		
Mayra Julieth Mora	Mayra Julieth Mora Gomez		
Mayra Alejandra Duarte	May Alejandra Duarte.		
Gisell Smith Amaris	Gisell S. Amaris		
Yennifer Marcela Hernández López	Yennifer Helez		
Alba Luz Villabona	Alba Luz Villabona Quintero		
Observaciones:			

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

IPS INÉS CHALELA SERRANO
2022

¿Cómo se entiende la participación en la PPSS?

La participación es el derecho que tiene cada ciudadano y colectivos, a afectar las decisiones que influyen en su bienestar, es decir, es el derecho a decidir sobre que es el derecho a la salud, como se realiza y se cumple.

Principios...

- Definido de derechos a participar.**
- Solidaridad:** aportar al desarrollo individual y colectivo.
- Transparencia:** mecanismos de acceso a la información en proceso.
- Territorialidad:** según distintos territoriales, diversidad y heterogeneidad de los procesos de participación.
- Autonomía:** ejercicio libre de sus funciones.
- Transparencia:** fomento de la pluralidad y integridad.
- Equidad:** tener en cuenta las necesidades de poder y los diversos puntos de vista, sin discriminaciones.
- Corresponsabilidad:** Clarificación de roles, voluntades y actividades.

¿Qué es la PPSS? ¿Qué es una política?

¿Qué es la PPSS?
Es un mecanismo de participación ciudadana que permite a los ciudadanos y colectivos tomar decisiones que influyen en su bienestar, es decir, es el derecho a decidir sobre que es el derecho a la salud, como se realiza y se cumple.

¿Qué es una política?
Es un conjunto de normas, principios y procedimientos que orientan la gestión pública en un área específica, en este caso, la salud.

Política de participación social en salud (PPSS) Res 2049/2017

Antecedentes
La PPSS fue creada para responder a las necesidades de participación ciudadana y colectiva en la gestión pública en salud, promoviendo la transparencia y la integridad en el ejercicio de las funciones.

Objetivo general PPSS
Promover la participación ciudadana y colectiva en la gestión pública en salud, promoviendo la transparencia y la integridad en el ejercicio de las funciones.

¿Qué es la PPSS?

Es un mecanismo de participación ciudadana y colectiva en la gestión pública en salud, promoviendo la transparencia y la integridad en el ejercicio de las funciones.

EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
Fortalecer las capacidades institucionales para que el modelo territorial se desarrolle en su plenitud.

EJE 2. FORTALECIMIENTO CIUDADANO Y DE LOS SOCIOS EN SALUD
Desarrollar las capacidades ciudadanas para que se ejerza el derecho a la participación social.

EJE 3. EMPUJÓN A LA CULTURA DE LA SALUD
Promover la cultura de la salud en la población, fortaleciendo la capacidad de decisión en salud y el bienestar.

EJE 4. CONTROL SOCIAL EN SALUD
Fortalecer los mecanismos de control social y de rendición de cuentas.

EJE 5. GESTIÓN Y SERVICIOS EN SALUD EN PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA
Fortalecer los mecanismos de gestión y servicios en salud, promoviendo la transparencia y la integridad en el ejercicio de las funciones.

RESPONSABILIDADES GENERADAS POR LA PYSS

- Garantía del derecho a la PY
- Organización de servicios de PY
- Planes de atención y promoción de PY

DEBERES FRENTE A LA PYSS

- Quitar de la circulación
- Contribuir en calidad y cantidad

GRACIAS

RES CIVERA BERNABE S.A.S., es una IYS por lo que debe realizar acciones establecidas por el Ministerio en la Resolución 2093/ 2017 para la garantía de la PYSS


Intervención

Terminar agente competido

La Asociación de usuario

Está conformada por un grupo de usuarios que pertenecen a la Fundación Integral, cuyo objetivo es estar por la calidad de la prestación del servicio, el bienestar de los usuarios, la defensa de sus intereses y el cumplimiento de sus deberes, conforme con la normatividad vigente.

Fomentar la institucionalidad en salud
 Desarrollar estrategias para empoderar a los usuarios
 Desarrollar estrategias para generar una cultura de la salud
 Formular e implementar el plan de acción de la PYSS
 Solicitar el plan de acción y permitir su seguimiento
 Respetar, promover y proteger el derecho a la participación

	Talento Humano	
	Asistencia a Capacitaciones	ICHS-TH-F-04

Fecha	Mayo 11 de 2022	Intensidad	1 hora
Tema(s):			
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU			
Objetivo:			
Fortalecer los conocimientos del personal en el funcionamiento del SIAU, funciones, responsables, horarios de atención, orientación al cliente.			
Responsable: Inés Chalela Serrano			
Asistentes			
Nombre		Firma	
Piedad María Fandiño González		<i>Piedad Fandiño</i>	
Magda Consuelo Mendoza		<i>Magda Consuelo Mendoza</i>	
Liseth Paola Vargas Quintero		<i>Liseth Paola Vargas Q.</i>	
Angelith Hernández Ramírez		<i>Angelith H.</i>	
Lizeth Tatiana González		<i>Lizeth Tatiana G.</i>	
Laura Nathalia Silva Rojas		<i>Laura Silva R.</i>	
Mayra Julieth Mora		<i>Mayra Julieth Mora</i>	
Yennifer Marcela Hernández López		<i>Yennifer Hernández</i>	
Alba Luz Villabona		<i>Alba Luz Villabona</i>	
Observaciones:			

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU)



NORMATIVIDAD

- Decreto 780 de 2016
- Resolución 2063 de 2017
- Ley Estatutaria 1757 de 2015
- Ley Estatutaria 1751 de 2015
- Decreto 1757 de 1994
- Circular Única Superintendencia Nacional de Salud
- Decreto 1876 de 1994
- Decreto 2993 de 2011
- Ley 850 de 2003
- Acuerdo 025 de 1996
- Acuerdo 057 de 1996
- Resolución 13437

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU

SIAU



Las instituciones de salud, sean públicas, mixtas o privadas, garantizarán: Un sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada que contará con una línea telefónica abierta, con atención permanente de veinticuatro (24) horas y garantizarán, según los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda sistemática y canalice tales requerimientos.

SIAU

La oficina SIAU debe cumplir con los requisitos de trato digno en atención al usuario y privacidad en la atención.



ATENCION PERSONALIZADA

Persona disponible para la atención en el SIAU:



SIAU

Espacio para la atención personalizada que garantice privacidad y trato digno.



SIAU
Trato digno

SIAU
Oficina visible, fácil acceso y sala de espera

ATENCIÓN PREFERENCIAL

SIAU
Señalada correcta con material fijo y resistente.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS

SIAU
Herramientas logísticas y tecnológicas.

SIAU
Cartelera o medio de comunicación

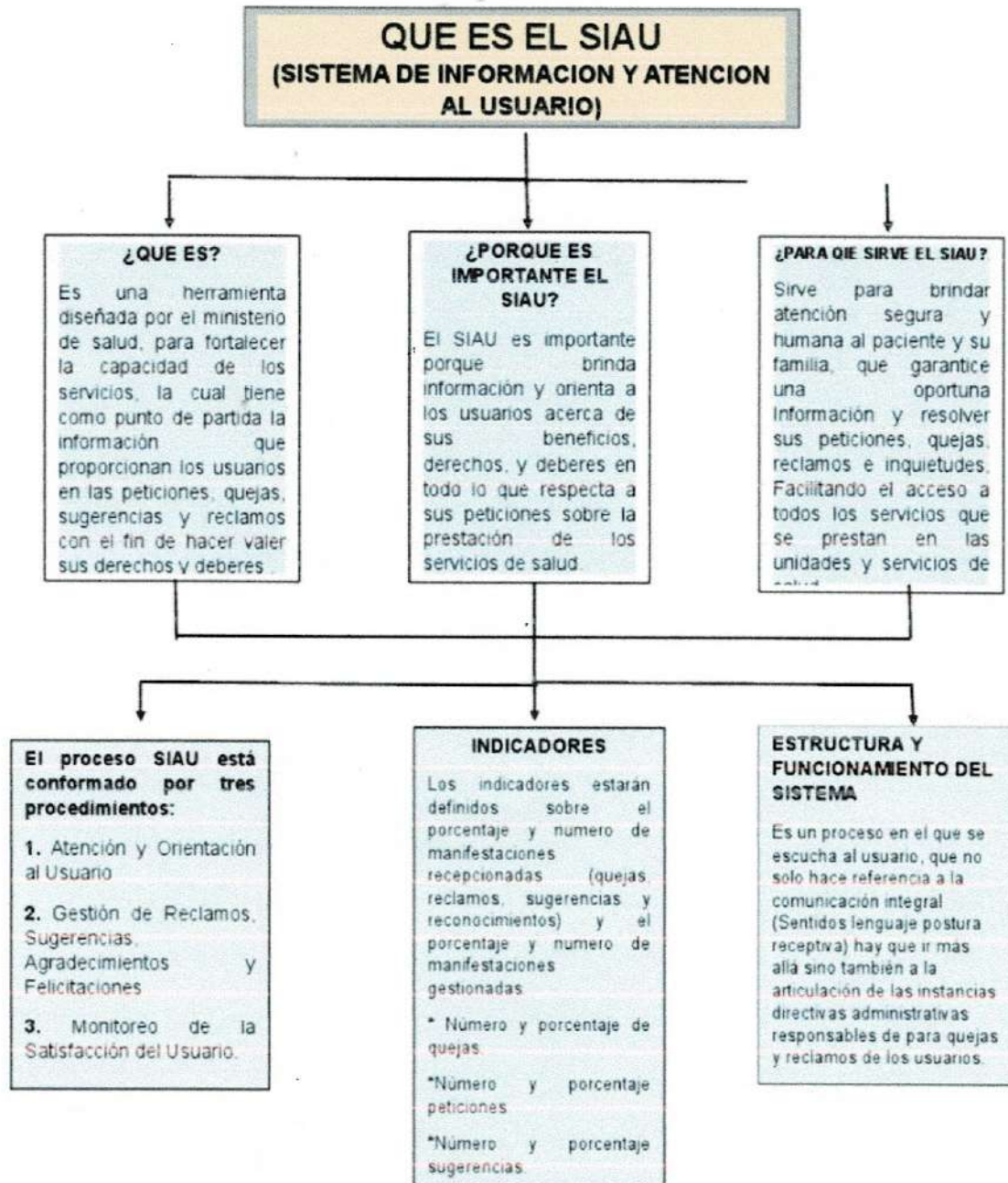
SIAU


Horario de atención acorde a las necesidades y público en material fijo y resistente.


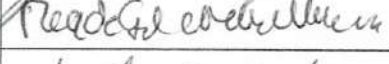

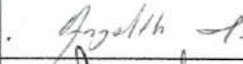
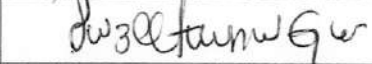
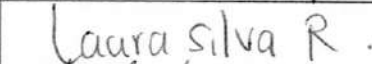

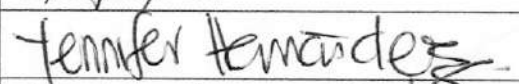



*Muchas
Gracias!*

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO



 CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INÉS CHALELA SERRANO	Talento Humano	
	Asistencia a Capacitaciones	ICHS-TH-F-04

Fecha	Junio 22 de 2022	Intensidad	1 hora
TEMA(S):			
COMITÉS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD			
Objetivo:			
Dar a conocer al personal los diferentes comités que existen para incentivar la participación ciudadana			
Responsable: Inés Chalela Serrano			
Asistentes			
Nombre		Firma	
Piedad María Fandiño González			
Magda Consuelo Mendoza			
Liseth Paola Vargas Quintero			
Angelith Hernández Ramírez			
Lizeth Tatiana González			
Laura Nathalia Silva Rojas			
Mayra Julieth Mora			
Yennifer Marcela Hernández López			
Alba Luz Villabona			
Observaciones:			



PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

IPS INÉS CHALELA SERRANO
2022

LA PARTICIPACIÓN y el CONTROL SOCIAL EN SALUD UN DERECHO Y UN DEBER CIUDADANO



La participación ciudadana en la gestión pública constituye simultáneamente para los ciudadanos:

- Un derecho activo exigible a los poderes públicos
- Una responsabilidad cívica



Control Social y Participación en Salud ...



- Servicio de Atención a la Comunidad
- Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud – CTSSS
- Comité de Participación Comunitaria - COPACO –
- Veedurías Ciudadanas / Control Social en Salud
- Asociación de Usuarios
- Comité de Ética Hospitalaria
- Oficina de Información y Atención al Usuario en IPS
- Rendición Pública de Cuentas permanente.

Servicio de Atención a la Comunidad – SAC – Decreto 780 de 2016

Unidad de **enlace** entre la Secretaría o Dirección de Salud y la ciudadanía, a través de la cual se pretende:

- ✓ Canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.
 - ✓ Garantizar y controlar que las IPS y EPS establezcan mecanismos de atención a los usuarios
 - ✓ Promocionar los procesos de participación local en salud en el municipio.
- Permite **establecer indicadores sobre el funcionamiento del Sistema, la calidad y oportunidad de los servicios**; conocer la percepción de los usuarios y orientar la toma de decisiones frente a las responsabilidades de los diferentes actores.

Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud CTSSS

Acordos 25 de 1996 y 57 de 1997, Ley 1438 de 2011

Espacio para la **toma de decisiones y el desarrollo de políticas concertadas** en el territorio

- El Alcalde o su delegado
- El Director Local de Salud
- El Secretario de Hacienda o su delegado
- Un representante de la Empresa Promotoras de Salud – Subsidado
- Un representante de las Empresa Promotoras de Salud – Contributivo
- Un representante de las Instituciones Prestadoras de Servicios
- Dos representantes de los empleadores, uno de la pequeña y mediana empresa y el otro de otras formas asociativas de trabajo.
- Dos representantes de los trabajadores, un pensionado y un trabajador activo.
- Un representante de los profesionales del área de la salud
- Un representante del Ministerio de Trabajo
- Un delegado de las Asociaciones de Usuarios
- Un representante de las comunidades indígenas



- Invitado permanente: Un representante de las veedurías ciudadanas - Salud

Comité de Participación Comunitaria - COPACO Decreto 780 de 2016

Espacio de concertación entre el Estado y las formas organizativas sociales y comunitarias del municipio

- **Por es Estado:**
 - El Alcalde o delegado (preside),
 - El Secretario o Director Local de Salud
 - El Gerente de la IPS más representativa (preside en ausencia del alcalde), no puede delegar
- **Por la Comunidad con delegados de:**
 - ✓ Juntas Administradoras Locales
 - ✓ Organizaciones comunitarias de carácter territorial como Juntas de Acción Comunal y ASOCOMUNALES
 - ✓ Asociaciones de Madres Comunitarias
 - ✓ Asociaciones de Usuarios
 - ✓ Gremios de la Producción, la Comercialización y Servicios
 - ✓ Organizaciones del sector educativo y de las iglesias
 - ✓ Organizaciones sociales y comunitarias con presencia en el Municipio



Veeduría en Salud Decreto 780 de 2016 - Ley 850 de 2003 - Ley 1757 de 2015

Mecanismo mediante el cual la ciudadanía realiza **control social** a los recursos y proyectos del sector, teniendo en cuenta la inversión adecuada de los recursos, los resultados y el impacto de proyectos



1. Plan de Salud Pública y de Intervenciones Colectivas PIC
- Régimen Subsidiado
- Prestación de Servicios
- Lectura Públicas de afiliados o PPNA



Asociación de Usuarios Decreto 780 de 2016 y Circulares Externas 008 de 2018 y 002 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud

Agrupación de usuarios de los servicios de salud que velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario en IPS y EAPB

Cuales son sus funciones?

1. Velar por la CALIDAD de los Servicios y por la respuesta oportuna y efectiva de las peticiones de los Usuarios.
2. Participar en la elaboración, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo Institucional.
3. Crear, establecer y mantener canales de comunicación entre Usuarios e Institución.
4. Participar en diferentes instancias: CMSSS, COPACO, Junta Directiva de la ESE, Comité de Ética.
5. Promocionar los Servicios de la Institución.
6. Asesorar a Usuarios.




Comité de Ética Decreto 780 de 2016

Espacio mixto de participación que aporta a la calidad de los servicios de salud

Quienes lo conforman?


1. **Por la IPS:**
 - Gerente de la IPS o su delegado
 - Un representante del equipo médico
 - Un representante del personal de enfermería
2. **Por la Comunidad:**
 - Dos representantes de la Asociación de Usuarios
 - Dos representantes del COPACO



Oficina de Información y Atención al Usuario - SIAU Ley 1474 de 2011, Decreto 780 de 2016, Circular Externa 008 de 2018

Unidad de enlace entre la institución (IPS, EAPB) y los usuarios, encargada de:

1. Brindar atención personalizada
2. Orientar e informar a los usuarios
3. Garantizar el proceso de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias
4. Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, la formulación de un plan de garantías de calidad de los servicios,
5. Promocionar los procesos de participación en la Institución



RENDICION PUBLICA DE CUENTAS EN SALUD



- "Las Secretarías de Planeación Departamental o quien haga sus veces, deberán elaborar un informe semestral de evaluación de la gestión y la eficiencia, con indicadores de resultado y de impacto de la actividad local, cuya copia deberá ser informado a la comunidad." **Ley 715 de 2001**
- "Proceso de gestión pública, orientado a informar y explicar las acciones, actuaciones y logros obtenidos cada año de gobierno frente a la implementación de los Planes Territorial de Salud, Plan Operativo Anual y de Inversiones en Salud y del Plan de Acción en Salud." **Resolución 1536 de 2015**
- "Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos." **Ley 1757 de 2015**

COMITÉS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de **Salud**, para organizar los principales lineamientos gubernamentales en la temática del sector **salud** y comprometer a los órganos de la Administración del Estado a implementar acciones en materia de **participación ciudadana**, en un ambiente de **corresponsabilidad**.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

- BUZÓN DE SUGERENCIAS (QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES)
- COPACO: COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

SIAU: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- CTSSS: CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
- ASOCIACIONES DE USUARIOS: DECRETO 1757/1994

¿Cómo se puede llevar a la práctica la participación social en salud?

- iniciativas promovidas por las propias instituciones
- deben existir puertas de entrada a los sistemas de salud
- participación individual y colectiva
- Limitaciones
- acceso a la información
- Capacidad de respuesta de las instituciones (cero monopolio)

FUNCIONES DE LOS COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD

- Conocer y analizar los principales problemas de salud, plantear soluciones y definir programas conjuntamente con las poblaciones a las cuales representan para que las soluciones queden en los planes y programas de salud y desarrollo del municipio.
- Definir un plan de acción del COPACO donde se especifique cuáles serán las actividades que desarrollarán para proteger la salud y prevenir las enfermedades de la población.
- Elegir representante ante la junta directiva de la ESE, ante el comité de ética hospitalaria, ante el consejo de seguridad social en salud y ante el consejo territorial de planeación.
- Verificar periódicamente la utilización de los recursos que se han destinado para la salud, para subsidio a demanda, para promoción y prevención, para gestión social, que debieron quedar incluidos en el presupuesto municipal.

- Realizar **periódicamente** sesiones para analizar el funcionamiento interno del comité y proponer **medios** para mejorarlo. Los COPACOS son espacios de concertación de procesos de planeación en salud, de tal manera que su participación en el diseño, formulación y ejecución y evaluación de los planes territoriales de salud pública son fundamentales para que en ellos quede plasmada la percepción social de la comunidad.

DURACION DE LOS COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD

Los COPACOS se organizan por tres (03) años, prorrogable por otros tres. (DECRETO 1757/94) Los representantes ante los comités de participación comunitaria serán elegidos para períodos de (3) años; podrán ser reelegidos máximo por otro período y deberán estar acreditados por la organización que representen.

La participación social y ciudadana, constituye uno de los deberes y derechos más importantes que tenemos en el país, para contribuir no solo al desarrollo económico y social, sino para crear las condiciones de convivencia y bienestar, mediante la coordinación y la gestión adecuada de los recursos de la comunidad y del estado.

QUIÉNES HACEN CONTROL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

En Colombia lo hacen:

- a. Los ciudadanos y ciudadanas de manera individual
- b. Las comunidades, organizaciones no gubernamentales (ONG), Cámaras de Comercio, universidades y asociaciones gremiales que por iniciativa propia llevan a cabo veedurías ciudadanas u otras formas inéditas e informales de control social a la administración pública.
- c. Los organismos o instituciones de participación ciudadana convocados por el Estado.
- d. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios y de servicios de salud.
- e. Los medios de comunicación.

POR QUÉ PARTICIPAR EN SALUD

- ✓ Mejora los resultados en salud
- ✓ Mejora la calidad, oportunidad y acceso a los servicios de salud
- ✓ Para que todos los actores del sistema en salud, gestionen de manera más responsable las necesidades de los usuarios

**Talento Humano**

Asistencia a Capacitaciones

ICHS-TH-F-04

Fecha	Agosto 02 de 2022	Intensidad	1 hora
TEMA(S): PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)			
Objetivo: Reforzar en los funcionarios la ruta de atención de las PQRS de manera que en caso requerido puedan orientar a usuarios y acompañantes al respecto.			
Responsable: Inés Chalela Serrano			
Asistentes			
Nombre	Firma		
Piedad María Fandiño González			
Magda Consuelo Mendoza			
Liseth Paola Vargas Quintero	Liseth Paola Vargas Q.		
Angelith Hernández Ramírez			
Lizeth Tatiana González	Lizeth Tatiana González		
Laura Nathalia Silva Rojas	Laura Silva R.		
Mayra Julieth Mora			
Mayra Alejandra García	Mayra Cecilia		
Yennifer Marcela Hernández López	Yennifer Hernandez		
Alba Luz Villabona	Alba Luz Villabona Quintero		
Observaciones:			

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRS

IPS INES CHALELA SERRANO S.A.S

LOS MEDIOS ESTABLECIDOS PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SON LOS SIGUIENTES:

- **Contacto directo:** El usuario solicita hablar con la persona responsable del SIAU. La persona que recibe la solicitud orienta al usuario a la gerencia, dónde es atendido. Se deja registro en el formato de quejas y reclamos.
- **Buzón de sugerencias:** Los usuarios depositan en el buzón, el formato para la recepción de quejas y reclamos diligenciado. El funcionario encargado del SIAU, revisará semanalmente el buzón y gestionará su solución.
- **Teléfono:** Esta es otra forma en la cual los usuarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias y reconocimientos sin necesidad de dirigirse a la entidad. Teléfonos: 6572102 y 6432065. Se deja registro en el formato de quejas y reclamos

RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

- Por mandato legal vigente toda Institución 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 INES CHALELA SERRANO S.A.S. tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

PROCESO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS

- **Paso 1. Recepción de quejas y reclamos de los usuarios.**
- Si la queja se recibe mediante llamada: Diligencia en el momento de la llamada el formato para quejas y reclamos.
- Si la queja se presenta por carta: Anexa la carta al formato de quejas.
- Si la queja se presenta por forma personal: se diligencia en presente del usuario el formato para quejas y reclamos.
- Si es una felicitación sólo se lleva consolidado, no se requiere gestión.
- Ante una sugerencia, el Comité del SIAU analiza en reunión su pertinencia, con el fin de determinar las acciones a seguir.

- 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 corregir 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.

- **Paso 2. Clasificación y análisis de la queja**
- Realiza el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al usuario.
- **Paso 3. Mejora de la queja.**
- Responde por escrito al usuario tan pronto tenga el resultado de la investigación a la situación planteada y a una respuesta pertinente a la misma.
- **Paso 4. Control de la queja.**
- Utiliza la información para alimentar la satisfacción del usuario en atención a quejas, reclamos y sugerencias.

- Paso 5. Archiva en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso
- Formato para quejas y reclamos.
- Carta del usuario sobre la queja en caso de existir.
- Demás soportes generados en el trámite.
- Paso 6. Informe PQR
- Elaborar informe estadístico de las quejas recibidas en la IPS, causa, entidad a la que pertenece el usuario, estado de la PQR, oportunidad, orientaciones, felicitaciones.
- Elaborar informe de desarrollo de los planes de mejoramiento, avance, estado, evidencias de ejecución, cierre de los planes de acción, eficacia.



TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQRS (CIRCULAR 008 DE 2018, SUPERSALUD)

- Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia, trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación
- Peticiones generales: 15 días
- Solicitudes de información: 10 días
- Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.

CAPACITACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRS

NOMBRE: LISETH PAOLA VARGAS QUINTERO.

1. Significado de PQRS

Las siglas significan peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

2.Cuál es el objetivo del trámite de PQRS.

Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño.

3. Cuáles son los medios establecidos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- Contacto directo: El usuario solicita hablar con la persona responsable del SIAU. La persona que recibe la solicitud orienta al usuario a la gerencia, dónde es atendido. Se deja registro en el formato de quejas y reclamos.
- Buzón de sugerencias: Los usuarios depositan en el buzón, el formato para la recepción de quejas y reclamos diligenciado. El funcionario encargado del SIAU, revisará semanalmente el buzón y gestionará su solución.
- Teléfono: Esta es otra forma en la cual los usuarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias y reconocimientos sin necesidad de dirigirse a la entidad. Teléfonos: 6572102 y 6432065. Se deja registro en el formato de quejas y reclamos.

4. Enumere el proceso para la recepción y trámite de las quejas.

Paso 1. Recepción de quejas y reclamos de los usuarios.

Paso 2. Clasificación y análisis de la queja.

Paso 3. Mejora de la queja.

Paso 4. Control de la queja.

Paso 5. Archiva en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso.

Paso 6. Informe PQR.