



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

MACROPROCESO	PROCESO	LIDER DEL PROCESO
MISIONAL	ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	COORDINADOR DE SERVICIOS AMBULATORIOS

OBJETIVO DEL PROCESO	ALCANCE DEL PROCESO
Apoyar la prestación de los servicios en Salud Mental ofertados en la Institución, mediante la orientación y satisfacción de los usuarios frente a sus necesidades y expectativas, además de permitir el vínculo interinstitucional con los demás entes para brindar un servicio con calidad.	Inicia con la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la satisfacción de las mismas.

ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS		
PROVEEDOR		ENTRADA				SALIDA	CLIENTE	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO		EXTERNO	
Atención al Usuario;	Paciente, familiar o acompañante	Manual del Usuario MAN-AU-001; PROGRAMA DE INFORMACION, EDUCACION Y ATENCION AL USUARIO PRG-AU-001	P	Establecer los recursos necesarios para el desarrollo del proceso (humano; presupuestal, capacitaciones; elementos; insumos, etc).	Coordinador de servicios ambulatorios	Formato Reporte de Necesidades FOR-GF-001. Formato Identificación de Necesidades de Capacitación.	Direccionamiento Estratégico; Gestión Financiera; Gestión del Talento Humano; Gestión de Recursos Físicos; Gestión Contractual	
	Entidades Estatales	Documentos de referencia; Contexto externo e interno; Normatividad vigente		Establecer manual, Programas, procedimientos, formatos y demás documentos que se requiera para el desarrollo del proceso.	Coordinador de servicios ambulatorios	Manual, procedimientos, formatos y demás documentos aprobados	Procesos Misionales	Usuarios
Atención al Usuario;	Paciente, familiar o acompañante	PROCEDIMIENTO ORIENTACION E INFORMACIÓN AL USUARIO PRC-AU-003	H	Brindar orientación sobre los servicios de salud que ofrece el Hospital, los derechos y deberes del paciente, el uso adecuado de la Red de Servicios, y valor y forma de pago de cuentas por la prestación de servicios	Trabajo Social	Registro en historia clínica	Atención al Usuario	
Atención al Usuario;	Paciente, familiar o acompañante	PROCEDIMIENTO ORIENTACION E INFORMACIÓN AL USUARIO PRC-AU-003		Aplicar los instrumentos de medición de las necesidades, expectativas y satisfacción del usuario, familia y comunidad; así como para la orientación de derechos y deberes del paciente.	Trabajo Social	ENCUESTAS SATISFACCION CONSULTA EXTERNA FOR-AU-010 . ENCUESTAS SATISFACCION HOSPITALIZACION FOR-AU-011	Atención al Usuario	Organismos de Control; Entidades Estatales;
Atención al Usuario;	Paciente, familiar o acompañante	Procedimiento de PQRSF PRC-AU-001; Formato Consolidado PQRSF FOR-AU-003 diligenciado		Recepcionar, registrar y direccionar PQRSF al responsable de su gestión y respuesta	Trabajo Social	FORMATO SEGUIMIENTO DE GESTIÓN PQRSF FOR-AU-003	Atención al Usuario	Organismos de Control; Entidades Estatales;
Hospitalización; Rehabilitación	Paciente, familiar o acompañante	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A EGRESOS PRC-AU-002	Indagar telefónicamente si el paciente egresado presenta signos de alarmas, suministro adecuado de medicamentos. Recordar la importancia de asistir al control de psiquiatría y dar orientar en el proceso de solicitud de autorización en la EPS.	Auxiliar de enfermería de servicios ambulatorios.	CONTROL DE SEGUIMIENTO PACIENTES EGRESADOS FOR-AU-004	Atención al Usuario;	Paciente, familiar o acompañante; Comunidad; Aseguradores; Organismos de Control; Entidades Estatales o Territoriales;	

<p>Gestión de Calidad</p>		<p>Fichas Técnicas de indicadores; Cuadro de Mando de Indicadores</p>	<p><b>V</b></p>	<p>Medir y analizar la gestión del proceso, a través de los indicadores establecidos.</p>	<p>Coordinador de servicios ambulatorios</p>	<p>medición de indicadores y análisis de resultados</p>	<p>Direccionamiento Estratégico; Gestión de Calidad</p>	<p>Organismos de Control; Entidades Estatales; Usuarios;</p>
<p>Gestión de Calidad Control Interno</p>		<p>Documentos aprobados en el SGC; Registros del Proceso; Historias Clínicas (SIHOS)</p>		<p>Verificar la adherencia de manuales, programas, procedimientos, formatos y demás documentos del proceso, identificando riesgos y oportunidades de mejora</p>	<p>Coordinador de servicios ambulatorios</p>	<p>Riesgos y oportunidades de mejora en el proceso</p>	<p>Direccionamiento Estratégico; Gestión de Calidad</p>	<p>Organismos de Control; Entidades Estatales</p>
<p>Gestión de Calidad; Seguimiento y Control; Direccionamiento Estratégico</p>	<p>Organismos de Control; Entidades Estatales; Ente Certificador; Aseguradoras</p>	<p>Riesgos y oportunidades de mejora identificadas (Informes de Auditorías; Informe Resultados Indicadores; Informes de seguimiento y evaluación; Autoevaluación de Estándares y de requisitos de calidad; Necesidades y Expectativa de las partes de interés; Informes Revisión por la alta dirección HEGI, etc)</p>	<p><b>A</b></p>	<p>Dar tratamiento a los riesgos y oportunidades de mejora identificadas en la operación del proceso.</p>	<p>Coordinadora de servicios ambulatorios</p>	<p>Planes de mejoramiento</p>	<p>Gestión de Calidad; Seguimiento y Control; Direccionamiento Estratégico</p>	<p>Organismos de Control; Entidades Estatales; Usuarios; Aseguradoras</p>

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<p>Ver Manual de Operación</p>

REQUISITOS
<p><b>Legales:</b> Ley 100 de 1993 Ley 1122 de 2007 Ley 1755 de 2015</p> <p>Decreto 1011 de 2006 (Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad -SOGC) Decreto 4747 del 2007 Resolución 5095 de 2018 (Sistema Único de Acreditación en Salud)</p> <p>Resolución 1995 de 1999 Resolución 1441 de 2013; Resolución 3100 de 2019 (Auditoría para el mejoramiento de la calidad; Sistema Único de Habilitación) Resolución 1552 de 2013 Circular 008 2019</p>
<p><b>Normativos:</b> <u>SOGC</u> Asistenciales Mejoramiento Continuo de la Calidad</p> <p><u>SCI</u> Ambiente de Control Evaluación del Riesgo Actividades de Control Información y Comunicación Actividades de Monitoreo</p> <p><u>MIPG</u> 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª Dimensión: Gestión con Valores para Resultados 4ª Dimensión: Evaluación de Resultados 5ª Dimensión: Información y Comunicación 6ª Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación 7ª Dimensión: Control Interno</p>

INDICADORES
<p>Ver Fichas de Indicadores</p>

RECURSOS
<p>Ver Plan Anual de Adquisición</p>

DOCUMENTOS
<p>Ver Listado Maestro de Documentos</p>

RIESGOS / CONTROLES
<p>Ver Mapa de Riesgos</p>

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Carolina Chacon Gallo	Coordinadora Servicio Ambulatorio	04/03/2020
REVISO Y VALIDO	Carolina Chacon Gallo	Coordinadora Servicio Ambulatorio	04/03/2020
APROBO	Alexandra Bello Bandera	Jefe Oficina de Planeación y Calidad	04/03/2020

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	CAMBIO	VERSION
03/03/2008	Se crea el documento de caracterización "PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO" con código P-AU-01, además se documenta la caracterización como "MODELO DE GESTIÓN - ATENCIÓN AL USUARIO" MG-AU-01	<b>01</b>
03/08/2015	Se actualiza caracterización.	<b>02</b>
20/11/2018	Se ajusta al nuevo formato y mecanismo de codificación	<b>03</b>
2020/03/04	Se actualiza caracterización.	<b>04</b>