

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. LINEAMIENTOS GENERALES.....	4
5. MODELO DE ATENCION RED DE SALUD CENTRO ESE.....	6
6. RAZONES DE CONFORMACIÓN DE LA RED.....	8
7. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	10
A. RUTAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, RUTAS DE GRUPO DE RIESGO Y RUTAS DE EVENTOS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN.....	10
B. CONSULTA MEDICA GENERAL.....	11
C. CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA.....	11
D. CONSULTA ODONTOLÓGICA GENERAL Y ESPECIALIZADA E HIGIENE ORAL.....	14
E. URGENCIAS.....	23
F. HOSPITALIZACION.....	25
G. SALA DE ATENCION DEL PARTO.....	26
H. REHABILITACION INTEGRAL.....	28
I. LABORATORIO CLINICO BASICO, ESPECIALIZADO Y BIOLOGIA MOLECULAR.....	33
J. IMAGENOLOGIA.....	35
K. LABORATORIO DE CITOLOGÍA Y PATOLOGÍA.....	38
L. REFERENCIA Y TRASLADO DE PACIENTES (SISTEMA INTEGRADO DE COMUNICACIONES EN SALUD Y POOL DE AMBULANCIAS).....	38
8. ATENCION PRIORIZADA O PREFERENCIAL.....	39
A. Cajas preferenciales - Prioritaria.....	40
B. Atención de Personas con Discapacidad Visual.....	41
C. Atención de Personas con Discapacidad Auditiva o de Lenguaje.....	42
D. Atención de Personas con Discapacidad Física.....	42

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

9. MECANISMOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS.....	43
10. CAPACIDAD INSTALADA FACTURACION.....	44
11. CENTRAL DE AUTORIZACIONES.....	45
12. RECEPCION Y MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.....	46
13. MANEJO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	49
14. MANEJO DE PACIENTES CON ENFERMEDAD TERMINAL.....	49
15. MANEJO DE PACIENTES FALLECIDOS.....	50
16. MANEJO DE PACIENTES VICTIMAS DE MALTRATO, AGRESION O ABUSO SEXUAL.....	51
17. MANEJO DE PACIENTES AGRESIVOS.....	51
18. PROPIEDAD DEL CLIENTE.....	52
19. COMO ACCEDER A LA HISTORIA CLINICA.....	54
20. PROCEDIMIENTO DE AYUDA ESPIRITUAL.....	55
21. CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS DE ESPERA AL INGRESO ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL.....	57
22. IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS DE ACCESO Y ANÁLISIS DE CAUSAS POR INASISTENCIAS Y CANCELACIÓN DE CITAS.....	58
23. ARTICULACIÓN DE ACTIVIDADES LÚDICAS O DE ENTRETENIMIENTO PARA EL USO ADECUADO DEL TIEMPO EN HOSPITALIZACIÓN.....	60
24. ESTRATEGIAS PARA LA DIVULGACION DEL MANUAL DE ATENCION.....	61

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

INTRODUCCION

La propuesta de un manual de atención en salud que se diseña para la Red de Salud Centro E.S.E y para la comunidad en general, surge como respuesta a la implementación de la política integral de calidad que busca, entre otras cosas, “Centraremos nuestros esfuerzos en promover una cultura de servicio y atención humanizada, con seguridad y gestión del riesgo hacia el usuario y su familia...”. Hace también parte del esfuerzo que viene haciendo la administración, por definir un derrotero de inmediato y mediano plazo que enmarque y promueva una actuación articulada, no solo de los distintos actores de cada uno de los procesos de nuestra institución, sino de otros sectores, como la red de prestadores de servicios públicos y privados de salud, la Alcaldía y la Secretaria de Salud Municipal, las aseguradoras y las organizaciones de usuarios, entre otros.

Es así como desde el proceso de información y atención al usuario, se da un paso de gran importancia dentro del marco misional de la Red de Salud Centro ESE, por cuanto el presente manual es transversal a todos los procesos. Asumimos la definición del modelo de atención en salud como parte del enfoque de calidad aplicado en la institución para la prestación de servicios de salud, la integralidad de las acciones y la experiencia obtenida a través de los años en la atención de nuestros usuarios. Este manual permite definir la forma como se organizan los recursos institucionales para la atención de salud desde la perspectiva del servicio a los usuarios y sus familias, incluyendo las acciones asistenciales y logísticas requeridas, que permitan el fácil acceso y continuidad a la atención de la comunidad acorde con sus necesidades.

Para su desarrollo se realizó un trabajo con aportes y sugerencias de cada uno de los líderes de los procesos, lo que permitió enriquecerla y ajustarla.

En esencia se busca lograr que la atención en salud, los resultados sobre el

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

comportamiento de la salud en nuestra población y la búsqueda de la calidad, se convierta en un bien público que permita orientar las decisiones de la empresa y de los agentes en el sistema, modernizar las formas de operación en la prestación de los diferentes servicios de salud, consolidar las redes de servicios de salud para optimizar recursos, mejorar acceso y desarrollar un sistema de información, educación y comunicación con nuestros usuarios.

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer una guía sobre el proceso de atención al usuario asistencial de la Red de Salud del Centro, que sirva de instrumento para la orientación de los usuarios sobre sus derechos y deberes, la conformación de la institución, los servicios que presta y la forma de acceder a ellos.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Dar instrucciones sobre la protección de los intereses del usuario y armonizarlos con los profesionales y servicios que ofrece la institución.
- Definir mecanismos y formas para la socialización y respeto de los derechos y deberes de los usuarios.
- Definir los mecanismos para el acceso a los servicios que ofrece la institución.
- Establecer las rutas de atención del paciente en los diferentes servicios que ofrece la ESE Centro.
- Definir los medios o canales de comunicación que tienen los usuarios para manifestar sus peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o solicitudes de Información.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

3. ALCANCE

El presente manual aplica para todo el personal y todos los servicios de la Red de Salud Centro E.S.E. en el momento de interacción con el usuario y su familia.

4. LINEAMIENTOS GENERALES

- El usuario es el centro y la razón de ser de la institución. Ayudarle es la máxima prioridad.
- La atención al usuario se basa en un diálogo bidireccional, interactivo, y consiste en resolver consultas, demandas, preguntas, inquietudes, sugerencias, etc. En caso que el usuario solicite una segunda opinión médica, el personal médico deberá gestionar una segunda valoración con otro profesional.
- Una adecuada atención al usuario supone, por parte de quien presta el servicio, la acogida solidaria del problema o necesidad que se le plantea, para resolverlo, intentando que el intercambio o diálogo sea satisfactorio.
- Se debe evitar toda burocracia innecesaria, buscando por el contrario transparencia, inmediatez y simplicidad (reducir trámites, demoras o requisitos no imprescindibles, etc.) En caso de duda, lo que sea más sencillo y favorable para el público.
- El principal valor de la Red de Salud Centro son las personas que utilizan los servicios.
- Se debe dar un servicio prioritario o preferencial a personas con especial protección constitucional, tales como: Adulto mayor, mujeres en estado de embarazo, niños menores de 1 año y personas con deficiencias o en condición de discapacidad.
- Es importante que tanto los colaboradores como los usuarios que acuden a los servicios conozcan los Derechos y Deberes de los usuarios, los cuales se describen a continuación:

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

Derechos del Usuario:

- A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
- Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garantice una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- A la intimidad sobre las condiciones de salud y enfermedad de la persona y que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
- A que no se le traslade las cargas administrativas y burocráticas, y agotar las posibilidades razonables de su tratamiento efectivo para la superación de su enfermedad.
- A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamos, quejas, felicitaciones, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración.
- A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- A que se le presente durante todo el proceso de la enfermedad asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer con servicios en condiciones de higiene, seguridad y respeto.

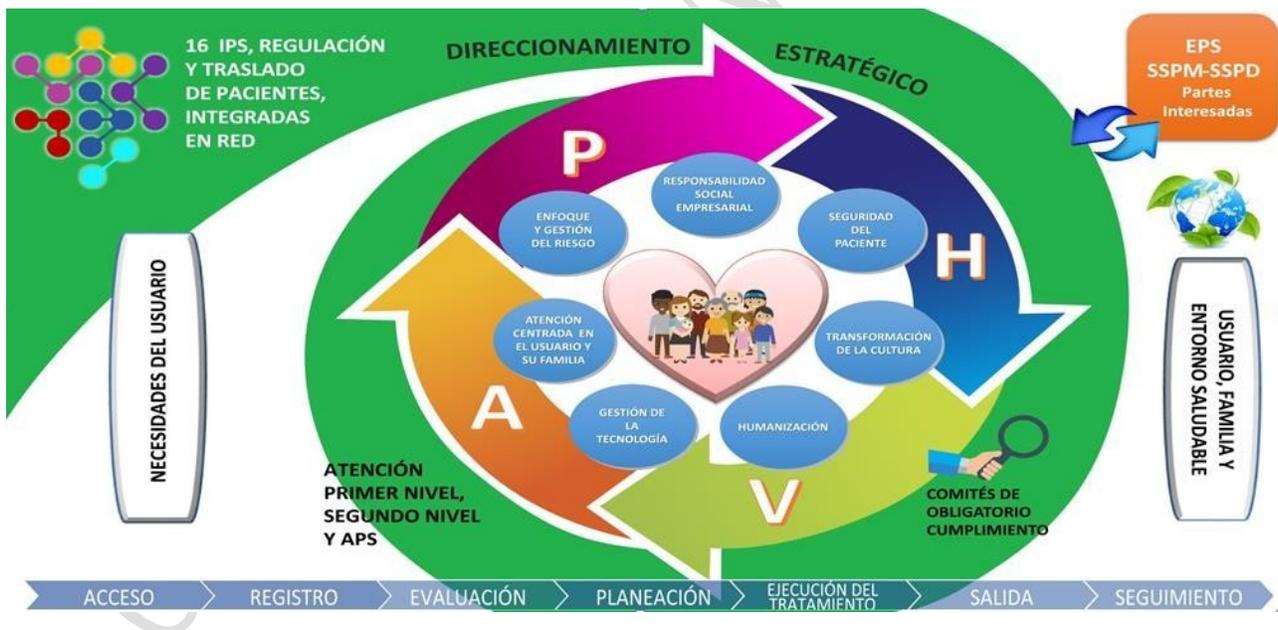
Deberes del usuario:

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y mantenimiento de la salud.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E		
	Manual: Atención al usuario		Código 53
	Código: AUS - M - 03		
	Fecha: Julio 2023		
Versión: 06			

- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios en salud.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiere para efectos del servicio.
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad.
- Cumplir con citas asignadas y los horarios de atención de las IPS.

5. MODELO DE ATENCION RED DE SALUD CENTRO ESE



La Red de Salud Centro fundamenta la prestación de sus servicios en un modelo de atención integral centrado en el usuario y su familia, con enfoque diferencial y gestión cíclica de la calidad.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

Aplica las Rutas de Atención Integral como estrategia para la articulación de los procesos asistenciales, así como el modelo de calidad de Acreditación para la mejora continua, con un trabajo articulado en red para las 16 sedes que la conforman, apoyados en un direccionamiento estratégico centralizado, tecnologías de la información unificadas y el sistema de referencia de pacientes.

El modelo busca brindar atención integral al usuario y su familia, incluyendo atención primaria y complementaria, alinear la oferta de servicios con las necesidades de atención del paciente y su familia, y garantizar la accesibilidad a los servicios, lo que significa que se valora la individualidad de cada usuario y se respeta su diversidad.

La institución promueve la no discriminación por razones de género, orientación sexual, origen étnico, discapacidad o cualquier otra condición personal. Por esta razón, se han realizado adecuaciones en las instalaciones para garantizar el acceso a las mismas, así como capacitaciones del personal para asegurar una atención empática, respetuosa e inclusiva. De esta forma, se busca brindar una atención que promueva la dignidad y el bienestar de todos los usuarios, sin importar su origen o condición en toda la Red.

6. RAZONES DE CONFORMACIÓN DE LA RED

La ESE Centro es una Empresa Social del Estado (ESE) de Santiago de Cali, conformada mediante el Acuerdo 106 del año 2003 por el Concejo de Cali. Este Acuerdo descentralizó la prestación de los servicios de salud del primer nivel de atención del municipio, con la creación de 5 ESE que agruparon las unidades de prestación de servicios de salud de la red pública de la ciudad, basados en la ubicación geográfica de las mismas y la división de la ciudad en 5 grandes sectores para integrar las instituciones para la atención de la población.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

Lo anterior significa que los criterios de conformación de las redes obedecían a criterios técnicos de acceso y cercanía para los pacientes, con el fin de facilitar la atención de estos y optimizar los recursos asignados a las nuevas organizaciones.

En el año 2022 la Secretaría de Salud Pública Distrital actualizó la evaluación de la red de prestadores y construyó una propuesta ajustada a las disposiciones de la Política de Atención Integral en Salud y Modelo Integral de Atención en Salud basado en los siguientes criterios:

- Accesibilidad
- Oportunidad en la atención
- Integralidad en la atención
- Territorialidad en la atención
- Fortalecimiento de la Capacidad Instalada y Resolutiva

Con base en los criterios establecidos para la reorganización de la Red de Prestadores de Servicios de Salud Públicos del Municipio, se determinó que cada ESE represente una Microred con influencia territorial, que se articula con la Red de la ciudad, la cual se encuentra definida de acuerdo con los niveles de complejidad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud inscritas en la red de Prestadores ante el Ministerio de Salud a través de la Secretaría Distrital de Salud.

Las microrredes están conformadas por IPS que se clasifican de acuerdo a su resolutividad y suficiencia técnica en Tipo A, B, C y D, siendo las tipo A las más básicas (Ofrecen actividades de detección temprana y protección específica, identificación de riesgos de enfermedad y atenciones para control de riesgos y recuperación de la salud con toma de muestras de laboratorio), y las tipo D las más complejas con servicios complementarios y hospitalarios, siendo las IPS de referencia dentro de cada microrred.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E		 Código 53
	Manual: Atención al usuario		
	Código: AUS - M - 03		
	Fecha: Julio 2023		
	Versión: 06		

La Red de Salud del Centro cuenta con una institución tipo D (Primitivo Iglesias), 6 tipo B (Diego Lalinde, Obrero, Cristóbal Colon, Luis H. Garcés y Rodeo), y 9 tipo A (Primitivo Crespo, Bretaña, Belalcázar, Alfonso Young, Panamericano, Guabal, Primavera, Aguablanca, Santiago Rengifo y 12 de octubre).

Comuna	IPS	Dirección	PBX 4851717 EXT	Horarios
8	Hospital Primitivo Iglesias	Cra 16 # 33D - 20	1135	Consulta Externa Lunes a Viernes de 6:30 am a 6:00 pm. Urgencias, Hospitalización y Partos 24 horas.
	Centro de Salud Diego Lalinde	Cra 12E # 50 - 18	1031	Lunes a viernes 7:00 am a 6:00 pm.
	Puesto de Salud Primitivo Crespo	Cra 17G # 27 - 08	2401	Lunes a Viernes 7:00 am a 2:00 pm.
9	Centro de Salud Obrero	Calle 23 # 18B - 47	1402	Lunes a Viernes 6:30 am a 5:00 pm. Incluye Atención Medica Ampliada (A.M.A)
	Centro de Salud Bretaña	Cra 23 # 10 - 15	1801	Lunes a Viernes 7:00 am a 5:00 pm.
	Centro de Salud Belalcázar	Calle 17 # 19 ^a - 17	1701	Lunes a Viernes 7:00 am a 5:00 pm.
10	Centro de Salud Cristóbal Colón	Calle 15 # 33 - 71	1207	Lunes a Viernes 6:30 am a 6:00 pm. Incluye Atención Medica Ampliada (A.M.A)
	Centro de Salud Panamericano	Calle 13 # 46a - 00	2001	Lunes a Viernes 7:00 am a 5:00 pm.

 <p>Salud Centro Red de Salud del Centro E.S.E.</p>	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E		 <p>ACREDITACIÓN EN SALUD Código 53</p>
	Manual: Atención al usuario		
	Código: AUS - M - 03		
	Fecha: Julio 2023		
	Versión: 06		

	Centro de Salud Alfonso Young	Calle 23 # 43 - 13	1601	Lunes a Viernes 7:00 am a 5:00 pm.
	Puesto de Salud Divino Niño	Cra 41A 14C - 50 #	2101	Lunes a Viernes 7:00 am a 5:00 pm.
11	Centro de Salud Luís H. Garcés	Cra 29 # 31a - 39	1302	Lunes a Viernes 6:30 am a 6:00 pm. Incluye Atención Medica Ampliada (A.M.A)
	Centro de Salud Primavera	Calle 35 # 32b - 00	2501	Lunes a Viernes 7:00 am a 2:00 pm.
	Puesto de Salud Aguablanca	Calle 26a # 25 - 46	2201	Lunes a Viernes 7:00 am a 6:00 pm.
12	Centro de Salud El Rodeo	Calle 39 # 25b - 21	1501	Lunes a Viernes 6:30 am a 6:00 pm. Incluye Atención Medica Ampliada (A.M.A)
	Centro de Salud Santiago Rengifo	Cra 26 # 50 - 12	1901	Lunes a Viernes 7:00 am a 6:00 pm
	Puesto de Salud Doce de Octubre	Calle 49 Cra 28g	2301	Lunes 7:00 am a 5:00 pm. a Viernes

7. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

MODELO DE ATENCIÓN OPERATIVO Y RUTAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.

A. RUTAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD, RUTAS DE GRUPO DE RIESGO Y RUTAS DE EVENTOS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

- **Ruta materno perinatal (Programa Plan Mamá):** Identifica e interviene tempranamente a la mujer y a su familia, así como los riesgos relacionados con el embarazo, parto y puerperio. Incluye la **Atención del Parto y del Recién Nacido**, dirigido a mujeres gestantes y al recién nacido en todos los procesos fisiológicos y dinámicos del parto y del nacimiento, así como el bienestar del binomio madre- hijo.
- **Ruta de infancia y primera infancia:** se promueve la salud física, mental, emocional y social de los niños, detectando oportunamente las alteraciones en su proceso de crecimiento.
- **Ruta de adolescencia y juventud (Servicios amigables del joven):** Se promueve hábitos saludables, además se identifica e interviene los factores de riesgo físico, psicológico, emocional, social y sexual que afecten a los jóvenes en su desarrollo integral.
- **Ruta de adultez y de vejez:** Detección temprana de las alteraciones de personas mayores de 30 años e identificación de los factores de riesgo presentes.
- **Ruta de cáncer de cuello uterino (Programa Por ti Mujer):** Programa diseñado para la detección temprana de los cánceres específicos de la mujer y manejo oportuno de la patología. De manejo por equipo interdisciplinario desde el tamizaje hasta el tratamiento final.
- **Ruta cardio-cerebro-vascular:** Define, ordena e integra las intervenciones individuales requeridas para intervenir a las personas con riesgo de alteraciones cardio- cerebro-vascular-metabólica para evitar la aparición de los eventos y/o la progresión de la enfermedad.

B. CONSULTA MEDICA GENERAL.

Se ofrece en las 16 IPS de la Institución, con médicos cualificados, comprometidos y con capacitaciones continuas, que atienden de manera oportuna y humanizada a toda la población.

C. CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA

Se ofrece consulta médica con especialistas en las siguientes áreas:

- Ginecología y Obstetricia. - Pediatría.
- Medicina Interna. - Medicina familiar.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

- Psiquiatría.
- Dermatología.
- Oftalmología.

CAPACIDAD INSTALADA

IPS	DISTRIBUCION	HORARIOS
IPS Hospital primitivo iglesias	9 consultorios médicos generales, 3 consultorios medicina especializada	De 7 am a 7:30 pm
IPS Diego Lalinde	2 consultorios médicos generales, 1 consultorio medicina especializada	De 7 am a 6:00 pm
IPS Primitivo Crespo	1 consultorio médico general	De 7 am a 5:00 pm
IPS Bretaña	1 consultorio médico general 3 especialista	De 7 am a 5:00 pm
IPS Belalcázar	2 consultorios médicos generales 1 consultorio especialista	De 7 am a 5:00 pm
IPS Obrero	5 consultorios médicos generales, 6 consultorios medicina especializada	De 7 am a 6:00 pm
IPS Colón	7 consultorios médicos generales, 5 consultorios medicina especializada	De 7 am a 6:00 pm
IPS Panamericano	1 consultorios médico general 2 consultorio especialista	De 7 am a 5:00 pm
IPS Divino Niño	1 consultorios médico general 1 consultorio especialista	De 7 am a 5:00 pm

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

IPS Alfonso Yung	3 consultorios médicos generales 1 consultorio especialista	De 7 am a 6:00 pm
IPS Luis H Garces	4 consultorios médicos generales 1 consultorio especialista	De 7 am a 6:00 pm
IPS Primavera	1 consultorios médico general	De 7 am a 2:30 pm
IPS Aguablanca	1 consultorios médico general	De 7 am a 5:00 pm
IPS Rodeo	6 consultorios médicos generales 1 consultorio especialista	De 7 am a 6:00 pm
IPS Doce de Octubre	1 consultorios médico general	De 7 am a 5:00 pm
IPS Santiago Rengifo	1 consultorios médicos generales 2 consultorio especialista	De 7 am a 5:00 pm

RUTA DE ATENCION PARA CONSULTA MEDICA PRIMERA VEZ Y CONTROL

A. Usuario que requiere consulta con Medico, podrá acceder a esta de la siguiente manera:

1. Chat Bot: Dr. Primi WhatsApp (3156800506), en donde los pacientes podrán por medio de un mensaje de WhatsApp realizar el agendamiento de la cita médica en la IPS que el usuario desee y le sea más conveniente.
2. Call Center: a través del cual los usuarios por medio de llamada telefónica podrán agendar la cita médica.
3. Presencial: En las 16 IPS de la Red de Salud del Centro E.S.E se cuenta con una ventanilla de facturación, en donde el usuario podrá acercarse de manera presencial durante la jornada de atención en cada sede, inicialmente tomará turno de acuerdo al tipo de servicio y prioridad; espera el llamado, donde se

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

hará la validación de derechos y posterior se procede a realizar agendamiento de la cita médica enfocada a rutas de atención en salud solicitada por el usuario en la IPS, con el profesional que el desee y en el horario disponible.

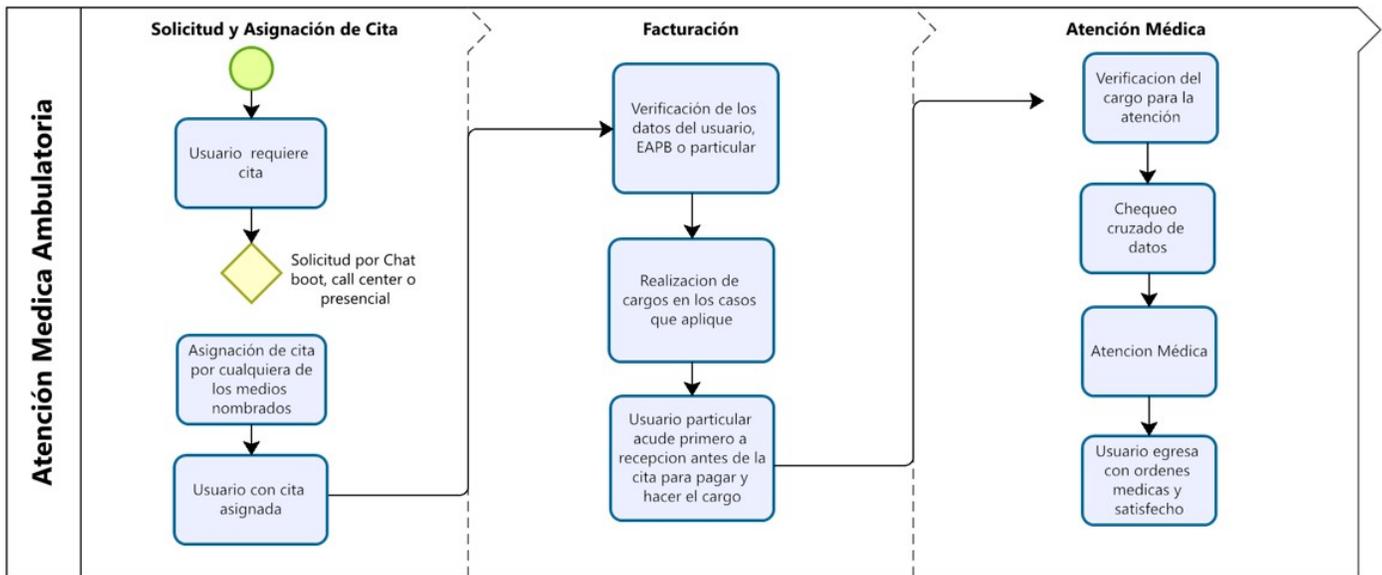
4. En la página web (<http://www.esecentro.gov.co/>) se cuenta con un pequeño módulo de inteligencia artificial llamado Dr Primi (Chat Bot) en donde a través de este el usuario podrá acceder, poner los datos completos para la asignación de la cita médica.

B. Usuario con la cita médica asignada

1. Previo a la cita del usuario, facturación son los encargados de realizar los cargos correspondientes a las citas asignadas para que una vez llegue el usuario a la cita esté listo para su atención.
2. El usuario llega a la cita a la hora asignada previamente por los diferentes canales de atención.
3. El medico procede a llamar a los usuarios de acuerdo con el orden de la agenda e ingresa al consultorio para ser atendido.
4. Saludo “bienvenido a la red de salud del centro, mi nombre es XXXX, soy el o la profesional que lo va a atender”. Pedir consentimiento cuando la atención está acompañada de personal en formación.
5. Colaborador realiza chequeo cruzado con el usuario.
6. Se realiza revisión de factura y cargos de la cita asignada.
7. Se realiza historia clínica y examen físico en donde posterior a esto se le informa al usuario su estado de salud y el tratamiento a seguir, se brinda educación según corresponda.
8. En caso de que el usuario requiera remisión con especialista, se realiza solicitud de autorización (anexo 3), se le entregan los documentos al usuario y se le informa que debe dirigirse a facturación, área de archivo o EAPB; esto dependiendo de la aseguradora a la que corresponde el usuario.
9. Salida del paciente con documentos correspondientes (anexo 3 y/o copia de historia clínica, orden medica) con el direccionamiento adecuado para la próxima cita de control si lo requiere si es paciente de programas de riesgo se dirige a enfermería, de lo contrario se asigna citas por los canales ya descritos.
10. Usuario satisfecho.

 <p>Salud Centro Red de Salud del Centro E.S.E.</p>	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 <p>ACREDITACIÓN EN SALUD Código 53</p>
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

FLUJOGRAMA



D. CONSULTA ODONTOLÓGICA GENERAL Y ESPECIALIZADA E HIGIENE ORAL

Se cuenta con 30 unidades odontológicas distribuidas en las 16 IPS, en las cuales se presta el servicio de consulta odontológica general y especializada en ortodoncia, endodoncia, periodoncia y rehabilitación Oral. Además, se presta el servicio de higiene oral a cargo de personal dedicado a esta actividad.

CAPACIDAD INSTALADA

IPS	DISTRIBUCION	HORARIOS
IPS Hospital primitivo iglesias	Se cuenta con 1 consultorio de odontología general, salud oral y especializada.	lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m de 1:00 pm a 6:00 pm viernes

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

	Tenemos 5 unidades odontológicas: 3 de odontología general, 1 odontología especializada periodoncia y 1 de higiene oral, además cuenta con área para toma de radiografías periapicales, zona de lavado, área de esterilización y administrativa (facturación).	de 7:00 am a 12:00 m de 1:00 pm a 5:00 pm
IPS Diego Lalinde	Se cuenta con 1 consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de 1 unidades odontológicas, además cuenta con zona de lavado y área de esterilización.	lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m (solo odontología) de 1:00 pm a 5:00 pm (solo higiene oral) viernes de 7:00 am a 11:00 m (solo odontología) de 1:00 pm a 4:00 pm (solo higiene oral)
IPS Primitivo Crespo	Se cuenta con 1 consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de una unidad odontológica para odontología general e higiene oral, zona de lavado y área de esterilización.	lunes y miércoles de 7:00 am a 12:00 m (solo odontología) de 1:00 pm a 5:00 pm (solo higiene oral) martes y jueves de 7:00 am a 11:00 am (solo odontología) viernes de 7:00 am a 10:00 am (solo odontología)
IPS Bretaña	Se cuenta con 1 consultorio de odontología general y salud oral el cual	lunes a jueves de 7:00 am a 11:00 am viernes de 7:00 am a 10:00 am

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

	consta de 2 unidades odontológicas, además cuenta con zona de lavado y área de esterilización.	
IPS Belalcázar	Se cuenta con 1 consultorio de odontología general y salud oral, el cual consta de una unidad para odontología general e higiene oral, zona de lavado y área de esterilización.	lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m de 1:00 pm a 6:00 pm viernes de 7:00 am a 11:00 am de 1:00 pm a 5:00 pm
IPS Obrero	Se cuenta con 1 consultorio de odontología general y salud oral, el cual consta de 3 unidades odontológicas, 2 para odontología general y 1 de higiene oral, además se cuenta con área para toma de radiografías periapicales, zona de lavado, área de esterilización y área administrativa (facturación).	lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m de 1:00 pm a 6:00 pm viernes de 7:00 am a 12:00 m de 1:00 pm a 5:00 pm
IPS Colón	Se cuenta con 1 consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de 4 unidades odontológicas, 3 para odontología general y	lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m de 1:00 pm a 6:00 pm viernes de 7:00 am a 12:00 m de 1:00 pm a 5:00 pm

 <p>Salud Centro Red de Salud del Centro E.S.E.</p>	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E		 <p>ACREDITACION EN SALUD Código 53</p>
	Manual: Atención al usuario		
	Código: AUS - M - 03		
	Fecha: Julio 2023		
	Versión: 06		

	1 de higiene oral, además se cuenta con área para toma de radiografías periapicales, zona de lavado y área de esterilización	
IPS Panamericano	Se cuenta con 1 consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de una unidad odontológica para odontología general e higiene oral, zona de lavado y área de esterilización.	lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m (solo odontología) de 1:00 pm a 5:00 pm (solo higiene oral) viernes de 7:00 am a 11:00 m (solo odontología) de 1:00 pm a 4:00 pm (solo higiene oral)
IPS Divino Niño	Se cuenta con 1 consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de una unidad odontológica para odontología general e higiene oral, zona de lavado y área de esterilización.	Lunes y miércoles de 7:00 am a 12:00 m (solo odontología) y de 1:00 pm a 5:00 pm (solo higiene oral). martes y jueves de 7:00 am a 11:00 m (odontología) Viernes de 7:00 am a 11:00 am (odontología) y de 1:00 pm a 4:00 pm (higiene oral).
IPS Alfonso Yung	Se cuenta con un consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de una unidad odontológica para odontología general e higiene oral, zona de	Lunes y miércoles de 7:00 am a 11:00 m (solo odontología) martes y jueves de 7:00 am a 12:00 m (odontología) y de 1:00 pm a 5:00 pm (solo higiene oral). Viernes de 7:00 am a

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

	lavado y área de esterilización.	10:00 am (odontología).
IPS Luis H Garcés	Se cuenta con un consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de 2 unidades odontológicas, 1 odontología general y 1 de higiene oral, además cuenta con zona de lavado y área de esterilización.	lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m Jornada de la tarde de lunes a jueves de 1:00 pm a 5:00 pm viernes de 1:00 pm a 4:00 pm
IPS Primavera	Se cuenta con un consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de una unidad odontológica para odontología general e higiene oral, zona de lavado y área de esterilización.	lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m Jornada de la tarde de lunes a jueves de 1:00 pm a 5:00 pm viernes de 1:00 pm a 4:00 pm
IPS Aguablanca	Se cuenta con un consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de una unidad odontológica para odontología general e higiene oral, zona de lavado y área de esterilización.	lunes a jueves de 7:00 am a 11:00 am viernes de 7:00 pm a 10:00 am
IPS Rodeo	Se cuenta con un consultorio de odontología general y salud oral el cual	lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m Jornada de la tarde de lunes a jueves de 1:00 pm a 6:00 pm

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

	<p>consta de 3 unidades odontológicas, 2 para odontología general y 1 de higiene oral, además se cuenta con área para toma de radiografías periapicales, zona de lavado y área de esterilización</p>	<p>viernes de 1:00 pm a 5:00 pm</p>
<p>IPS Doce de Octubre</p>	<p>Se cuenta con un consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de una unidad odontológica para odontología general e higiene oral, zona de lavado y área de esterilización.</p>	<p>lunes y viernes de 7:00 am a 11:00 am (solo odontología). Jueves de 7:00 am a 12:00 m (solo odontología) y 1:00 pm a 5:00 pm (solo higiene oral). Viernes jornada de la tarde de 1:00 pm a 4:00 pm (higiene oral).</p>
<p>IPS Santiago Rengifo</p>	<p>Se cuenta con un consultorio de odontología general y salud oral el cual consta de una unidad odontológica para odontología general e higiene oral, zona de lavado y área de esterilización.</p>	<p>Martes de 7:00 am a 12:00 m (odontología) y de 1:00 pm a 5:00 pm (higiene oral). Miércoles de 7:00 am a 11:00 am (odontología).</p>

RUTA DE ODONTOLOGÍA GENERAL

CONSULTA ODONTOLÓGICA DE PRIMERA VEZ

Usuario que requiere consulta de odontología, podrá acceder a esta de la siguiente manera:

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

1. Dr. Primi a través del WhatsApp (3156800506) o página Web (<http://www.esecentro.gov.co/>), en donde los pacientes podrán por medio de un mensaje de texto realizar el agendamiento de su cita de primera vez en la IPS que el usuario desee, le sea más conveniente y cuente con disponibilidad al momento de la asignación.
2. Call Center: a través del cual los usuarios por medio de llamada telefónica podrán agendar su cita de primera vez por odontología, según la disponibilidad de las IPS.
3. Presencial: En las 16 IPS de la Red de Salud del Centro E.S.E se cuenta con una ventanilla de facturación, en donde el usuario podrá acercarse de manera presencial durante la jornada de atención en cada sede, en las IPS que se cuenta con turnero DIGITURNO, el usuario deberá inicialmente tomar un turno de acuerdo al tipo de servicio y prioridad; las IPS que no cuentan con turnero, el operario es el encargado de entregar el turno de manera física, seguido a esto el usuario deberá esperar el llamado por parte del facturador, el cual le realizará la validación de derechos y posterior se procede a realizar agendamiento de la cita requerida enfocada a rutas de atención en salud solicitada por el usuario en la IPS, con el profesional que el desee y en el horario disponible.

Usuario con cita asignada:

Previo a la cita el área de facturación es responsable de realizar los cargos correspondientes a las citas asignadas.

Usuario listo para ser atendido:

1. Usuario asiste al servicio de odontología.
2. Profesional procede a llamar a los usuarios de acuerdo al orden de la agenda.
3. Profesional recibe al usuario teniendo en cuenta el decálogo de humanización.
4. Profesional realiza chequeo cruzado con el usuario.
5. Se realiza revisión de cargos de la cita asignada.
6. Se inicia atención del usuario, se realiza consentimiento informado, explicando beneficios y riesgos de su tratamiento, si el usuario está de acuerdo, firma y se procede a la prestación del servicio, con cumplimiento de protocolos y guías de atención. Se realiza historia clínica y examen intraoral en donde posterior a esto se le informa al usuario plan de tratamiento, se brinda educación.
7. Egreso del paciente con carné odontológico en donde se registra el próximo control o los códigos del tratamiento a realizar, se le informa al usuario que debe solicitar nueva cita y que esto lo debe realizar de manera presencial.
8. Usuario satisfecho.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

CITA DE HIGIENE ORAL Y TRATAMIENTO

1. Usuario quien debe asistir de manera presencial a la ventanilla única de facturación con el carné odontológico, en donde se encuentran los códigos cups del tratamiento a realizar.
2. En las IPS que cuenta con turnero DIGITURNO, el usuario deberá inicialmente tomar un turno de acuerdo al tipo de servicio y prioridad; las IPS que no cuentan con turnero, el operario es el encargado de entregar el turno de manera física, seguido a esto el usuario deberá esperar el llamado por parte del facturador.
3. Facturador realiza llamado de los pacientes según la priorización, posterior realiza chequeo cruzado y validación de derechos; seguido a esto realiza agendamiento de la cita solicitada por el usuario en la IPS, con el profesional que el desee y en el horario disponible, esto de acuerdo a la disponibilidad de las IPS.
4. Usuario con cita asignada.
5. Usuario listo para ser atendido, se presenta al servicio de odontología.
6. Profesional procede a llamar a los usuarios de acuerdo al orden de la agenda.
7. Profesional recibe al usuario teniendo en cuenta el decálogo de humanización.
8. Profesional realiza chequeo cruzado con el usuario.
9. Se realiza revisión de cargos de la cita asignada.
10. Se inicia atención del usuario, se realiza consentimiento informado, explicando beneficios y riesgos de su tratamiento, si el usuario está de acuerdo, firma y se procede a la prestación del servicio, con cumplimiento de protocolos y guías de atención. Se realiza historia clínica y examen intraoral en donde posterior a esto se le informa al usuario plan de tratamiento, se brinda educación.
11. Egreso del paciente con carné odontológico en donde se registra el próximo control o los códigos del tratamiento a realizar, se le informa al usuario que debe solicitar nueva cita y que esto lo debe realizar de manera presencial.
12. Usuario satisfecho.

CITA ODONTOLOGICA ESPECIALIZADA (periodoncia).

1. Usuario quien debe asistir de manera presencial a la ventanilla única de facturación con el carné odontológico, en donde se encuentran los códigos cups del tratamiento a realizar.
2. En las IPS que cuenta con turnero DIGITURNO, el usuario deberá inicialmente tomar un turno de acuerdo al tipo de servicio y prioridad; las IPS que no cuentan con turnero, el

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

operario es el encargado de entregar el turno de manera física, seguido a esto el usuario deberá esperar el llamado por parte del facturador.

3. Facturador realiza llamado de los pacientes según la priorización, posterior realiza chequeo cruzado y validación de derechos; seguido a esto el usuario debe cancelar el costo del procedimiento que requiere realizarse, posterior el facturador realiza agendamiento de la cita solicitada por el usuario en la IPS donde se presta el servicio.
4. Usuario con cita asignada.
5. Usuario listo para ser atendido, se presenta al servicio de odontología.
6. Profesional procede a llamar a los usuarios de acuerdo al orden de la agenda.
7. Profesional recibe al usuario teniendo en cuenta el decálogo de humanización.
8. Profesional realiza chequeo cruzado con el usuario.
9. Se inicia atención del usuario, explicando beneficios y riesgos de su tratamiento, si el usuario está de acuerdo se procede a la prestación del servicio por especialista.
10. Egreso del paciente con carné odontológico en donde se registra el próximo control o los códigos del tratamiento a realizar, se le informa al usuario que debe solicitar nueva cita y que esto lo debe realizar de manera presencial.
11. Usuario satisfecho.

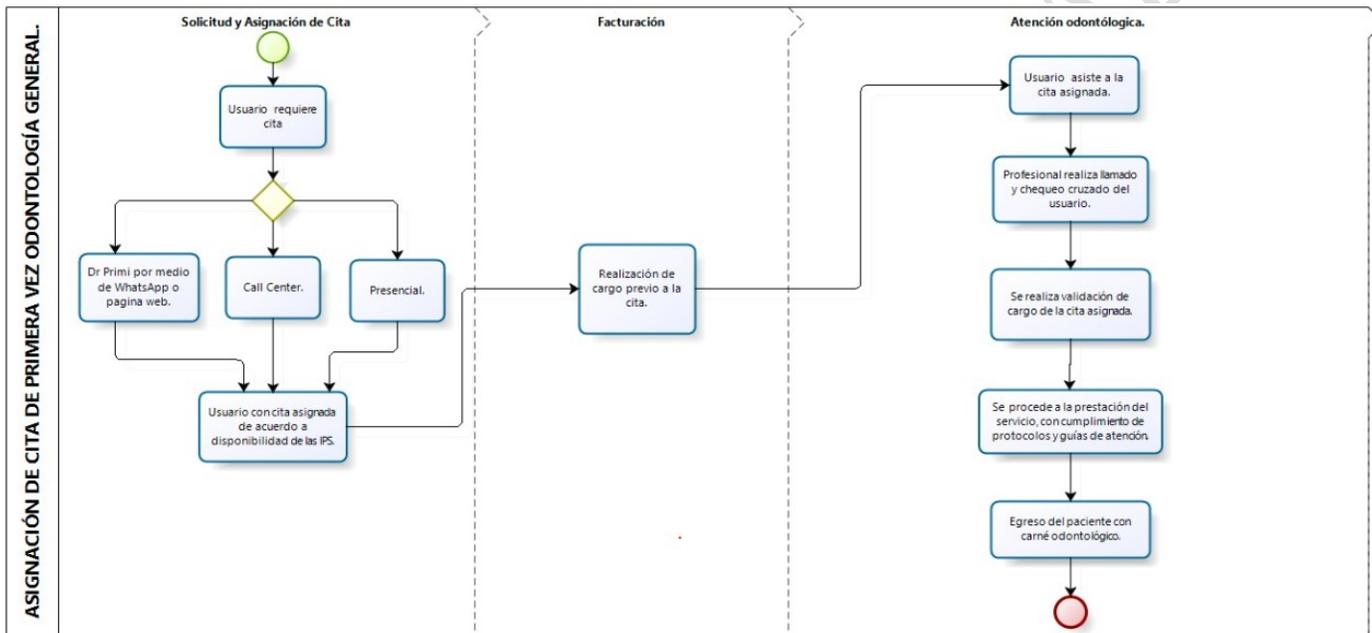
CITA ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA (rehabilitación oral).

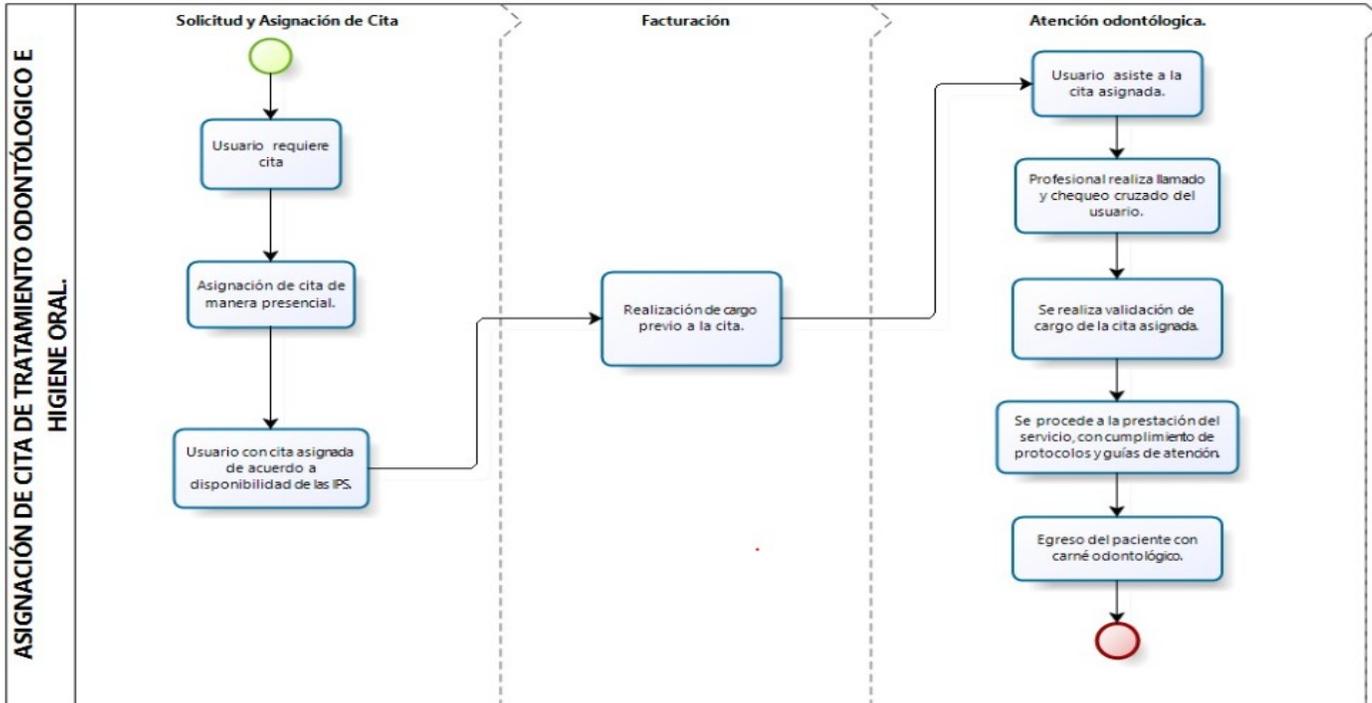
1. Usuario con autorización u orden odontológica.
2. Usuario asiste de manera presencial a la ventanilla única de facturación con autorización o carné odontológico, en donde se encuentran los códigos cups del tratamiento a realizar.
3. Facturador realiza chequeo cruzado y validación de derechos; posterior a esto realiza agendamiento de la cita solicitada por el usuario en la IPS donde se presta el servicio y en el horario disponible.
4. Usuario con cita asignada.
5. Usuario listo para ser atendido, se presenta al servicio de odontología.
6. Colaborador procede a llamar a los usuarios de acuerdo al orden de la agenda.
7. Saludo de bienvenida “bienvenido a la red de salud del centro, mi nombre es XXXX, soy el o la profesional que lo va a atender”
8. Colaborador realiza chequeo cruzado con el usuario.
9. Se realiza revisión de factura y cargos de la cita asignada.
10. Se inicia procedimiento requerido de acuerdo al plan de tratamiento del usuario, con cumplimiento de protocolos y guías de atención.
11. Salida del paciente con procedimiento realizado y carné odontológico con códigos para continuar tratamiento o con fecha del próximo control.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

12. Usuario satisfecho.

FLUJOGRAMA





E. URGENCIAS

Se cuenta con servicio de urgencias las 24 horas en el Hospital Primitivo Iglesias, donde se brinda una atención oportuna y de calidad. Además de la consulta médica y procedimientos propios de este tipo de servicio, se presta atención por equipo psicosocial para los casos de violencia, abuso e intervención en crisis.

Capacidad Instalada:

Tipo de consultorio y camas	Cantidad
Consultorio de triage	1
Consultorios médicos de urgencias	3
Observación especial	1
Camas de observación adultos hombres	3
Camas de observación adultos mujeres	3
Camas de observación pediatría	5

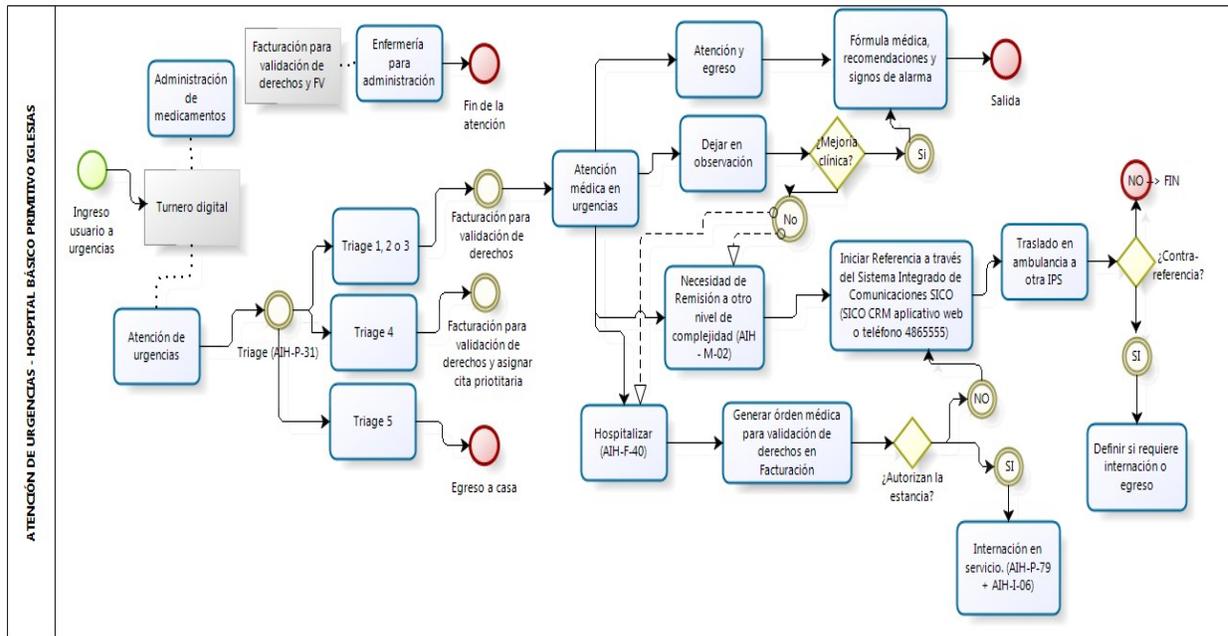
	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

Camas de observación ERA	3
--------------------------	---

Ruta de Atención:

1. Usuario ingresa al servicio de urgencias.
2. Se le asigna un turno con el turnero digital para consulta de urgencias, aplicación de medicamentos, control de paraclínicos. Si aplica se da un turno con prioridad (gestante, menor de 1 año, adulto mayor, discapacitado).
3. Se hace la preadmisión por parte del personal de facturación.
4. Usuario listo para ser atendido.
5. El personal de enfermería hace el llamado por el turnero digital.
6. Se realiza chequeo redundante por parte del enfermero de triage.
7. Se realiza triage y se clasifica según el riesgo clínico.
8. El médico de turno hace el llamado por el turnero digital.
9. Se realiza chequeo redundante por parte del médico.
10. Consulta de urgencias; administración de medicamentos; control con paraclínicos.
11. Se realiza chequeo redundante por parte del auxiliar de enfermería.
12. EL auxiliar de enfermería hace llamado por turnero digital o verifica la presencia del usuario en la sala de urgencias.
13. Egreso clínico, remisión u hospitalización.
14. Revisión de cargos y realización de cobros o facturación.
15. Usuario satisfecho.

Flujograma del servicio de urgencias y hospitalización del Hospital Primitivo Iglesias.



F. HOSPITALIZACION.

El usuario de la sala de Hospitalización del Hospital primitivo Iglesias debe ingresar por medio de los siguientes mecanismos:

- Solicitud de traslado desde el servicio de urgencias.
- Desescalamiento desde una institución de salud de mayor nivel de complejidad.

Este servicio cuenta con sala para hombres, mujeres y niños, a cargo de personal médico, de enfermería y psicosocial.

Capacidad instalada:

Tipo de consultorio y camas	Cantidad
Consultorios médicos de hospitalización	1
Camas de hospitalización adultos hombres	4

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

Camas de hospitalización adultos mujeres	4
Camas de hospitalización pediatría	4

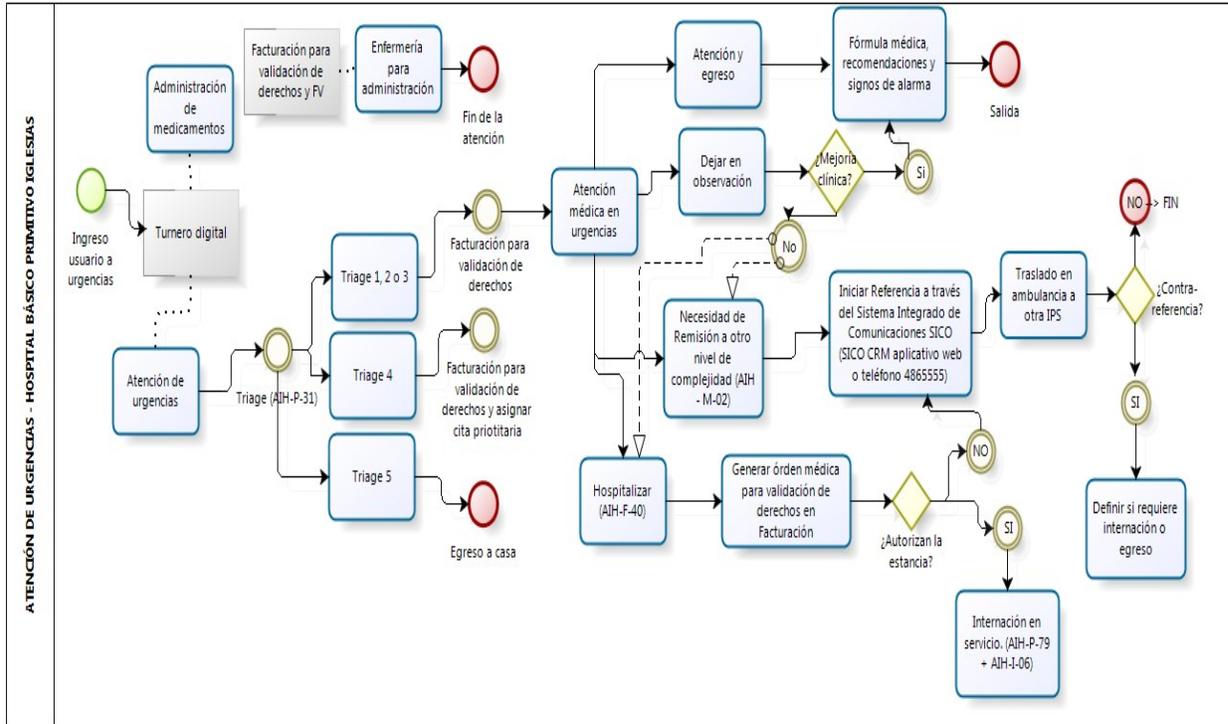
Ruta de atención:

1. Usuario listo para ser hospitalizado.
2. Traslado a hospitalización.
3. Ingreso a hospitalización.
4. Chequeo redundante.
5. Educación al usuario y su familia frente a la patología, seguridad del paciente, etc.
6. Alta hospitalaria o remisión.
7. Revisión de cargos y realización de cobros o facturación.
8. Usuario satisfecho.

Flujograma:

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Salud Centro Red de Salud del Centro E.S.E.</p>	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 <p>ACREDITACIÓN EN SALUD Código 53</p>
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
Versión: 06		



G. SALA DE ATENCION DEL PARTO

La Red de Salud Centro ESE se encuentra acreditada como institución IAMI. Este servicio integral de atención al binomio madre-hijo cuenta con una sala de preparto, una sala de atención del parto, una sala de posparto, una sala de recién nacidos, disponibilidad de valoración pediátrica y ginecobstetricia, atención de urgencias obstétricas y monitoreo fetal.

Capacidad instalada:

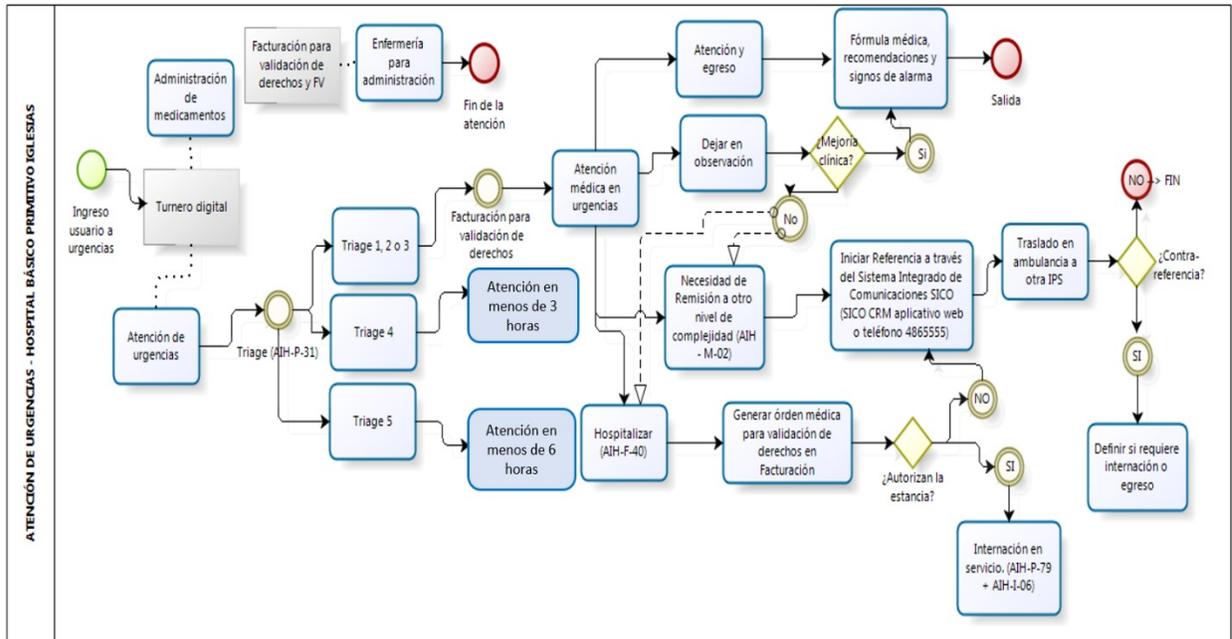
	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

Tipo de consultorio y camas	Cantidad
Consultorios médicos hospitalización	1
Observación ginecobstetricia	3
Camas de trabajo de parto	3
Camas de postparto	3
Camilla monitoría fetal	1
Sala de parto	1

Ruta de atención:

1. Usuario ingresa al servicio de urgencias obstétricas.
2. Se le asigna un turno con el turnero digital para consulta de urgencias, aplicación de medicamentos, control de paraclínicos. Si aplica se da un turno con prioridad (gestante, menor de 1 año, adulto mayor, discapacitado).
3. Se hace la preadmisión por parte del personal de facturación.
4. Usuario listo para ser atendido.
5. El personal de enfermería hace el llamado por el turnero digital.
6. Se realiza chequeo redundante por parte del enfermero de triage.
7. Se realiza triage y se clasifica según el riesgo clínico.
8. El médico de turno hace el llamado por el turnero digital.
9. Se realiza chequeo redundante por parte del médico.
10. Consulta de urgencias; administración de medicamentos; control con paraclínicos.
11. Se realiza chequeo redundante por parte del auxiliar de enfermería.
12. EL auxiliar de enfermería hace llamado por turnero digital o verifica la presencia del usuario en la sala de urgencias.
13. Egreso clínico, remisión u hospitalización.
14. Revisión de cargos y realización de cobros o facturación.
15. Usuario satisfecho.

Flujograma:



H. REHABILITACION INTEGRAL

Este servicio presta una atención integral enfocada a la recuperación, socialización e integración del paciente afectado en sus diferentes áreas mentales, emocionales, cognitivas, sociales, físicas, entre otras. Se ofrece servicios en diferentes campos como: psicología, trabajo social, terapia ocupacional, terapia respiratoria, fonoaudiología, fisioterapia y gerontología.

Capacidad Instalada

Tipo de consultorio	Cantidad
Consultorios Psicología	5
Consultorio Rosa	1
Consultorio Trabajo Social	5
Consultorio Terapia Ocupacional	1
Consultorio Fonoaudiología	1
Consultorio Fisioterapia	2
Salas de Fisioterapia	2

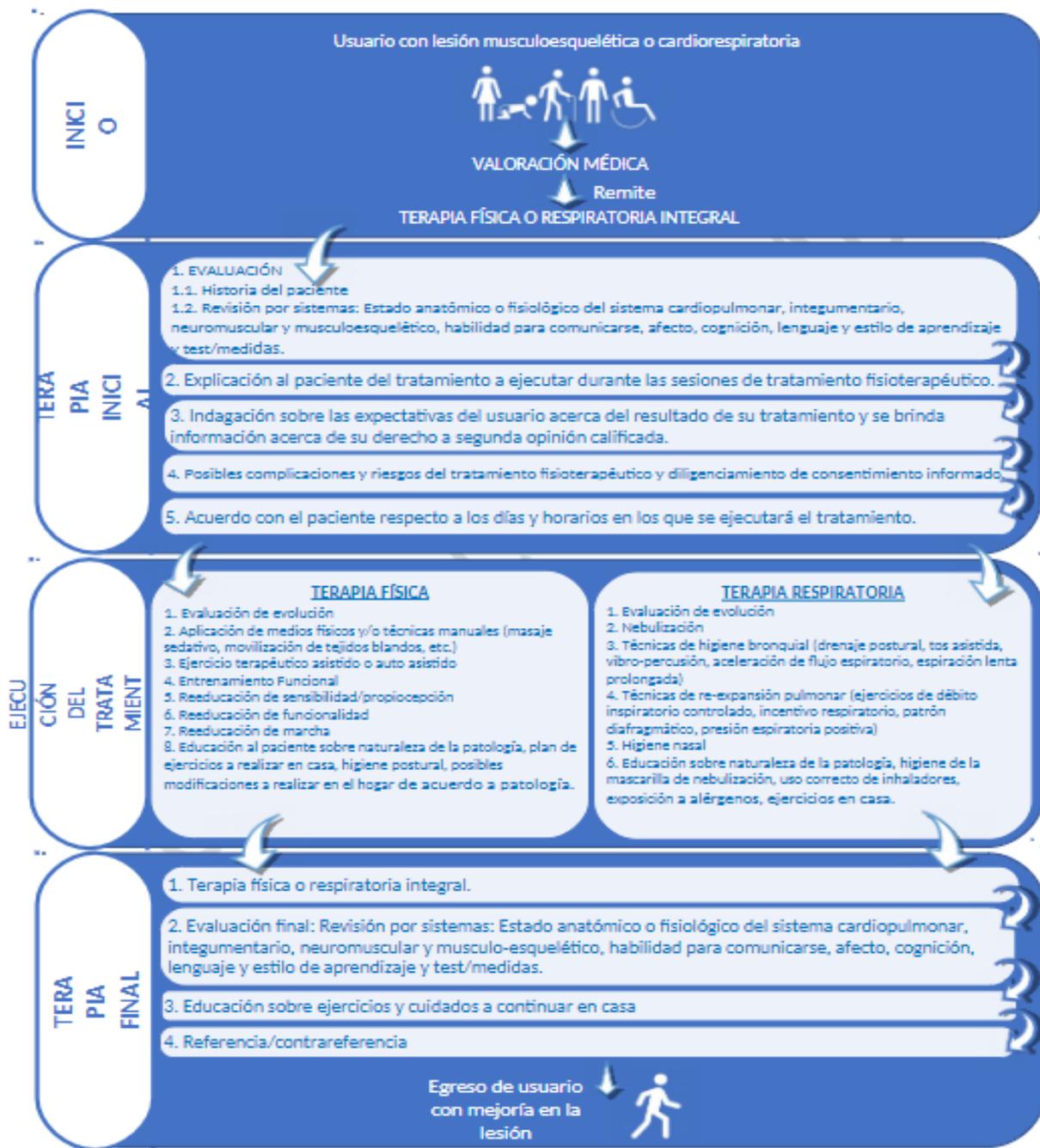
	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

Sala Neuro-estimulación	1
-------------------------	---

Rutas de atención

FISIOTERAPIA

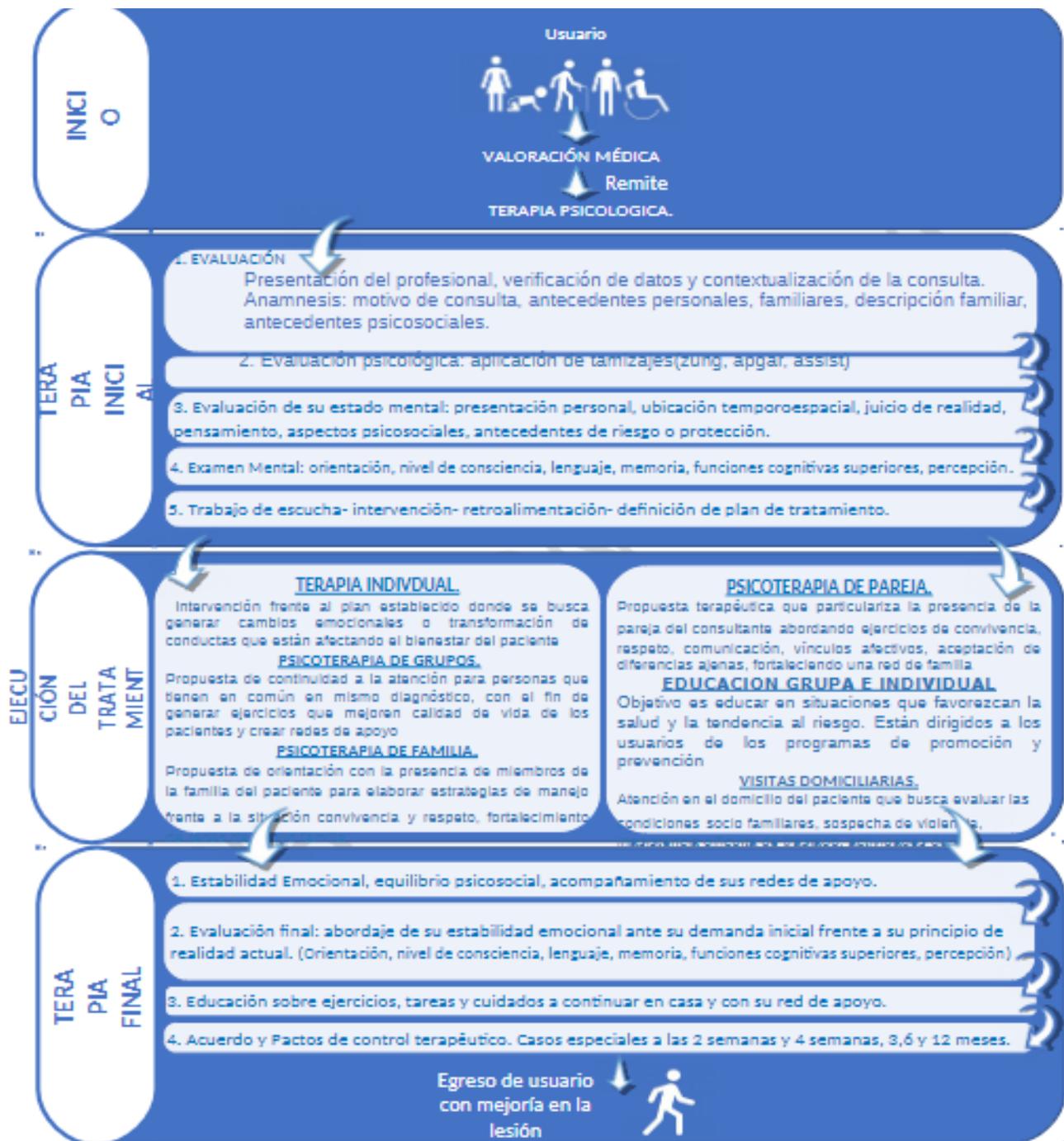
COPIA NO CONTROLADA



	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

PSICOLOGIA

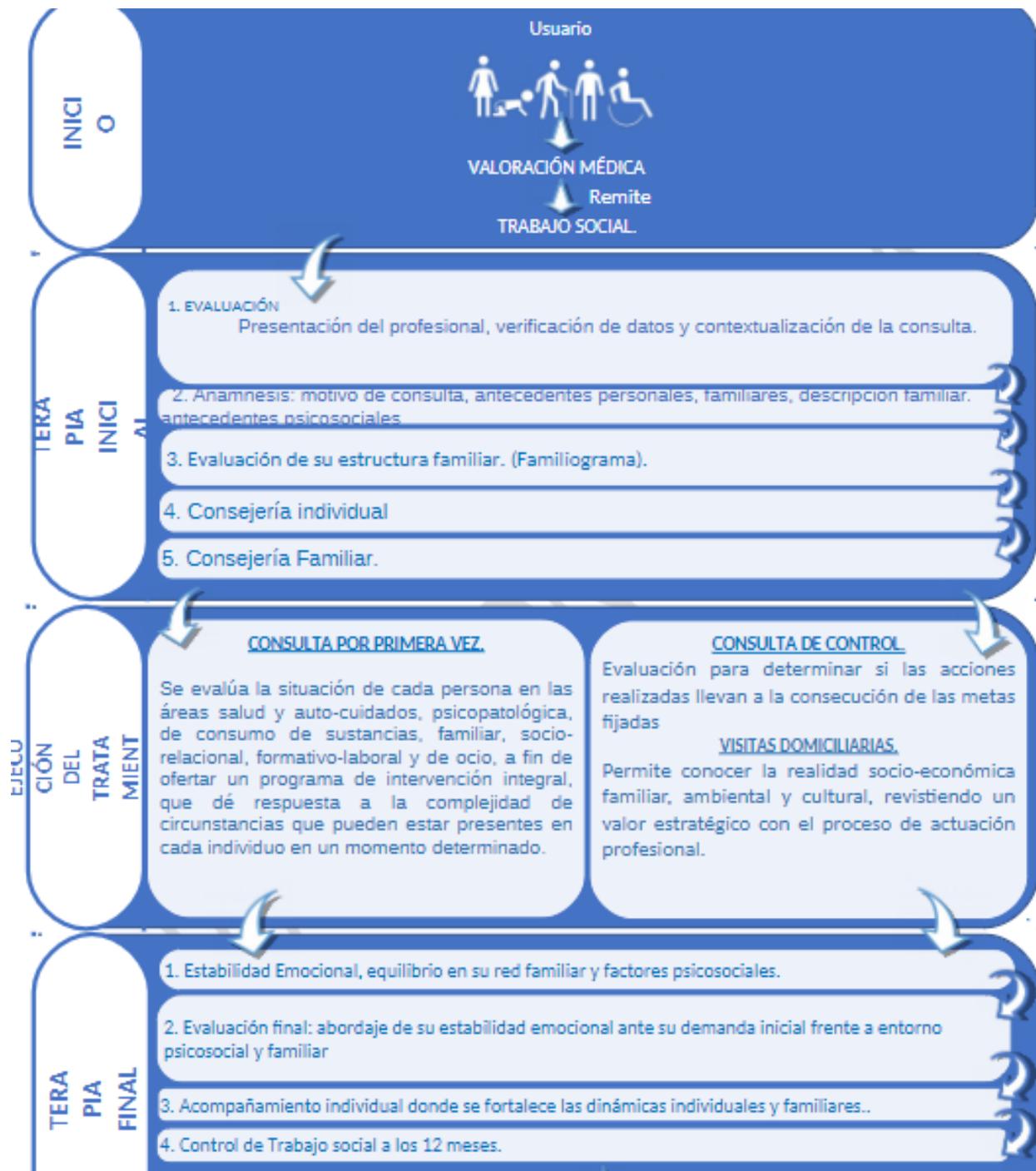
COPIA NO CONTROLADA



	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

TRABAJO SOCIAL

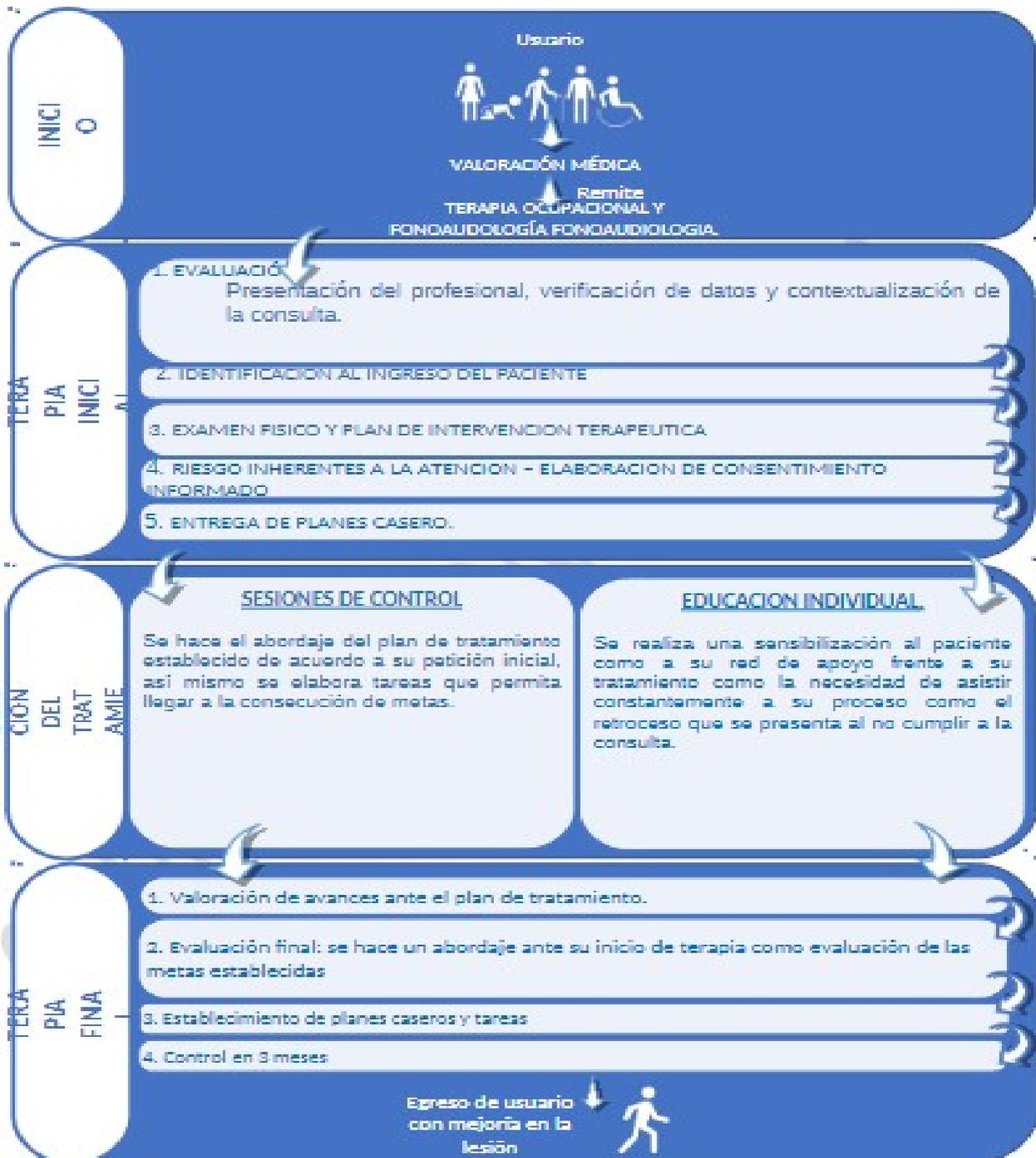
COPIA NO CONTROLADA



	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

TERAPIA OCUPACIONAL Y FONOAUDILOGIA

COPIA NO CONTROLADA



	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

I. LABORATORIO CLINICO BASICO, ESPECIALIZADO Y BIOLOGIA MOLECULAR.

Este servicio cuenta con moderna infraestructura y equipos, donde se procesan pruebas de rutina y complementarias en las áreas de hematología, química sanguínea, inmunología, microscopia y microbiología. Además, se cuenta con laboratorio de biología molecular para el procesamiento de muestras para identificar micobacterias y equipos para la identificación de virus de papiloma humano.

CAPACIDAD INSTALADA

IPS	HORA DE ATENCION RECEPCIÓN Y TOMA DE MUESTRA	HORA ENTREGA DE RESULTADOS	RECEPCIÓN	TOMA DE MUESTRA	TOMA DE MUESTRA GINECOLOGICAS	AREA DE PROCESO
IPS Primitivo Iglesias	6:00 am -17:00 pm Servicio urgencias 24 horas	10:00am- 17:00 pm	3	3	1	6 (Alistamiento de muestras, Química, hematología, microscopia, Inmunología, coagulación)
IPS Obrero	6: 30 am – 9:00 am	9:00 am-10:00am	1	2	1	2 (Biología Molecular y Microbiología)
IPS Colón	6: 30 am – 9:00 am	9:00 am-12:30 pm	1	2	1	
IPS Luis H Garcés	6: 30 am – 9:00 am	9:00 am-11:00am	1	2	1	
IPS Belalcazar	6: 30 am – 9:00 am	8:30am-9:00 am	1	1	1	
IPS Bretaña	6: 30 am – 9:00 am	8:30am-9:00 am	1	1	1	
IPS Diego Lalinde	6: 30 am – 9:00 am	10:00am-11:00 am	1	1	1	2 (Patología y Citología)
IPS Panamericano	6: 30 am – 9:00 am	9:00 am-12:30 pm	1	1	1	
IPS Guabal	6: 30 am – 9:00 am	8:30am-9:00 am	1	1	1	
IPS Alfonso Yung	6: 30 am – 9:00 am	8:30am-9:00 am	1	1	1	
IPS Santiago Rengifo	6: 30 am – 9:00 am	8:30am-9:00 am	1	1	1	
IPS 12 de Octubre	6: 30 am – 9:00 am	8:30am-9:00 am	1	1	1	
IPS Primavera	6: 30 am – 9:00 am	8:30am-9:00 am	1	1	1	
IPS Aguablanca	6: 30 am – 9:00 am	8:30am-9:00 am	1	1	1	
IPS Rodeo	6: 30 am – 9:00 am	9:00 am-10:00am	1	1	1	

Ruta de atención

Los Usuarios que requieren la toma de exámenes de laboratorio clínico, podrá acceder de la siguiente manera:

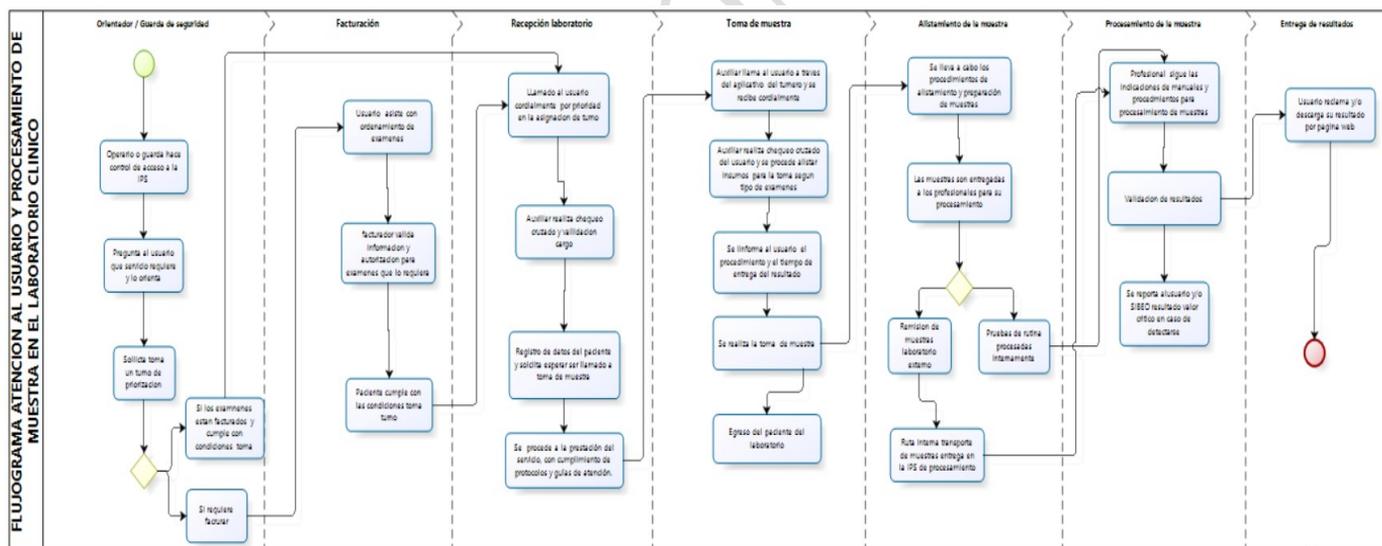
1. En todas las 16 IPS de la Red de Salud del Centro E.S.E se cuenta con una ventanilla de facturación, en donde el usuario podrá acercarse de manera

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

presencial durante la jornada de atención en cada sede, en ellas se cuenta con turnero DIGITURNO donde el usuario es guiado por el orientador o guarda y deberá inicialmente tomar un turno de acuerdo al tipo de prioridad para realizar el proceso de facturación o en caso de estar previamente facturado pasar a la recepción de toma de muestra; las IPS que no cuentan con turnero, el operario es el encargado de entregar el turno de manera física.

2. En el caso no se halla facturado los paraclínicos, el usuario deberá esperar el llamado según prioridad asignada por parte del facturador, el cual le realizará la validación de derechos y posterior se procede a realizar el cargo requerido y direccionar el turno al laboratorio clínico si el paciente cuenta con las condiciones para la toma de muestra.
3. En el laboratorio clínico, el usuario del servicio ambulatorio de acuerdo con su prioridad será llamado a través del turnero para el registro de exámenes previamente facturados.
4. El personal auxiliar en la recepción realiza el llamado al paciente, lo recibe cordialmente y valida cargos de paraclínicos realizados, realiza el chequeo cruzado de los datos del paciente, realiza algunas preguntas requeridas que sirven de guía en la validación de resultados por parte del profesional. Una vez se genera el registro este pasa a espera para la toma de muestra, si aplica.
5. El personal de toma de muestra identifica a través del turnero que los usuarios están en espera, se llaman de acuerdo con la prioridad asignada.
6. Se recibe al usuario teniendo en cuenta el decálogo de humanización, se realiza chequeo cruzado y se procede a tomar la muestra con cumplimiento de protocolos y guías de atención.
7. Se informa tiempo de entrega de resultado, se da recomendaciones post toma de muestra
8. Egreso del usuario satisfecho del laboratorio clínico.
9. Las muestras pasan al proceso de alistamiento y preparación de las mismas de acuerdo al área de procesamiento.
10. El profesional procede a validarlas y reportar el resultado. En este punto, se puede identificar un resultado con valor crítico para lo cual se hará contacto con paciente e informará al grupo SIBEO para seguimiento.

FLUJOGRAMA



J. IMAGENOLOGIA

Este servicio cuenta con pruebas ionizantes (Rayos x) y no ionizantes

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

(Ecografías). En rayos x se cuenta con equipo digital y para ecografías con 2D y 3D.

Los Usuarios del servicio ambulatorio que cuentan con ordenamiento para radiología o ecografía deben realizar facturación previamente con la finalidad de agendar cita de manera presencial, para ello es necesario:

1. En todas las 16 IPS de la Red de Salud del Centro E.S.E se cuenta con una ventanilla de facturación, en donde el usuario podrá acercarse de manera presencial durante la jornada de atención en cada sede, en ellas se cuenta con turnero DIGITURNO donde el usuario es guiado por el orientador o guarda y deberá inicialmente tomar un turno de acuerdo al tipo de prioridad para realizar el proceso de facturación o en caso de estar previamente facturado pasar al servicio de imagenología ubicado en el Hospital primitivo Iglesias; las IPS que no cuentan con turnero, el operario es el encargado de entregar el turno de manera física.
2. En el caso no se halla facturado los estudios, el usuario deberá esperar el llamado según prioridad asignada por parte del facturador, el cual le realizará la validación de derechos y posterior se procede a realizar el cargo requerido y asignar cita según disponibilidad de agendamiento informando las recomendaciones necesarias para la toma del estudio.
3. El día de la cita el usuario deberá asistir 20 minutos antes de la hora asignada y tener las recomendaciones para la toma del estudio.

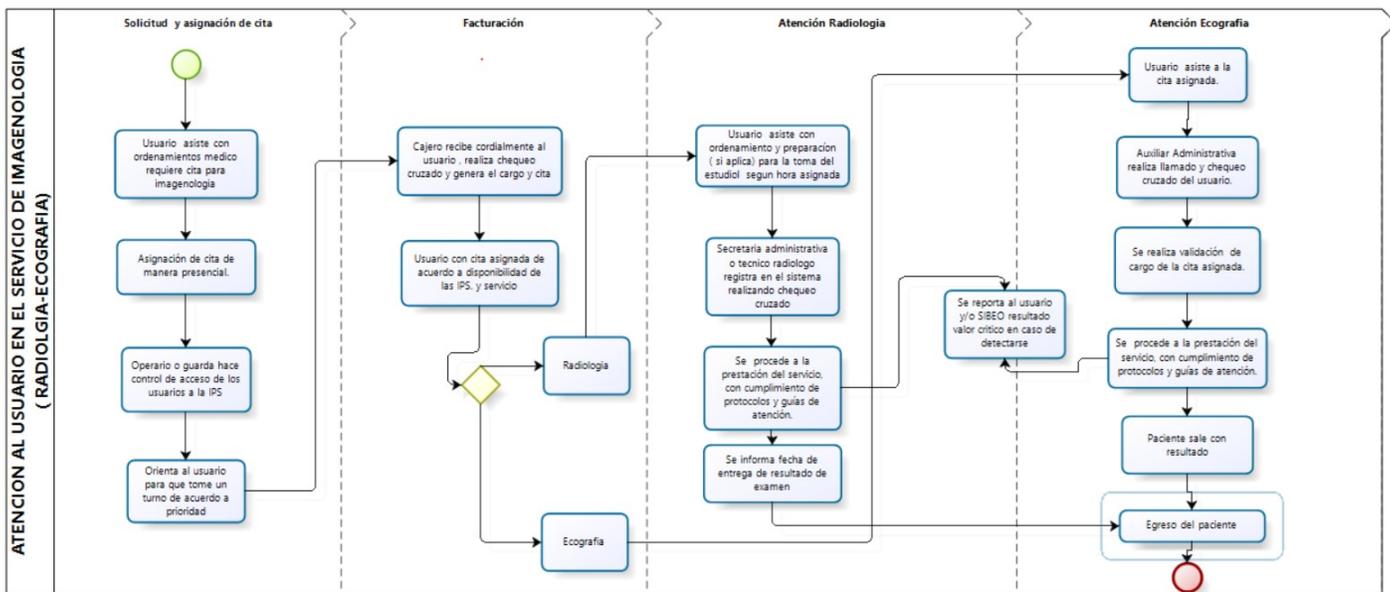
Para el servicio de radiología la auxiliar administrativa o tecnólogo en rayos X recibirá al usuario cordialmente y realizará el chequeo cruzado para el registro en el sistema y para posterior prestación del servicio, con cumplimiento de protocolos y guías de atención., donde se informará fecha de entrega del resultado.

En el servicio de ecografía la auxiliar administrativa recibe al usuario verifica el agendamiento y realiza chequeo cruzado de los datos, registra en el sistema, para posterior paso con el médico especialista y realización del estudio donde una vez terminado, el resultado es entregado inmediatamente.

4. Para los dos servicios en caso de identificar un resultado con valor crítico estos serán reportados al usuario y el grupo SIBEO.

 <p>Salud Centro Red de Salud del Centro E.S.E.</p>	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 <p>ACREDITACIÓN EN SALUD Código 53</p>
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

FLUJOGRAMA



Ruta de atención a pacientes del servicio de urgencias

Radiología:

1. Los usuarios previamente ingresan por el servicio de urgencias donde según clasificación del triage y atención médica se genera los ordenamientos para la toma del servicio.
2. El ordenamiento se visualiza en el sistema de información y el personal auxiliar de enfermería se acerca al servicio con el paciente, se realiza el chequeo cruzado e ingresa al sistema RIS

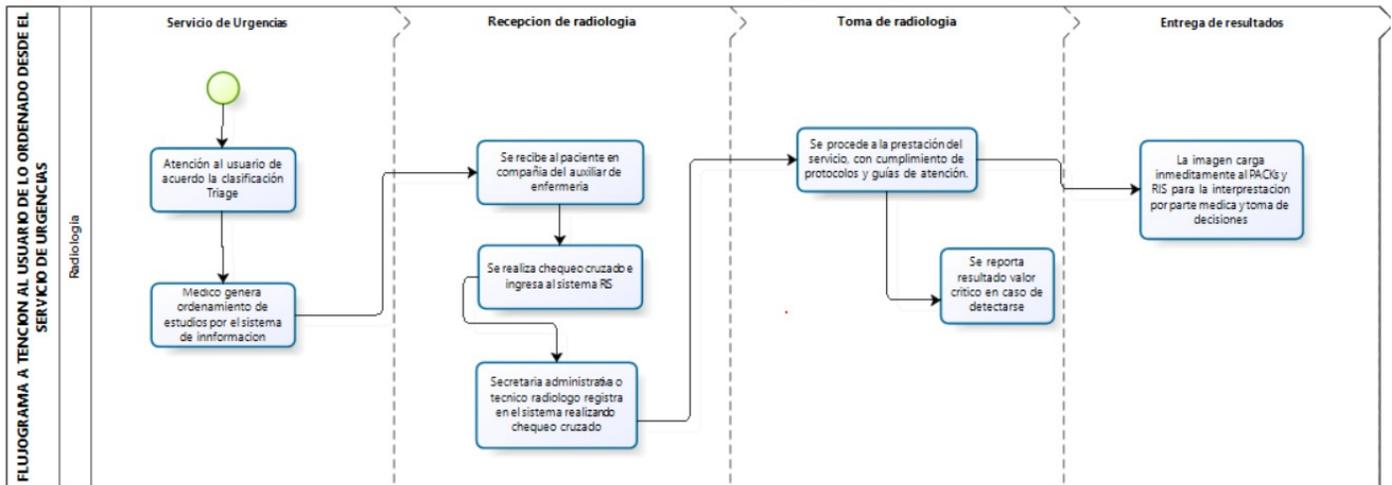
	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

- El paciente se recibe cordialmente se verifica procede a realizar chequeo cruzado de verificación de información y se atiende siguiendo los procedimientos estipulados y decálogo de atención.
- Se realiza la toma del estudio y este pasa directamente al RIS donde el medico puede visualizar la imagen en tiempo real para su interpretación del estudio.

En este punto, se puede identificar un resultado con valor crítico para lo cual se hará contacto con médico tratante del servicio e informará, de igual manera se puede informar al auxiliar que debe priorizarse su atención nuevamente.

- Se da egreso al paciente en compañía con el auxiliar de Urgencias quien lo direcciona nuevamente al servicio.

FLUJOGRAMA



Laboratorio clínico

- Los usuarios previamente ingresan por el servicio de urgencias donde según clasificación del triage y atención medica se genera los ordenamientos para la toma de paraclínicos por parte del personal del servicio.
- El ordenamiento se visualiza en el sistema de información, donde el personal auxiliar de enfermería se acerca al servicio con las muestras tomadas, se realiza

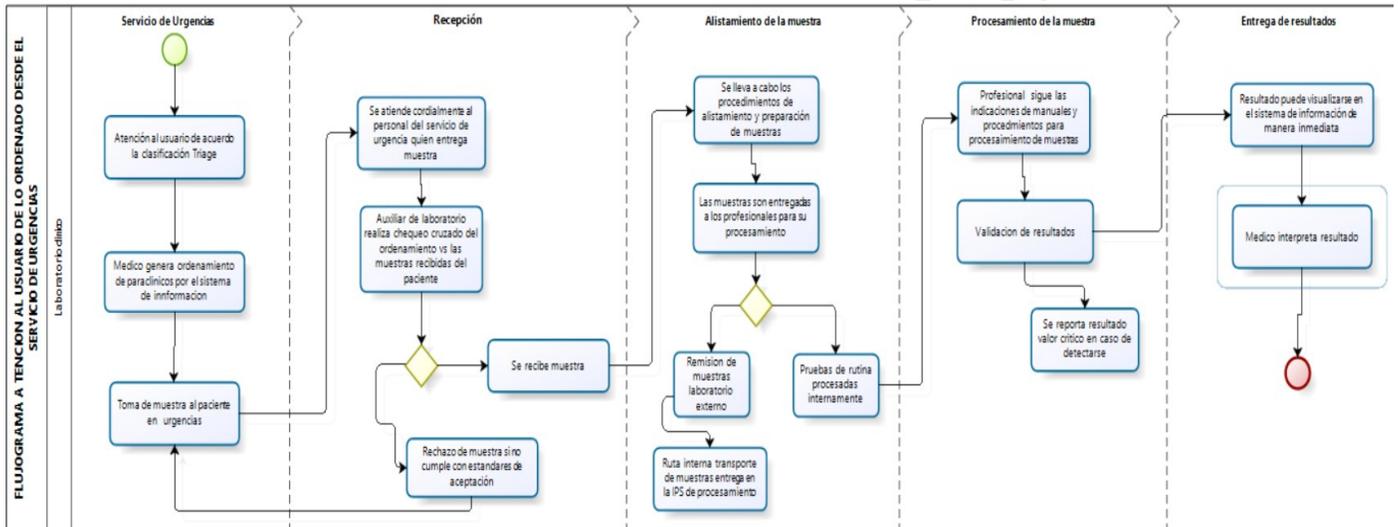
	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

el chequeo cruzado e ingresa al sistema LIS. En caso de presentarse alguna no conformidad con las muestras estas son reportadas de manera inmediata.

- Las muestras pasan al proceso de alistamiento y preparación de las mismas de acuerdo al área de procesamiento.
- El profesional procede a validarlas y reportar el resultado teniendo en cuenta los tiempos de entrega de resultado estipulados.

En este punto, se puede identificar un resultado con valor crítico para lo cual se hará contacto con médico tratante del servicio.

FLUJOGRAMA



K. LABORATORIO DE CITOLOGÍA Y PATOLOGÍA.

El laboratorio de Citologías y Patologías de la Red de Salud Centro recibe muestras de toda la red pública de la ciudad, para el procesamiento de citología de cuello uterino. Además, recibe y procesa biopsias y especímenes quirúrgicos para estudios de patología básica y especializada.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

L. REFERENCIA Y TRASLADO DE PACIENTES (SISTEMA INTEGRADO DE COMUNICACIONES EN SALUD Y POOL DE AMBULANCIAS).

Compuesto por un equipo humano de más de 10 médicos y 80 paramédicos y una infraestructura de 28 ambulancias, 6 de ellas medicalizadas (2 con dotación neonatal).

El Pool de ambulancias apoya su operación en el SICO, sistema para la referencia y contra referencia del municipio, especialmente de los pacientes de las EPS con quien se tiene contratación. También el Pool de ambulancias interactúa con el Centro Automático de Despacho (C.A.D. o 123) de la ciudad para apoyar los temas de salud que solicita la comunidad.

El Pool de Ambulancias ofrece los siguientes servicios:

- Servicios en ambulancias básicas y medicalizadas.
- Servicio de movilidad reducida
- Servicio de atención prehospitalaria
- Servicios para Eventos

Con estos servicios cubre traslados interinstitucionales dentro de la ciudad de Cali y traslados Intermunicipales, también traslados de servicio social o traslados primarios cuando se trata de urgencias o emergencias en el lugar del evento o servicios contratados por evento como las tutelas o particulares.

8. ATENCION PRIORIZADA O PREFERENCIAL.

En la Red de Salud Centro se implementa el sistema de turnero DIGITURNO en las IPS Diego Lalinde, Rodeo, Obrero, Luis H Garcés, Cristóbal Colon, Hospital Primitivo Iglesias y Alfonso Young, el cual realiza priorización de los usuarios según las características de las personas que requieren una especial

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

protección institucional. Por lo tanto, no se debe generalizar la misma atención para los adultos mayores de 60 años, mujeres gestantes y personas en condición de discapacidad; el sistema de turnero nos brinda la oportunidad de realizar una correcta gestión de filas.

La codificación la cual emite el turnero una vez se realiza el registro y se introduce las características del paciente, se presentan a continuación:

- A prioritaria
- B particular
- C Población general

Ver anexo 1. MANUAL DE USUARIO DEL KIOSKO PARA GENERACIÓN DE TURNOS - DIGITURNO

A. Cajas preferenciales - Prioritaria

El usuario al recibir el turno en facturación, realizará el llamado atendiendo la prioridad de atención registrado en el sistema de turnero DIGITURNO, esta prioridad es brindada al adulto mayor de 60 años, mujeres gestantes, niños menores de 1 año y personas con movilidad reducida, discapacidad física o psicológica, independientemente del servicio que requiera.

Las cajas de facturación en el caso del Hospital Primitivo Iglesias se encuentran organizadas de la siguiente manera:

- La Caja No 1 atiende únicamente las Citas Médicas y de Especialistas.
- La Caja No 2, 3 y 4 atiende todo lo relacionado con Grupos Vulnerables

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

o priorizados y programas de P y P.

- La caja No 5 atiende usuarios que requieren facturar ayudas diagnósticas.
- La caja No 6 atiende usuarios para el servicio de Odontología.

En las IPS donde existe solo una o dos cajas de facturación se dará prioridad de atención a los grupos vulnerables o priorizados.

En el caso de las personas en condición de discapacidad, siempre es prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra el respeto y libre decisión. Si la persona acepta nuestra colaboración hay que estar atentos a escuchar sus instrucciones; en todo momento hay que evitar mostrar actitudes de sobreprotección que pueden herir su sensibilidad al sentirse más infantiles o carentes de decisiones, opiniones o capacidades.

B. Atención de Personas con Discapacidad Visual.

La primera persona que recibe el usuario es el operario o personal de seguridad de la institución, el cual debe registrarlo con la caracterización de discapacidad, quien debe dejarlo ingresar inmediatamente e informar a la persona encargada del SIAU u orientador para que sea atendido con prioridad, después de generarle el turno priorizado.

Ayude a la persona, si fuese necesario y si el usuario lo acepta; no dude en tocar su mano o brazo para captar su atención.

Preste toda la atención, a pesar de su condición, las personas que no puede verle o que tiene baja visión, perciben si le están prestando atención, si mientras habla usted mira hacia otra dirección, ellos se orientan por su voz. No eleve la voz ni piense que debe hablarle continuamente, la interacción

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

debe ser normal.

No utilice expresiones aproximativas o identificadas como “por aquí, allí”, que carecen de todo sentido para este tipo de usuarios, así como levantar la mano para señalar o asentir con la cabeza, recuerde que debe orientar con referencias exactas.

Para ayudarlo a sentarse basta solo con llevarle la mano al brazo o espaldar del asiento. De igual manera se hace para ayudarlo a firmar, llevando su mano hasta el punto donde debe hacerlo.

Si ha de leerle un documento, hágalo despacio y con toda la claridad posible, cualquier signo ortográfico importante se debe indicar.

Dele prioridad en su atención, para ellos la puntualidad es muy importante, para ese tipo de usuarios los minutos son eternos cuando se está esperando sin percibir nada y sin estar ocupados, esto les produce nerviosismo y tensión.

Este atento a los obstáculos que puede tener la persona en su camino, recuerde que algunos se orientan solo con el bastón o con un perro guía.

c. Atención de Personas con Discapacidad Auditiva o de Lenguaje.

Como primera regla general, no es necesario gritar, no le oírás. Nuestro gesto es lo que el percibe y va a notar un rostro hostil. Algunas personas leen los labios, pero no siempre ocurre; hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. Hay que vocalizar normal, pero un poco más lento.

Es muy importante tener a la vista los labios, por tal motivo debemos retirar los bolígrafos, la mano, dulces y chicles.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

Utilice el rotafolio “Facilitador de comunicación” para establecer un mejor diálogo con el usuario que tiene este tipo de discapacidad. Todas las IPS tienen al menos un rotafolio.

D. Atención de Personas con Discapacidad Física.

Siempre que un usuario con discapacidad física llegue a nuestras instituciones y no cuente con herramientas de apoyo o traslado para su movilización, el operario o personal de seguridad deberá proveerle la misma (todas las IPS cuentan con sillas de ruedas y algunas con camilla). Es determinante estar dispuestos a colaborar en todas aquellas actividades que el usuario no puede realizar por sí mismo y además que permita la ayuda.

En aquellas instituciones donde haya dos pisos y no haya rampa o ascensor, la atención de usuarios con discapacidad física se hará en el primer piso.

No se apoye sobre la silla de ruedas ya que es parte de su soporte personal.

Cuando inicie una conversación muy larga procure situarse a nivel de los ojos y sin posturas forzadas para evitar situaciones incómodas. Preste especial cuidado en que la silla de ruedas o las muletas queden a la mano de usuario, lo más recomendable es no retirarlo de su silla de ruedas.

9. MECANISMOS PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS

La Red de Salud del Centro ESE, cuenta con los siguientes canales:

Asignación de citas:

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

- Chat-bot (Dr. Primi) - WhatsApp 3156800506
- Call center - Número 6024865555 opción 2
Horario de atención: lunes a viernes de 6:30 am a 5:00 pm
- Página WEB - <http://www.esecentro.gov.co/> - Dr. Primi
- Atención presencial - Cajas de Facturación todos los servicios Ambulatorios
Horario de atención: lunes a viernes de 6:30 am a 5:00 pm
- Atención presencial - Cajas de Facturación Jornadas vacunación - Contingencia Distrital y Nacional Ambulatorio
Horario de atención: lunes a viernes de 6:30 am a 5:00 pm
Sábado 8:00 am a 4:00pm
- Atención presencial - Cajas de Facturación servicios Urgencias - Hospitalización
Horario de atención: 24 horas continuas.
- Central de Autorizaciones
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 5:30 pm

Recepción de PQRSF:

- **Buzón de sugerencias:** El usuario diligencia el formato de PQRSF y lo deposita en el buzón de sugerencias ubicado en cada una de las IPS.
- **Ventanilla única física:** El usuario redacta y radica la manifestación y la persona responsable de ventanilla única redirecciona al responsable de SIAU para registro y gestión en el aplicativo de PQRSF.
- **Página WEB:** El usuario a través de la página web registra su PQRSF ingresando por el ítem “Déjanos tus inquietudes”. Posterior al registro el sistema generará un código de notificación el cual indicará que la manifestación ha sido registrada.
- **Presencial:** El usuario podrá instaurar su manifestación de forma presencial directamente en las oficinas de Información y Atención al Usuario u otra dependencia administrativa y asistencial en cualquiera de la IPS. En este caso los colaboradores de la institución podrán

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

ayudar a diligenciar el formato de reporte de manifestaciones o lo podrá diligenciar el mismo usuario.

10. CAPACIDAD INSTALADA FACTURACION.

IPS	HORAS X IPS	CANT. PUNTOS DE ATENCION	LABOR
AGUABLANCA	6	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
ALFONSO YOUNG	6	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
SANTIAGO R	8	2	SOPORTE ADMINISTRATIVO DE VACUNACION
SANTIAGO R	8	1	SOPORTE TECNICO PRIMAVERA
BELALCAZAR	8	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
BELALCAZAR	8	1	ATENCION AL USUARIO CABILDO AMBULATORIO
BRETAÑA	6	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
SICO	8	1	SOPORTE TECNICO CENTRAL AUTORIZACIONES
COLON	8	3	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
CRESPO	6	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
DIEGO LALINDE	8	1	SOPORTE TECNICO IPS COMUNA 9
DIEGO LALINDE	8	1	SOPORTE TECNICO IPS COMUNA 12
DIEGO LALINDE	8	1	SOPORTE TECNICO IPS COMUNA 10
DIEGO LALINDE	8	1	SOPORTE TECNICO IPS COMUNA 11
DIEGO LALINDE	8	1	SOPORTE TECNICO IPS COMUNA 8
DIEGO LALINDE	8	1	SOPORTE TECNICO IPS COMUNA 8 URGENCIAS
DIEGO LALINDE	8	1	SOPORTE TECNICO LABORATORIO
DIEGO LALINDE	8	3	SOPORTE TECNICO ADMINISTRATIVO CUENTAS
DIEGO LALINDE	8	1	SOPORTE TECNICO ADMINISTRATIVO CUENTAS
DIEGO LALINDE	8	3	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
DIEGO LALINDE	8	3	SOPORTE ADMINISTRATIVO CUENTAS
DOCE OCT	6	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
GUABAL DN	6	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
HPI	12	2	ATENCION AL USUARIO URGENCIAS
HPI	8	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO SALA PARTOS
HPI	8	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO ARCHIVO
HPI	8	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO INFORMACION

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E		
	Manual: Atención al usuario		
	Código: AUS - M - 03		
	Fecha: Julio 2023		
	Versión: 06		

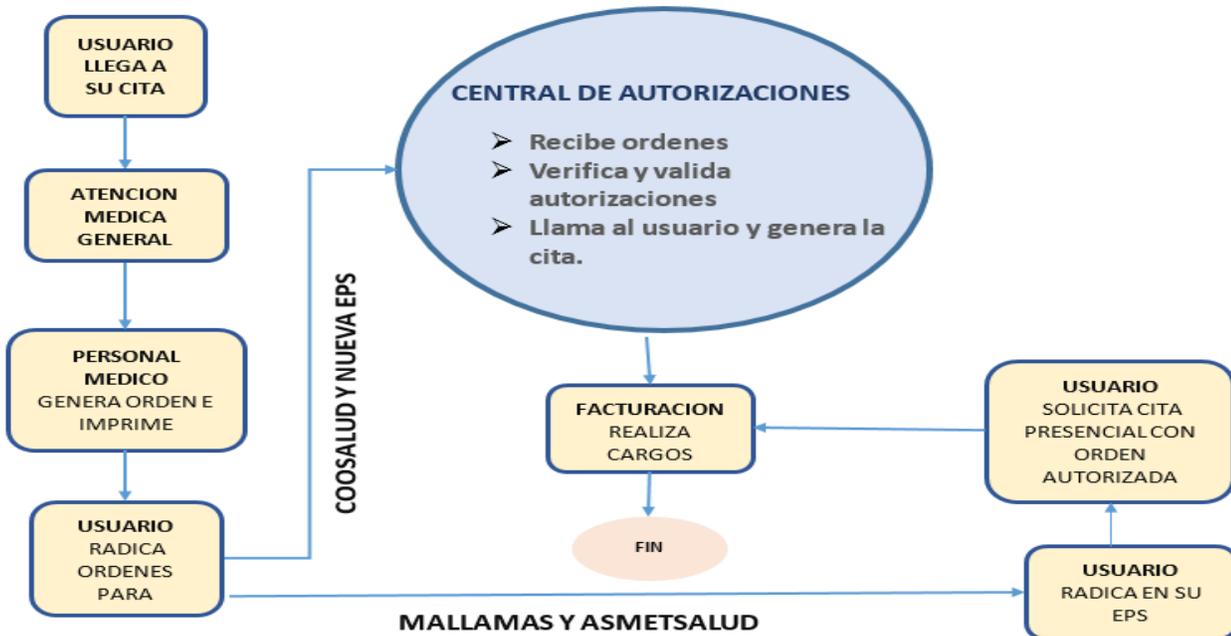
HPI	8	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO EXTRAMURAL
HPI	8	7	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
LUIS H	8	3	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
OBRERO	8	3	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
PANAMERICANO	6	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
POOL LH	8	3	SOORTE ADMINISTRATIVO DE TRASLADOS
PRIMAVERA	6	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
RED CENTRO	8	2	ATENCION AL USUARIO SUPERNUMERARIO
RODEO	8	3	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO
SANTIAGO R	6	1	ATENCION AL USUARIO AMBULATORIO

11. CENTRAL DE AUTORIZACIONES

- El médico general, odontólogo, especialista, y/o enfermeras diligencian solicitud de remisión al especialista o solicitud de exámenes de Nivel 2 o 3, y el Anexo 3
- En Central de Autorizaciones (archivos o facturación) se reciben la orden, se verifica el adecuado diligenciamiento del mismo, se sube a la plataforma de las EPS, donde se radica la orden, ya sea para exámenes o consulta con especialista.
- Si son autorizaciones para especialistas o exámenes de nivel 2 provenientes de pyp, se agenda en caja y se facturan para su atención.
- SI FORMATO CON DILIGENCIAMIENTO INCOMPLETO O INCORRECTO: Se Envía al Líder del Proceso para su corrección quien notificará al profesional para NO conforme y mejoramiento.
- SI SOLICITUD NO PERTINENTE: El Líder del proceso verifica, corrige con el médico la solicitud.
- SI NO LO AUTORIZAN: Se le informa al paciente la justificación del porqué no lo autorizaron y se le plantean alternativas.

FLUJOGRAMA

 <p>Red de Salud del Centro E.S.E.</p>	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 <p>ACREDITACION EN SALUD</p> <p>Código 53</p>
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	



12. RECEPCION Y MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Las manifestaciones se clasificarán de acuerdo a las siguientes definiciones:

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud de

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

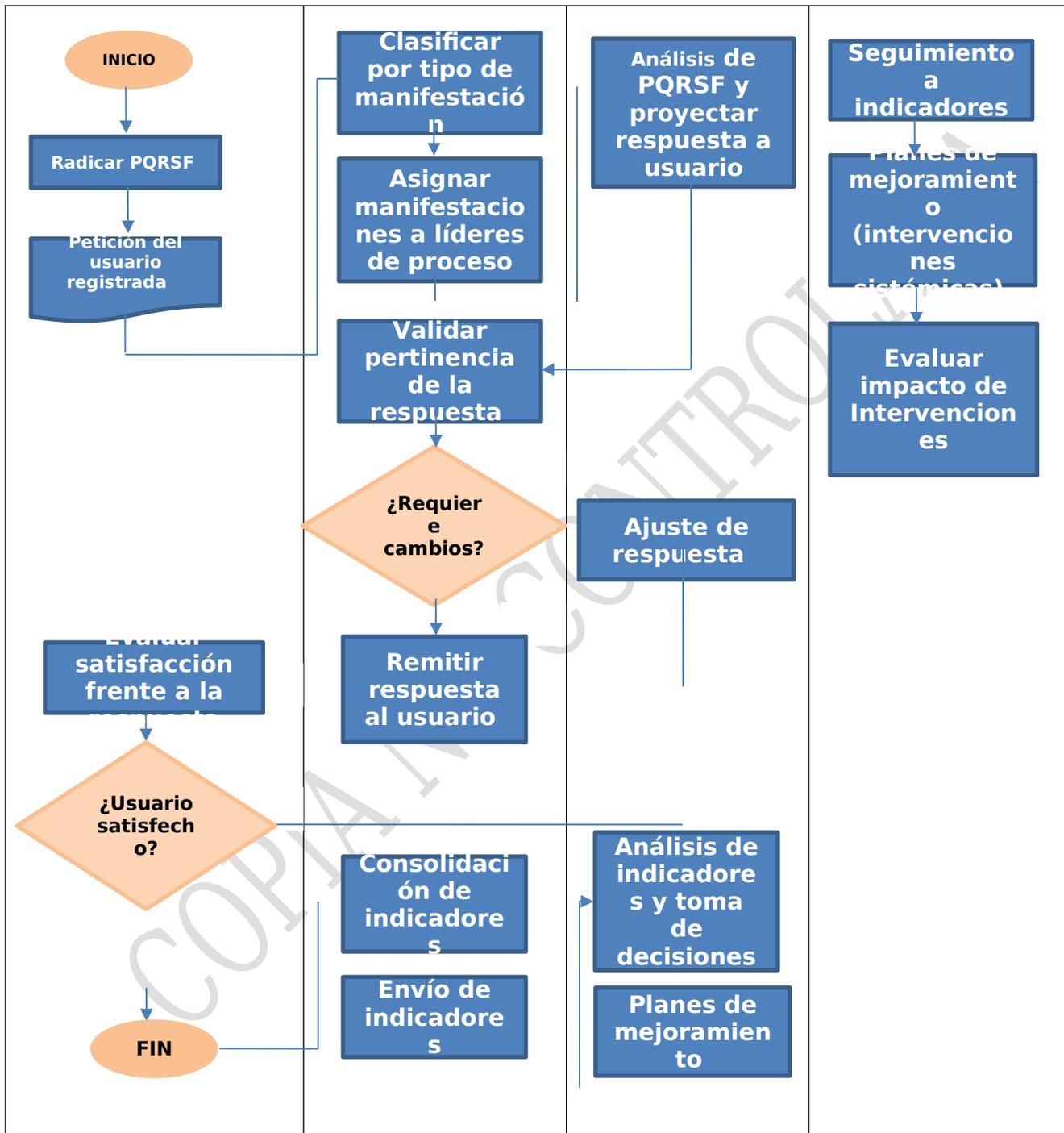
Consulta: La petición que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto o dictamen o consejo.

Sugerencia: Información que entrega el usuario, donde expresa la posibilidad de realizar un cambio en la prestación del servicio para la mejora.

Felicitación: Manifestación de satisfacción por la prestación del servicio y/o actuación de un funcionario.

FLUJOGRAMA MANEJO DE PQRSF

USUARIO O PETICIONARIO	SIAU	LIDERES DE PROCESO	COMITÉ PQRSF Y ÉTICA
-------------------------------	-------------	---------------------------	-----------------------------



	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

13. MANEJO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para poder realizar cualquier tratamiento y/o procedimiento menor o mayor en un paciente es necesario contar con un Consentimiento Informado firmado por el usuario.

Para ello el médico tratante se presenta e informa al paciente, familiar o representante, la necesidad de realizar un tratamiento o procedimiento. El profesional tratante debe explicar al paciente, familiar o representante, en forma clara y sencilla, el tratamiento y/o procedimiento a realizar, cuales son los riesgos o beneficios esperados, las posibles complicaciones según la literatura, cuáles las alternativas de tratamiento y aclarando cualquier duda al respecto. Se le entregará una hoja informativa en la que el profesional tratante registrará toda la información impartida al usuario y su familia, quienes deberán leer con atención y en caso de estar conforme proceder a firmar el Consentimiento Informado aceptando la realización del tratamiento y/o procedimiento.

En caso de que el usuario no pueda firmar por discapacidad física o mental o por ser menor de edad, el Consentimiento Informado deberá ser firmado por un adulto responsable y un testigo.

14. MANEJO DE PACIENTES CON ENFERMEDAD TERMINAL

Cuando se encuentra un paciente en la institución diagnosticado con una enfermedad terminal, se debe ser prudente en el manejo de la información y en la explicación médica sobre el diagnóstico, tratamiento, cuidados y manejo del paciente en el caso de los familiares. La información debe manejarse en un área de privacidad, se debe disponer de un tiempo prudente para dialogar con el paciente, su familia o representante. Los contenidos de la información por lo general, son bastante graves y esto trae consecuencias emocionales como bloqueos y rechazos por parte del familiar o el paciente, por lo tanto, la información

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

debe entregarse paulatinamente, no todo al principio, ya que puede confundir, desinformar y generar falsas expectativas o por el contrario, hacer sufrir por algo que no se sabe con certeza si va a suceder o no.

El médico que entregara la información debe ser claro, agradable y atento, que demuestre respeto y sincera preocupación por la situación del paciente y su familia, brindando todo el apoyo que esté a su alcance; debe dejar que los afectados se expresen y comuniquen cualquier inquietud al respecto. La información emitida debe ser realista sobre la enfermedad, su causa, condicionantes y evolución esperada.

La institución a través de trabajo social debe brindar información sobre apoyo y recursos de todo tipo como económico (incapacidades, pensiones administrativas), servicios externos como centros especializados, sociales, de orientación emocional, tratamientos o terapias alternativas que aporten a mejorar la calidad de vida del paciente.

15. MANEJO DE PACIENTES FALLECIDOS

La muerte de un ser querido es siempre uno de los momentos más dolorosos de nuestra vida, y aunque se sabe que inevitablemente todos moriremos algún día, al enfrentar la partida temprana o en la vejez de un familiar, nos damos cuenta de lo mal preparados que estamos para recibir la muerte y lo poco que sabemos de los trámites legales y administrativos que se deben realizar.

El único que está habilitado para certificar la muerte de una persona es un médico, consecuentemente tal acto implica llenar el formulario de Cierre del Caso y lo registrará en el sistema.

La información sobre pacientes fallecidos se podrá obtener, ya sea del formulario de Egreso de Hospitalización, o de Urgencias si han fallecido en el establecimiento, o de la detección de las causas de inasistencia de

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

los pacientes a través del SIBEO cuando el equipo hace la búsqueda de pacientes.

Los certificados de defunción de los pacientes fallecidos bajo nuestra asistencia, deben expresar los datos de identificación, la causa de muerte, el diagnóstico de la última enfermedad y demás datos que con fines estadísticos fueran requeridos por las autoridades sanitarias

Se puede dudar de las causas de muerte o sospechar que la misma ha sido producto de hechos no naturales, pero no exime de la obligación de certificarla, solo libera al médico de establecer los motivos que la ocasionaron y le impone de efectuar la denuncia policial, lo que deriva en una autopsia del cuerpo por orden judicial

Desde el punto de vista de la Humanización es importante toda la preparación pre-mortem y postmortem tanto al usuario como a la familia del mismo.

La Red de Salud Centro ESE velará por el adecuado manejo de estos instantes difíciles para el usuario y para su familia buscando el mejor apoyo y confort.

¿QUÉ TRAMITES Y DOCUMENTOS SE NECESITAN PARA LA INHUMACION?

- Certificado de defunción.
- Se llama a la funeraria internacional para que recojan el cuerpo y lo preparen
- Certificado de Inhumación

En el caso de pacientes NN:

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

- Se lleva a medicina legal con oficio realizado por trabajo social para su respectiva reseña

En el caso de muertes violentas:

- Se solicitará levantamiento del cadáver a la Fiscalía y posterior traslado a Medicina Legal.

Ver protocolo de Cuidados Paliativos.

16. MANEJO DE PACIENTES VICTIMAS DE MALTRATO, AGRESION O ABUSO SEXUAL.

Para los usuarios o pacientes que ingresan a la institución con sospecha de maltrato emocional, físico o de abuso sexual; el profesional médico debe reportar detalladamente la condición clínica del paciente en la historia y llenar ficha para notificación de lesiones violentas o de abuso sexual, para ser reportada a salud pública, informar a las respectivas autoridades legales como la Policía, ICBF y solicitar apoyo con el profesional de trabajo social y psicología.

17. MANEJO DE PACIENTES AGRESIVOS

- Pensar en la seguridad personal y de los colaboradores del servicio, tomando las medidas necesarias de precaución.
- Estar atento a las señales verbales y pre-verbales que puedan inducir o incrementar la violencia.
- Entrevistar al paciente en un lugar adecuado.
- Médico y personal asistente deben quitarse collares, aretes, gafas y corbata antes de iniciar la entrevista. Evitar el uso de objetos que puedan dañar o lesionar.
- Dar aviso al equipo de que se va a entrevistar al paciente, para poner en alerta al personal de seguridad sobre cualquier necesidad de intervención urgente.
- Hablar al paciente pausadamente, mostrando una actitud calmada. Cuando el paciente hable, se debe mostrar interés en lo que está diciendo. Nunca ignorar ni criticar lo que comunica el paciente.
- Evitar movimientos bruscos o súbitos, en lo posible iniciar la entrevista con temas neutrales y no con temas referentes al comportamiento inadecuado del paciente.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

- Mantenerse fuera del alcance de los golpes de paciente, nunca intentar tocar al paciente.
- Si las condiciones lo permiten realizar anamnesis, examen físico y mental para determinar el diagnóstico e iniciar tratamiento.
- El médico tratante se debe presentar ante el paciente procurando en lo posible no adoptar actitudes amenazantes, intentará la comunicación con el paciente tratando siempre de encontrar la solución no violenta.
- Explicar al paciente en voz firme y segura, pero calmada y pausada, que las personas que están ante él desean ayudarlo y no agredirlo ni castigarlo.
- De ser necesario se procederá a inmovilizar al paciente, para tal efecto se seguirá el procedimiento para inmovilizar código: AIH-P-68. Se recomienda dejar descubierta parte del tórax para poder supervisar la respiración. Los sujetadores se deben aflojar cada 15 minutos para prevenir eventuales complicaciones vasculares. Se debe aprovechar entonces para realizar la historia clínica y el examen físico. Según los hallazgos se puede pasar a la siguiente fase de manejo farmacológico.
- Notificar siempre a la familia la justificación para la inmovilización, realizar el manejo pertinente de la patología o remitir al nivel correspondiente.
- Notificar a la policía de ser necesario.

18. PROPIEDAD DEL CLIENTE.

Según la norma NTCGP 1000:2004, Numeral 7.5.4 dice que la entidad debe cuidar los bienes que son PROPIEDAD DEL CLIENTE mientras estén bajo su control o los esté usando. La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, debe ser registrado y su estado comunicado al cliente.

Propiedad del cliente: Son todos aquellos elementos que pertenecen al cliente o usuario y que son usados por los funcionarios para la prestación del servicio de salud. Ej.: El documento de identidad de los usuarios.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

Bienes en Cadena de Custodia: Son todos aquellos elementos Propiedad del cliente que son usados por la institución durante el proceso de atención para cumplir el Protocolo de Cadena de Custodia y que tiene implicación dentro de una investigación de tipo legal. Ej.: una prenda de vestir de un paciente víctima de agresión sexual manchada con sangre u otras secreciones.

Los elementos que pertenecen al cliente y que dentro de una atención médica formen parte de una investigación de tipo legal, serán registrados, embalados y tratados de acuerdo al protocolo de Cadena de custodia adoptado en la ESE Centro.

Bienes en Custodia: Son todos aquellos elementos del cliente que no hacen parte de la prestación de servicios en salud, pero que la entidad debe custodiar y salvaguardar. Ej.: un bastón o cobija olvidada de un paciente.

Es responsabilidad de la institución, salvaguardar toda información o bien que sea Propiedad del cliente, debe tener espacios para su conservación y a su vez realizar los registros necesarios para su control, ingreso y entrega del mismo.

La conservación de los documentos de identidad y carnets de aseguramiento será de dos meses en la red de salud centro. Posterior a este tiempo los documentos de identidad serán remitidos mediante oficio a la registraduría nacional del estado civil y los demás documentos a las entidades respectivas.

Los elementos que pertenecen a nuestros usuarios, no hagan parte del proceso de atención en salud y hayan sido dejados en las instalaciones de la ESE Centro ya sea por olvido, por error o como consecuencia de una rápida remisión, serán custodiados y salvaguardados por la organización. Los mismos serán registrados en el formato propiedad del cliente y

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

entregados debidamente rotulados al área de mantenimiento. El tiempo de custodia será de 3 meses, posterior a los cuales serán eliminados o dados de baja

19. COMO ACCEDER A LA HISTORIA CLINICA

La custodia de la historia clínica es responsabilidad del prestador de servicios de salud que la generó en el curso de la atención, cumplimiento los procedimientos de archivo.

El archivo de historias clínicas es un área restringida, con acceso limitado al personal de salud autorizado, conservando las historias clínicas en condiciones que garantizan la integridad física y técnica, sin adulteración o alteración de la información.

El acceso a la historia clínica, se realiza en los términos previstos en la Ley:

- Las autoridades judiciales y de control, cuando la requieran como medio probatorio para tomar decisiones en las investigaciones que adelantan en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales (Art 34, Ley 23/81).
- La Superintendencia Nacional de Salud y las direcciones seccionales, distritales y locales de salud, en cumplimiento de su función pública de inspección, vigilancia y control de la calidad de la atención en salud (Art 34, Ley 23 / 81).
- El equipo de salud, (Art 23, Decreto 3380/81 y Resolución 1995/99).
- Los investigadores en ciencias de la salud, para consulta y apoyo de trabajos médicos, (Art 61, Ley 23/81 y Art 30 Decreto 3380/81).
- Los tribunales de Ética Médica (Ley 23/81).
- El paciente y los familiares que él expresamente autorice, (Art 38, Ley

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

23/81).

La Historia clínica también es solicitada por las áreas internas sean administrativas o asistenciales y se utilizan para los siguientes conceptos:

- Contestación de demandas, tutelas, requeridos por la Gerencia, Subgerencia de Servicios de Salud o área jurídica.
- Contestación de objeciones o glosas, requeridos por el área de auditoría de cuentas médicas.
- Proceso de atención en el servicio de urgencias o de hospitalización.

En los casos en que el usuario requiere copias de documentos de la historia clínica, debe dirigirse al área de recepción del archivo y diligenciar el Formato AUS - F - 05 Solicitud de historia clínica por usuario.

Se solicita diligenciamiento en letra clara y legible e informe trámite de entrega de copia de historia clínica en tres días hábiles, post solicitud en horario de 8 am a 2 pm en el archivo clínico.

El procedimiento de entrega de documentos debe efectuarse mediante verificación del documento de identidad de quien reclama la historia, el cual deberá corresponder efectivamente al paciente y persona autorizada.

En el caso de autorización a terceros para reclamar copia de la historia clínica, se debe solicitar carta de autorización firmada por el paciente, copia del documento de identidad del mismo y de quien reclama la historia.

Para pacientes menores de edad se les entregará únicamente a los

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

padres y/o responsables presentando los documentos que los acrediten.

En caso de que sea fallecido solamente se podrá solicitar por medio de la Superintendencia Nacional de Salud, juzgados, fiscalías y por asegurados adjuntando póliza en donde el paciente firma el derecho que tiene la aseguradora a ver la historia clínica.

20. PROCEDIMIENTO DE AYUDA ESPIRITUAL

Se entiende por espiritualidad una dimensión que reúne actitudes, creencias, sentimientos y prácticas que van más allá de lo estrictamente racional y material, concepción más amplia que la religiosa. La espiritualidad repercute en el bienestar general de los pacientes en el tratamiento y en su calidad de vida. No existe unanimidad respecto a la conveniencia de utilizar una escala o instrumento estructurado para valorar las necesidades espirituales, y menos todavía acerca de cuál sería la indicada; como objetivo es presentar la importancia de la espiritualidad y la religión en la atención de pacientes.

La atención médica integral requiere el reconocimiento de las dimensiones físicas, mentales, sociales y espirituales, la omisión de cualquiera de estos aspectos resulta en una atención incompleta que puede generar una sensación de frustración e interferir en el proceso de curación de los pacientes. La espiritualidad y la religión son una parte fundamental de la vida de muchas personas, por lo que se hace necesario que el equipo de salud las considere, no solo por razones éticas y legales, sino por las implicaciones en la morbilidad, mortalidad, calidad de vida e incluso económicas.

La evaluación de las necesidades espirituales y religiosas por parte del

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

equipo de salud no debe ser impuesta a todos los pacientes, pero debe ser explorada y profundizada a todos aquellos pacientes que lo soliciten; la atención espiritual históricamente se ha asociado al capellán del hospital, pero actualmente podemos distinguir a otras personas que cumplen ese rol, (guías espirituales, personas con conocimiento espiritual, sanación. Oración, etc.). ya que las necesidades espirituales no necesariamente son de carácter religioso.

No es obligación del equipo de salud atender las necesidades espirituales y religiosas, pero sí identificarlas, respetarlas y realizar la gestión para atender este tipo de necesidades.

Recomendaciones

- El equipo de trabajo que atiende a una persona en hospitalización y urgencias tendrá en cuenta sus creencias y necesidades espirituales preguntando al usuario si requiere de esta asistencia.
- En caso de requerir asistencia o acompañamiento espiritual el funcionario de salud que atiende la solicitud del paciente reportará al guía religioso o espiritual de acuerdo al directorio telefónico.
- En ausencia de evidencia apropiada sobre cuál es la mejor forma de proporcionar apoyo espiritual, se recomienda ofrecer dicho apoyo como parte integral de los cuidados, cualquiera que sea el contexto de atención, y con un enfoque basado en los principios de la comunicación efectiva.
- Es importante considerar las diferencias culturales respecto a la espiritualidad, sin que ello justifique la falta de atención a estos aspectos en personas que pertenecen a grupos culturales distintos al nuestro.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

- Se tiene en el servicio de hospitalización el directorio telefónico para apoyar la tarea de información y llamado a los requerimientos del usuario.
- Se tiene establecido visita a las salas de hospitalización y el servicio de urgencias de usuarios que dan apoyo espiritual y acompañamiento si requiere las personas o usuarios

21. CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS DE ESPERA AL INGRESO ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL

En cada uno de los procesos de la institución se deberán implementar mecanismos para el cumplimiento y seguimiento a los tiempos de espera al ingreso administrativo y asistencial. De tal manera que la E.S.E. Centro dispone de una programación del personal para la prestación de servicios en el cual se tiene en cuenta el tiempo promedio y los horarios establecidos, de tal forma que se cubran las necesidades de atención y se cumpla con el tiempo determinado. El sistema tiene parametrizados los tiempos de acuerdo a la actividad asignada. Los tiempos establecidos son los siguientes:

En los tiempos administrativos

Los cuales se miden a través del turnero (Aplica para IPS con turnero):

- Grupos vulnerables adulto mayor de 60 años, mujeres gestantes, niños menores de 1 año y personas con discapacidad física (movilidad reducida, discapacidad visual y auditiva) o psicológica, se establece tiempo máximo de espera de 20 min.
- Particular se establece que el tiempo máximo de espera es de 15 min.
- General se establece que el tiempo máximo de espera es de 30 min.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

En los servicios ambulatorios

- Se establece que el tiempo máximo de espera es de 5 min.

En el servicio de urgencias

- Triage 1 el tiempo de espera para atención es inmediato, no tiene ningún tipo de priorización.
- Triage 2 el tiempo máximo de atención es de 30 min, dándole prioridad a los grupos vulnerables.
- Triage 3 el tiempo máximo de atención es de 6 horas, dándole prioridad a los grupos vulnerables. (el promedio de atención es de 1 hora app)
- Triage 4 el tiempo máximo de atención es de 24 horas, dándole prioridad a los grupos vulnerables.
- Triage 5 el tiempo máximo de atención es de 72 horas, dándole prioridad a los grupos vulnerables.

Así mismo se da a conocer al usuario mediante los diferentes medios de comunicación el tiempo promedio que debe esperar para ser atendido en el servicio. En el procedimiento de atención se establece que, si por alguna razón no se atiende el usuario en la hora prevista, se le dé una explicación en la hora indicada del porqué de su retraso y se motiva a que el usuario se exprese en los casos que se presenten demoras en la atención, dejando evidencia de esto en el buzón de sugerencias ubicados en cada una de las IPS, teniendo en cuenta estas peticiones para realizar planes de mejoramiento.

Se mide la productividad mensual para los servicios de consulta externa, odontología, urgencias, hospitalización; para hacer esta medición se tienen en cuenta las actividades que potencialmente se pueden hacer según la capacidad instalada programada mensual y lo que efectivamente se hace según demanda, los resultados de esta

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

productividad.

22. IDENTIFICACIÓN DE BARRERAS DE ACCESO Y ANÁLISIS DE CAUSAS POR INASISTENCIAS Y CANCELACIÓN DE CITAS

Se cuenta con la siguiente clasificación del estado de la cita, dependiendo de la finalidad de la atención:

T-Terminado: Usuario que finaliza satisfactoriamente la atención médica.

I-Inasistente: Usuario no llega a la consulta médica.

S-Sin atender: Usuario que no se le puede realizar la atención por diferentes situaciones inherentes, a la atención per se.

P-Pendiente: Usuario que no diligenció historia clínica en Servinte

C-Cancelado: Usuario que cancela cita, pero no es reasignado a otro.

En cada uno de los procesos de la institución deberán identificarse las barreras de acceso a los servicios; así mismo identificar las causas de cancelación de citas.

Tanto las barreras de acceso como las causas de cancelación de citas que sean identificadas en los servicios y que esté al alcance de la institución su intervención; deberán ser analizadas identificando la causa raíz y plantear acciones que conlleven al mejoramiento continuo.

Para el análisis de las barreras de acceso y causas de cancelación de citas podrá aplicarse la metodología de análisis causa con que cuenta la institución.

Como punto importante durante el último año se fortaleció la atención para mejorar la accesibilidad de nuestros usuarios a los diferentes programas que ofrece la ESE Centro, además de establecer un trabajo coordinado con equipos para el despliegue e implementación de actividades de primer nivel, de atención en salud para toda la población.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

La inasistencia de los usuarios a las consultas médicas programadas sin realizar la cancelación de las mismas es un problema que afecta de forma directa la calidad en la prestación de los servicios de salud, aumentando los costos sociales y económicos de la enfermedad. La no asistencia a las consultas influye negativamente en la adherencia de los pacientes a los tratamientos médicos indicados, contribuyendo al empeoramiento de su estado de salud y a la cronificación de sus enfermedades de base, esta situación conlleva al colapso de los servicios de urgencias, redundando en el deterioro de la salud del paciente y en el incremento de los costos operacionales.

Para las instituciones prestadoras del servicio las citas perdidas representan un costo económico significativo si se tiene presente que el personal asistencial destinado a este tipo de atención normalmente es en el que se invierten más recursos en capacitación.

Teniendo en cuenta las inasistencias por parte de los usuarios a las citas programadas previamente y a que actualmente no se cuenta con una normatividad que obligue a los usuarios a asistir, se implementa una charla pedagógica para el levantamiento de comparendo, con el propósito de sensibilizar a la comunidad sobre las dificultades que se originan por este motivo.

El objetivo de las charlas es sensibilizar a la comunidad sobre los siguientes temas:

- Riesgos que se corren por no asistir a las citas
- Conocimiento de Derechos y Deberes.
- Uso de canales para asignación y cancelación de citas.
- Uso de canales para registrar PQRSF
- Consejos para llegar a tiempo a las citas

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

23. ARTICULACIÓN DE ACTIVIDADES LÚDICAS O DE ENTRETENIMIENTO PARA EL USO ADECUADO DEL TIEMPO EN HOSPITALIZACIÓN

Articulado al eje de humanización la institución implementará actividades lúdicas y/o de entretenimiento como aporte al mejoramiento de la salud mental y física de los pacientes hospitalizados. Dentro de las actividades a considerar están entre otras las siguientes:

- ✓ Televisión
- ✓ Comunicación con sus familiares a través de video conferencia
- ✓ Jornadas de lectura

Objetivos:

- Implantar y desarrollar -de forma plena y garantizada- los derechos del niño hospitalizado en el área lúdica.
- Ocupar mediante actividades de ocio, el tiempo libre del niño hospitalizado. Mejorar la integración del niño en el espacio hospitalario a través de la participación en dichas actividades.
- Reducir el estrés, la ansiedad y el aislamiento que genera la hospitalización.
- Evitar la pasividad y la posible aparición de problemas psicológicos que ésta conlleva.
- Desarrollar la creatividad.
- Descargar a los padres de la carga física y emocional que supone la estancia en un centro hospitalario.

Para las actividades lúdicas debemos tener en cuenta que:

- Deben favorecer los sentimientos de competencia, y deben obtenerse de ellos resultados gratificantes.
- Deben ser divertidos, pero también procurarán estimular la relajación, la concentración y la creatividad.
- No deben ser muy ruidosos, ya que pueden molestar a otros pacientes.
- No requerirán de la participación de muchos jugadores.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	 Código 53
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	

- Su peso no ha de ser excesivo, ni su tamaño demasiado grande y se evitará que produzcan manchas o derramen líquidos, para poder utilizarlos en la cama sin problemas.
- Deben estar fabricados, preferiblemente, con plástico por razones de higiene, y no deben llevar adheridos stickers.
- Se deben evitar los muñecos con relleno o los peluches por motivos igualmente higiénicos.
- Es conveniente cuidar el envasado del juguete que deberá ser resistente, con capacidad suficiente para albergar todos sus elementos, adecuado a los procesos de higiene, e igualmente estar fabricado en plástico

24. ESTRATEGIAS PARA LA DIVULGACION DEL MANUAL DE ATENCION.

- Socialización periódica del manual de atención al usuario a todos los servidores de la E.S.E. RED DE SALUD CENTRO.
- Distribución del Manual de atención al usuario, a la comunidad.
- Implementar constantemente nuevas acciones encaminadas al perfeccionamiento de la política integral de calidad.
- Evaluar continuamente el cumplimiento por parte del todo el personal de las pautas de atención al usuario a través de auditorías.
- La socialización se dará a través de la página web o videos institucionales que se entregaran en las salas de espera de las IPS, así como la capacitación a los servidores que impactan directamente en la atención al usuario; en todo caso las estrategias estarán alineadas al plan de comunicaciones institucional.

Con el fin de facilitar la Implementación y puesta en marcha del manual de atención al usuario de la ESE Centro, se propone una estrategia de comunicación, la cual pretende brindar un ambiente amigable a las partes interesadas durante el proceso de Implementación y ejecución del manual, obtendremos un mayor conocimiento de las actividades realizadas en nuestra institución.

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E	
	Manual: Atención al usuario	
	Código: AUS - M - 03	
	Fecha: Julio 2023	
	Versión: 06	Código 53

La comunicación, tanto interna como externa, en la ESE Centro tiene como propósito la consecución de una imagen positiva y busca la participación activa de todos los funcionarios en la implementación del manual de atención al usuario; el cual nos sirve de guía en el conocimiento de todos los procesos que existen en la ESE.

Para esta divulgación se tuvo en cuenta:

- Generar y desarrollar una estrategia de comunicación, socialización y divulgación del manual de atención al usuario.
- Disponer de un conjunto articulado de canales de comunicación con el que se posibilite brindar a la divulgación del manual de atención al usuario.
- Diseñar y desarrollar acciones de comunicación institucional interna para la socialización, promoción, difusión, posicionamiento y fortalecimiento institucional del manual de atención al usuario.
- Lograr el reconocimiento de los funcionarios, en la divulgación del manual de atención al usuario.
- Fortalecer la adherencia y la práctica de los funcionarios frente al manual de atención al usuario.

Anexo 1. MANUAL DE USUARIO DEL KIOSKO PARA GENERACIÓN DE TURNOS - DIGITURNO

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E		
	Manual: Atención al usuario		
	Código: AUS - M - 03		
	Fecha: Julio 2023		
	Versión: 06		Código 53

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES				
Revisión	Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Cambio Realizado
01	27/06/17	01	02	<ul style="list-style-type: none"> Se anexa información sobre la ayuda espiritual. Se anexan los tiempos de consulta y tiempos de espera. Se añaden la información para identificar las barreras de atención. Se anexa la estrategia para la divulgación del manual de atención
02	01/03/18	02	03	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyó la implementación del sistema de turno DIGITURNO, con la ruta de acceso y guía de acceso para la caracterización de los usuarios.
03	06/09/2019	03	04	<ul style="list-style-type: none"> Se complementó lo de la plataforma en la página 35 punto de "Remisiones ambulatorias o solicitudes de nivel superior"
04	13/05/2020	04	05	<ul style="list-style-type: none"> Se revisó en general y se mejoró las estrategias de divulgación
05	28/07/2023	05	06	<ul style="list-style-type: none"> Incluir Contenido Actualizar el modelo de atención Razones de conformación de la

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E		 Código 53
	Manual: Atención al usuario		
	Código: AUS - M - 03		
	Fecha: Julio 2023		
Versión: 06			

				<p>red</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir en el portafolio de servicios la capacidad instalada, rutas de atención, flujograma de atención. • Recepción y manejo de peticiones • Se ajustan los servicios que han tenido cambios en sus procesos.
--	--	--	--	---

Reviso: FIRMADO EN ORIGINAL Subgerente y/o Representante de la dirección	Aprobó: FIRMADO EN ORIGINAL Gerente y/o Representante de la dirección
--	---

COPIA NO CONTROLADA