

**MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**





	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página 2 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL.....	3
ALCANCE.....	3
DEFINICIONES	3
RESPONSABILIDADES.....	5
CONDICIONES GENERALES	5
REFERENCIAS	6
REGISTROS.....	6
MARCO LEGAL	7
 MARCO OPERATIVO.....	 8
FASE 1 PLANEACION	8
MISION DEL SIAU	8
OBJETIVO GENERAL DEL SIAU	8
OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL SIAU	8
ORGANIZACIÓN DEL SIAU	9
FUNCIONES GENERALES DEL SIAU	9
ESTRATEGIAS DEL SIAU.....	10
1.SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	10
2.IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	12
3.GESTION DE PETICIONES	13
4.GESTION PARA EL LOGRO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	13
5.GESTION PARA PROPICIAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	13
6.GESTION DE PROYECTOS DE MEJORAMIENTO	14
 FASE 2 EJECUCION DE LAS ACCIONES	 14
 FASE 3 VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES	 15
 FASE 4 ACCION - MEJORAMIENTO CONTINUO.....	 16
ANEXO No. 1 CARTA DEL DESEMPEÑO - RESOLUCION 1817 DE 2009.....	16
ANEXO No. 2 CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO - RESOLUCION 1817 DE 2009	17
CONTROL DE CAMBIOS	19

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página 3 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

INTRODUCCIÓN

El presente Manual del Servicio de Información y Atención al Usuario pretende facilitar los espacios al usuario para el ejercicio de sus derechos durante el trámite de Peticiones.

Es documento de referencia para la adecuada gestión de la información que se retroalimenta con el usuario enmarcando la gestión del SIAU para el logro de la satisfacción del usuario bajo los principios de participación, eficiencia, solidaridad, universalidad, integralidad y oportunidad.

En esta perspectiva, es compromiso de CAJACOPI EPS-S implementar la política sobre la atención al usuario, promoviendo la transparencia y garantizando la calidad de los procesos para atender los requerimientos anteriormente expuestos y resolver en lo posible los problemas que eventualmente se pueden presentar dentro del marco legal.

OBJETIVO DEL MANUAL

Describir el Sistema de información y Atención al Usuario, SIAU, funcionamiento y mecanismos de participación dispuestos por CAJACOPI EPS-S para garantizar la divulgación de información al usuario y evaluar el nivel de satisfacción de sus necesidades integrales en salud, dando cumplimiento a las disposiciones legales impartidas por el gobierno nacional.


ALCANCE

Este manual aplica a todas las actividades de relacionadas con el Servicio de Información y Atención al Usuario, definiendo documentos conexos para las condiciones de operación, difusión de información y actividades complementarias al área con los actuales y potenciales afiliados y prestadores de servicios en todos los municipios en los que CAJACOPI EPS-S hace presencia.

DEFINICIONES

ACCIÓN DE TUTELA: Es el mecanismo del que dispone toda persona para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quien actué a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
 Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página: 4 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

ALIANZAS, LIGAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS. La Alianza o Asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

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

CTC: Comité técnico-científico

INFORMACION: de carácter particular: cuando la solicitud se hace para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el interesado; o de carácter general: cuando la petición es de interés para toda una comunidad.

PARTICIPACION CIUDADANA: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA: Es el derecho que tiene las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

PARTICIPACION SOCIAL: Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria.

PETICIÓN: Es un mecanismo consagrado por la Constitución Nacional en su artículo 23, que permite a los ciudadanos presentar peticiones respetuosas a las entidades públicas y privadas (siempre que unas y otras cumplan funciones administrativas) y obtener respuesta por parte de estas en el tiempo establecido por la ley. Se clasifican en Reclamo, Queja, Consulta, Información y Manifestación.


POS-S: Plan Obligatorio de Salud Subsidiado, son los servicios a los que el afiliado y su familia tienen derecho.

PSS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (CAMINOS, PASOS, Laboratorios, profesionales).

QUEJA: inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las EPS-S o de los PSS, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones.

RECLAMO: Es la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100/93 y normas complementarias, y las que la modifican.

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
 Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página 5 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	


RESPONSABILIDADES

- Gerente Servicios de Salud y Coordinador Seccional, rol estratégico.
- Coordinador Nacional del Sistema de Información y Atención al Usuario, rol estratégico.
- Coordinador Nacional de Red de Servicios, rol estratégico.
- Auxiliares de Call Center – Línea gratuita de atención, rol operativo relacionado con la información general y con el Sistema de Autorizaciones a la red de prestadores de servicios.
- Asistente Seccional de SIAU, rol operativo relacionado con recepción y suministro de información y atención de requerimientos de los usuarios y PSS.
- Agentes Educativos, rol operativo relacionado con la divulgación de información y recepción de quejas, reclamos o sugerencias.

CONDICIONES GENERALES

1. Trato Digno a los Usuarios: CAJACOPI EPS-S exigirá un trato digno y respetuoso hacia el usuario por parte de todos los funcionarios y prestadores que intervienen en el proceso, garantizando agilidad, oportunidad, eficacia y sensibilidad en el trato.
2. Debe solucionar el acceso al servicio y dar prioridad al discapacitado, adulto mayor y menores de edad.
3. Debe servir a la comunidad.
4. Atención integral al Usuario: atención en salud y además el funcionamiento de Oficina de atención al Usuario para atención personalizada y accesible, con herramientas logísticas y tecnológicas (línea gratuita 018000, red interactiva, etc.), todos los días.
5. Deben documentarse las funciones de los funcionarios a cargo del SIAU y debe programarse su formación continua en temas que desarrollen competencias.
6. Implementación de procedimientos específicos relacionados con el trámite de derechos de petición y de negación de servicios utilizando el formato que indica la norma.
7. Trámite de Peticiones: deben clasificarse en Reclamo, Queja, Consulta, Información y Manifestación.
8. Atención Telefónica para la autorización de la atención inicial de urgencias, la referencia y contra referencia y la recepción y atención de peticiones.
9. Promoción de la participación ciudadana: creación y mantenimiento de alianzas o ligas de usuarios.
10. Actualización de los Archivos, con registros de negaciones de servicios
11. Los funcionarios deben guardar estricta confidencialidad o reserva de información verbal y escrita en los casos que así lo requieran.
12. Los funcionarios del área SIAU deben seguir los conductos regulares y los procedimientos establecidos para garantizar los componentes de calidad establecidos por la norma.

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
 Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página 6 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	


REFERENCIAS

- Cartilla del Usuario
- Carta del Desempeño de CAJACOPI EPS-S
- Código de Ética y Buen Gobierno
- Documentos Planeación Estratégica
- Documentos del SOGC:
 - Procedimiento de Divulgación de Información
 - Procedimiento de Medición de la satisfacción del usuario
 - Procedimiento de trámite de peticiones: Quejas, Reclamos y Sugerencias
 - Procedimiento para la conformación de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.
 - Procedimiento de Autorizaciones POS
 - Procedimiento de Autorizaciones NO POSS
 - Procedimiento de Autorizaciones posteriores a Urgencias
 - Procedimiento de respuesta a derecho de petición y procedimiento de respuesta a acciones de tutelas (Proceso jurídico).
 - Procedimientos relacionados con el Comité Técnico-Científico
 - Manual de Referencia y Contra-referencia
 - Manual de Asociación de Usuarios
- Procesos relacionados:
 - Afiliación, Registro y Mercadeo
 - Autorizaciones
 - Contratación
- Política del SIAU

REGISTROS

- Actas mensuales ante la Superintendencia de Salud, reuniones de la Asociación de Usuarios.
- Acta de Conformación de los Comités de la Asociación de Usuarios.
- Actas de Audiencias Públicas de rendición de cuentas.
- Actas de suministro de información no reservada a las Asociaciones de Usuarios.
- Peticiones: quejas, reclamos, sugerencias, consultas, solicitud de información.
- Información en Red Interactiva (pagina WEB).
- Derechos de petición.
- Negación de Servicios.

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
 Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**


	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página: 7 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

MARCO LEGAL

NORMA	ARTICULOS	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	1,2,11,12,13,18,23,42-50,64,78,79,86,87,88,89,95,103,106,300,336,356,365,366	De los principios fundamentales De los derechos las garantías y los deberes De los derechos colectivos y del ambiente De la protección y aplicación de los derechos De los deberes y obligaciones De las formas de participación democrática Del régimen departamental De las disposiciones generales Del presupuesto Del fin social del Estado y de los servicios públicos
Ley 100 de 1993	153, 159, 160, 198-200	Garantías de los afiliados De los usuarios
Decreto 1757 de 1994	2, 3-6	Formas de participación ciudadana, Servicios de Atención al Usuario.
Ley 190 de 1995,	53-55	Estatuto Anticorrupción. Sistemas de quejas y reclamos en las entidades públicas.
Directiva presidencial 05/95		Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas.
Decreto 2232 de 1995	7-9	Reglamentación Sistema de quejas y R.
Circular 009 de 1996		Sistemas de quejas y reclamos
Decreto 1011 de 2006	37, Num. 2; 45	Atención al usuario.
Decreto 4747 de 2007	5, par. 2°	
Res.1817 de 2009	Cap.III	Carta de Derechos de los Afiliados y de los Pacientes y de la Carta de Desempeño.

También: Decreto 2309 de 2002, Acuerdo 244 de 2003, Acuerdo 30 de 1996, Acuerdo 72 y 74 de 1997, Acuerdo 228 de 2002, Resolución 3797 de 2003, Resolución 2949 de 2003, circulares únicas, Decreto 1616 de 1995 y demás normas que adicionen o modifiquen.

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página: 8 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

MARCO OPERATIVO

FASE 1 – PLANEACION

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Protección Social que tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en sus requerimientos: derechos de petición (Reclamo, Queja, Consulta, Información y Manifestación), tutelas y demandas o sugerencias que sobre la prestación de los servicios formulan a las instituciones de cualquier nivel en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El SIAU se constituye en una unidad de apoyo a la gestión de mercadeo que desarrolla CAJACOPI EPS-S en la relación y comunicación que tiene con los usuarios y en la recepción de la información que permite el mejoramiento continuo de los servicios que éstos reciben en la red de prestadores. Además, soporta metodológicamente a los equipos de salud en cumplimiento de su [política](#), principalmente en la relación contraprestataria de servicios de acuerdo a la realidad cultural de cada Seccional.

MISION DEL SIAU

El Servicio de Información y Atención al Usuario orienta la toma de decisiones gerenciales de la empresa con base en estudios de mercado, así como en la solución de problemas relacionados con los diferentes actores, como un facilitador de la gestión y control de calidad en el mejoramiento institucional y comunitario y como un garante en la protección de los derechos de los usuarios.


OBJETIVO GENERAL DEL SIAU

Difundir información, orientar, recepcionar y tramitar los requerimientos de los usuarios, identificando sus necesidades en procura de su satisfacción y mejora continua de la organización y generar los informes a las Entidades de vigilancia y control.

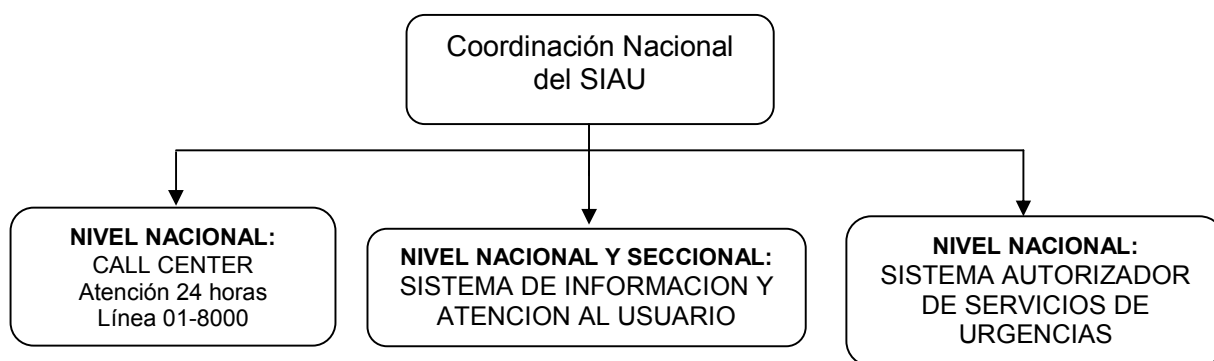
OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL SIAU

- Apoyar a las Seccionales en el Sistema Autorizador de los servicios solicitados por los prestadores de servicios y usuarios durante los horarios en los cuales no hay disponibilidad en las Seccionales en forma oportuna y adecuada.
- Apoyar a las Seccionales en el manejo correcto y responsable del Sistema de Referencia y Contrareferencia, dando manejo adecuado a la Red de Urgencias según los protocolos existentes.
- Proveer información relacionada con el comportamiento de la dependencia a las diferentes áreas de la empresa, contribuyendo al mejoramiento de los procesos.
- Al gestionar las autorizaciones, el área media para el control del gasto asistencial según la política de autorizaciones vigente y el marco legal del POS-S.

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
 Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página: 9 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	


ORGANIZACIÓN DEL SIAU



FUNCIONES GENERALES DEL SIAU

- ✓ Brindar orientación por vía telefónica en forma precisa, adecuada y oportuna a los usuarios del programa de CAJACOPI EPS-S y a otros actores del sistema que lo demanden. (IPS, Entes Territoriales, Funcionarios de la EPS-S, Público en general).
- ✓ Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar y difundir con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente del usuario y otras fuentes (institucional y comunitaria) que alimenten el proceso de toma de decisiones por parte de la empresa.
- ✓ Registrar las peticiones, sugerencias y felicitaciones, y canalizarlas hacia las áreas correspondientes.
- ✓ Implementar las políticas y estrategias trazadas por CAJACOPI EPS-S para el mejoramiento organizacional y de los prestadores de servicios de salud.
- ✓ Diseñar y desarrollar conjuntamente con otras dependencias de la empresa las estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud y del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios.
- ✓ Implementar las condiciones en las relaciones que establece CAJACOPI EPS-S con otras instancias en su portafolio de servicios, contratos con los prestadores de servicios, u otros (consejos/comités de participación ciudadana, comités de Ética hospitalaria de los PSS, comités de carácter comunitario, etc.).

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
 Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página: 10 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

- ✓ Propiciar y concertar con grupos organizados de la comunidad (asociaciones de usuarios, COPACOS, etc.) actividades que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión de las actividades en salud.
- ✓ Participar en estudios e investigaciones sobre el mercado de salud, de acuerdo a criterios de segmentación, de diferenciación de servicios, de costos, u otros que faciliten la toma de decisiones en respuesta a las necesidades de la demanda.

ESTRATEGIAS DEL SIAU

El SIAU realiza un **Diagnóstico** sobre las necesidades y expectativas del usuario con base en información mínima para conocer el escenario interno y externo y optimiza la calidad de la resolución de requerimientos de los usuarios. Realiza un análisis de información para definir la **Planeación** de las acciones definidas para el logro de la estrategia, mediante el procesamiento de la siguiente información:

- Información de la estructura institucional (Entes): Superintendencia de Salud, Alcaldías, etc.
- Datos de la población (socio-económicos, demográficos, culturales, epidemiológicos)
- Portafolio de Servicios, contratos con la red prestadora de servicios, presupuesto, recursos humanos disponibles, etc.
- Análisis DOFA institucional.


En la [Planeación Estratégica](#) de CAJACOPI EPS-S ha definido el Desarrollo del Plan de Atención en Salud que incluye la implementación de un sistema de atención que garantice la satisfacción del usuario desde la prestación misma del servicio por parte de la red hasta los servicios administrativos complementarios. El [Plan de desarrollo institucional](#), CAJACOPI EPS-S direcciona el lineamiento del área:

1. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

El SIAU apoya las actividades de **Promoción** de la EPS-S realizado por el área de Mercadeo, Afiliación y Registro, Epidemiología y Promoción y Prevención con los usuarios de los servicios de salud, y a nivel externo con los prestadores de servicios, instituciones, población usuaria y potencialmente usuaria, siendo los temas más comunes objeto de solicitud de información por parte del usuario son:


- Plan de beneficios.
- Servicios de demanda inducida: Descripción y periodicidad de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y de obligatorio cumplimiento para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública, desagregadas por grupos de edad y sexo.
- Derechos y Deberes de los pacientes: Descripción de los derechos de los pacientes, enmarcados en las obligaciones de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo o subsidiado.

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página: 11 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

- Pagos moderadores: Valores, rangos, topes y servicios a los que se aplican los copagos y cuotas moderadoras, de acuerdo con el régimen al cual esté afiliada la persona, así como los servicios y condición de los afiliados que no dan lugar al pago de los mismos.
- Red de prestación de servicios: Conformación de la red de prestación de servicios, incluyendo nombre del prestador, ubicación geográfica, dirección, teléfono y servicios de salud contratados con el tipo y complejidad.
- Red de urgencias: Nombre, ubicación geográfica, dirección y teléfono de las instituciones prestadoras de servicios de salud que hacen parte de la red de prestación de servicios para la atención de urgencias, especificando la especialidad, si es del caso.
- Mecanismos de acceso a servicios: Dependencias, procedimientos y términos para la solicitud y autorización de prestación de servicios electivos incluidos en el plan de beneficios, así como, los mecanismos para acceder a los servicios de urgencias. Igualmente, deberá identificar las dependencias, procedimientos y términos para el acceso a los servicios no incluidos en el plan de beneficios, pero que a juicio del médico tratante, son necesarios. No se podrán incluir trámites que no sean legales.
- Transporte y estadía: Condiciones y procedimientos para obtener el transporte y financiación de la estadía como un mecanismo para acceder a los servicios.
- Condiciones para la verificación de derechos: Información sobre los mecanismos para la verificación de derechos, incluyendo únicamente el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrar el derecho, tal como el registro dactilar, pudiendo exigirse adicionalmente el carné que demuestre la afiliación cuando el afiliado lo porte. No podrá exigirse al afiliado: copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
- Servicios administrativos de contacto: Dirección de la oficina para la atención al usuario en la región de residencia del mismo, dirección de página web, número de teléfono y fax y dirección de correo electrónico.
- Libre elección: Condiciones, procedimientos y términos para ejercer sus derechos a la libre elección de prestador de servicios de salud, dentro de la red de prestación de servicios definida por la entidad promotora de salud, y condiciones, procedimientos y términos para trasladarse de entidad promotora de salud.
- Participación social: Información sobre las organizaciones de carácter ciudadano y de carácter comunitario a las que puede acudir el afiliado para exigir el cumplimiento de sus derechos, así como, los mecanismos de participación en las mismas.
- Solución de conflictos: Información sobre la posibilidad de acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando se presenten conflictos relacionados con la cobertura del plan de beneficios, el reconocimiento económico de gastos por parte del afiliado, multifiliación y libre elección y movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Inspección, vigilancia y control: Información sobre las entidades que tienen facultades de inspección, vigilancia y control sobre las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y sobre las instituciones prestadoras de servicios de salud, indicando el nombre, la dirección, teléfono y página web

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
 Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página: 12 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

ACCIONES

- Divulgar información sobre los temas anotados anteriormente salvaguardando el derecho fundamental al respeto por su dignidad personal y valores socio-culturales y espirituales, sin importar otras variables (sexo, creencias, modalidad de afiliación, etc.) y definiendo sus deberes para con el sistema relacionados con su salud, con cumplimiento de requisitos administrativos establecidos por la norma (veracidad de su información, copagos, suplantación) y con la forma de relacionarse con los actores y niveles del sistema.
- Utilizar medios de divulgación como Folletos educativos, las Cartillas de Usuarios y la Carta del Desempeño.
- Orientar al usuario cuando éste llega a las instalaciones del CAJACOPI EPS-S o por medio de la Línea gratuita telefónica 018000-111446, la revista semestral de CAJACOPI,
- Documentar procedimientos.
- Diseñar, proponer e Implementar boletines informativos para usuarios con respecto a aspectos epidemiológicos o administrativos que se consideren oportunos.
- Implementar jornadas de capacitación a los funcionarios y a los prestadores de servicios de salud contratados.

RESULTADOS ESPERADOS

- Usuarios informados, sensibilizados y debidamente orientados sobre trámites, y servicios.
- Usuarios orientados sobre temas de promoción y prevención en salud.
- Procedimientos, manuales, guías, instructivos, etc. actualizados en el SOGC.
- Registro y Monitoreo a actividades de formación realizadas.

2. IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS


ACCIONES

- Ordenar en términos prioritarios las necesidades y expectativas de los usuarios, detectadas mediante recolección de información verbal y escrita, para la búsqueda de soluciones.
- Canalizar la información a la instancia local, departamental o nacional que corresponda sobre aspectos que los usuarios perciben como críticos en la prestación de los servicios.

RESULTADOS ESPERADOS

- Radicación de peticiones de los usuarios (Reclamo, Queja, Consulta, Información y Manifestación), debidamente priorizados.
- Notificación a las instancias a que haya lugar.
- Notificación al usuario sobre el estatus de su requerimiento.
- Toma de decisiones y monitoreo a decisiones tomadas

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página 13 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

3. GESTION DE PETICIONES

Clasificadas según la norma en Reclamo, Queja, Consulta, Información y Manifestación.

ACCIONES

- Crear modelos de respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios.
- Diseñar y evaluar instrumentos para medición de la satisfacción a través de las ligas de usuarios y demás mecanismos establecidos.

RESULTADOS ESPERADOS

- Trámite de los requerimientos y resolución de problemas.
- Indicadores que miden el nivel de satisfacción del usuario obtenida a través de las encuestas.
- Toma de Decisiones.
- Monitoreo a decisiones tomadas.
- Mejoramiento continuo.

4. GESTION PARA EL LOGRO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ACCIONES

- Mantener los estándares de calidad en la atención.
- Atender a las sugerencias manifestadas por los clientes para la mejora del servicio.
- Implementar un sistema de monitoreo de la satisfacción del usuario.
- Evaluar por medio de encuestas la atención prestada por IPS y PSS.

RESULTADOS ESPERADOS


- Permanencia a largo plazo del usuario
- Nivel optimo de satisfacción del usuario.
- Monitoreo a decisiones tomadas.

5. GESTION PARA PROPICIAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ACCIONES

- Garantizar la conformación de las Asociaciones o Ligas de usuarios en todos los municipios donde CAJACOPI EPS -S tenga presencia.
- Propender por la elección por parte de los afiliados de sus representantes para que actúen a nombre de ellos en las diferentes instancias de participación, tales como: CTC, Comité de Ética Hospitalaria, Veedurías Ciudadanas, etc.
- Actualizar los registros que evidencian estas acciones cada vez que se produzcan cambios.
- Realizar seguimiento a las reuniones de ligas de usuarios y los logros alcanzados.
- Programar actividades que estimulen la asistencia de los integrantes de las ligas de usuarios.
- Capacitar a los miembros de las ligas de usuarios sobre normatividad vigente.

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
 Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página: 14 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

RESULTADOS ESPERADOS

- Mantener nivel óptimo de acercamiento con los afiliados.
- Evidencia de la Participación ciudadana acorde con los requerimientos legales.

6. GESTION DE PROYECTOS DE MEJORAMIENTO

Una vez cumplido todo el ciclo de servicios, analizados los indicadores y detectadas las debilidades, proponer proyectos o acciones del área o corporativos que permitan el logro de los objetivos propuestos.

FASE 2 EJECUCION DE LAS ACCIONES


El SIAU se basa en procedimientos, manuales, guías e instructivos que permiten un óptimo desempeño y utiliza, entre otras, los siguientes instrumentos y mecanismos que garantizan el cumplimiento de estándares de habilitación:

- Diligenciamiento de **Encuesta de Satisfacción del Usuario**, con el fin de conocer la percepción del usuario sobre la calidad de los servicios recibidos, permitiendo tomar acciones de mejora sobre los resultados obtenidos y así superar sus expectativas. Además, aporta sugerencias que contribuyen al mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por los prestadores.
- Trámite de **Peticiones**. La Normatividad vigente le brinda el derecho al usuario a quejarse, reclamar o sugerir de manera respetuosa todo lo relacionado con la mejora los servicios prestados. Estas quejas pueden recibirse en forma verbal (presencial o telefónica) o escritas, a través de presentación de quejas, reclamos o sugerencias; y derechos de petición o tutelas.
- **Línea gratuita de Atención al Usuario No. 018000-111446**, marcando desde cualquier teléfono fijo. Este Servicio se presta en 24 horas del día todos los días de la semana a los Usuarios y a la Red Prestadora de Servicios de Salud de la EPS-S para brindar orientación y asesoría, así como apoyo para la debida ejecución del proceso de Referencia y Contrareferencia.

A través de la línea gratuita los involucrados (funcionarios, usuarios, PSS) pueden:

- Consultar el estado de los afiliados en la base de datos
- Recibir información sobre los servicios de salud y coberturas del POSS
- Solicitar información sobre cambios en las normas que regulan el Régimen Subsidiado en Salud, sobre la localización y teléfonos de las oficinas de atención al usuario de CAJACOPI EPS-S en todo el país, sobre la Red prestadora de servicios de salud (localización, teléfonos y servicios que ofrece),

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página 15 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

- Interponer un trámite (queja, reclamo, sugerencia, etc.) para mejora del servicio
- Recibir información sobre deberes y derechos de los afiliados
- Notificar el ingreso de afiliados a los servicios de urgencias y hospitalización.

Los teléfonos serán actualizados a través de la página de la Superintendencia www.supersalud.gov.co, en los primeros diez (10) días de los meses de enero, abril, julio y octubre, y sus modificaciones inmediatamente suceda el cambio.

- **Liga o Asociación de Usuarios:** Permite la participación ciudadana en las actividades de la organización velando por el cumplimiento de los requisitos, el respeto de los derechos de los usuarios y la transparencia de la operación de CAJACOPI EPS-S, canalización de las propuestas de mejoramiento de la atención en salud de los usuarios, tanto en la red de prestadores de servicios de salud como en la propia y garantizar a los usuarios la respuesta oportuna de sus inquietudes y requerimientos.

La Liga tiene la facultad de promover la conformación de comités especializados (enfermos de alto costo, enfermedades ruinosas, etc.), en cumplimiento de la función específica para la cual fue creada y se someterá a los estatutos y reglamento interno de cada Asociación, Liga o Alianza.

- **Comité Técnico-Científico (CTC):** En cada seccional donde hace presencia la EPS-S está organizado y en funcionamiento un Comité Técnico Científico (CTC), órgano asesor de la EPSS para analizar la autorización o negación de las solicitudes presentadas por los médicos tratantes de los afiliados, del suministro de servicios y de medicamentos por fuera del listado de medicamentos del Plan Obligatorio de Salud (POSS).


- **Página interactiva (web)** para comunicación directa: www.cajacopi.com.

FASE 3 VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES

Verificación y validación de las acciones ejecutadas mediante los procedimientos a partir de los hechos registrados y de los datos relacionados y analizados por el nivel seccional en los indicadores de gestión.

INDICADORES DE PRIMER ORDEN	META
1. Proporción de quejas resultas antes de 15 días (EPS-S)	95%
2. Proporción de quejas resultas antes de 15 días (PSS)	95%
3. Tasa de satisfacción Servicios prestados por Cajacopi EPS-s	98%
4. Tasa de satisfacción Servicios prestados por los PSS	98%
5. Porcentaje de autorizaciones No Pos Autorizadas	16%
6. Porcentaje de Autorizaciones de Alto Costo	7%
7. Porcentaje de autorizaciones de III nivel	67%
8. Porcentaje de autorizaciones de II nivel	67%
9. Porcentaje de autorizaciones de I nivel	11%
10. Oportunidad en referencia del servicio de urgencias	6 HORAS

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
 Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página 16 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

FASE 4 ACCION - MEJORAMIENTO CONTINUO

Al realizar la validación en la fase anterior analizará el nivel de logro de las metas (estándar cumplido) y se procede a estandarizar el proceso para mantener los resultados si éstos cumplen niveles superiores.

Si no se logró la meta (estándar no cumplido), se establecen los correctivos con nivel de priorización y se ajusta el proceso a partir de su re-inicio.

Se valida el aprendizaje organizacional mediante formación continua, mesas de trabajo, re-evaluación de los procesos de inducción, etc.

A partir de lo anterior, se formularán entonces los [PLANES DE MEJORAMIENTO](#) con acciones concretas, plazos, recursos requeridos, etc. El componente más importante de esta fase es la extensión de la **Capacitación**, dirigida al Cliente Interno, a los Usuarios y a los Prestadores de Servicios.


ANEXO No. 1 CARTA DEL DESEMPEÑO - RESOLUCION 1817 DE 2009

La resolución 1817 DE 2009, en su artículo 4º, define la creación de la CARTA DEL DESEMPEÑO institucional que determina la información adecuada y suficiente para que los afiliados puedan ejercer su derecho de libre escogencia de entidad promotora de salud e institución prestadora de servicios de salud dentro de la red de prestación definida por la entidad promotora de salud.

Se incluye información sobre en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de salud, así como indicadores financieros y la aplicación de sanciones de que hubiere sido objeto en el último año.

Según lo establece el Artículo 5º de la resolución en Mención, la Carta debe contener la siguiente información:

**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página: 17 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

- a. **Indicadores de calidad de la entidad promotora de salud.** Resultados de los indicadores de calidad en los servicios de aseguramiento definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad para la EPS-S, mostrando la comparación con la media nacional.
- b. **Indicadores de calidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud.** Resultados de los indicadores de calidad en la prestación de servicios definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, de las instituciones que hacen parte de la red de prestación de servicios de salud de la entidad promotora de salud, mostrando la comparación con la media nacional.
- c. **Posición en el ordenamiento (ranking).** Nivel de posicionamiento de la entidad promotora de salud y de las instituciones prestadoras de servicios de salud que hacen parte de su red en el ordenamiento (ranking) de estas entidades.
- d. **Acreditación.** Situación de la entidad promotora de salud y de las instituciones prestadoras que hacen parte de su red frente al proceso de acreditación.
- e. **Comportamiento como pagador de servicios.** Resultados de los indicadores financieros que reflejen la oportunidad y eficacia de la entidad promotora de salud frente a sus obligaciones como responsable del pago de los servicios de salud.
- f. **Sanciones.** Sanciones debidamente ejecutoriadas que le hayan sido impuestas en el último año.

El Ministerio de la Protección Social suministrará, a más tardar el 30 de octubre de 2009, a través de la página web, la información requerida para el cumplimiento de estas disposiciones.

La resolución en mención también establece las consideraciones que deben aplicarse al elaborar y entregar la Carta o Cartilla de Derechos del Afiliado y del Paciente y de la Carta de Desempeño:


- Deberán estar escritas en un lenguaje sencillo y accesible, y organizadas con información regional o a nivel nacional, de acuerdo con su cobertura geográfica.
- Deberán contener la última información veraz disponible y publicarse, de manera permanente, en la página web de la respectiva entidad.
- Deberán ser entregadas en forma impresa al afiliado al momento de la afiliación, con la información aplicable a la región de residencia del afiliado o a nivel nacional, de acuerdo con su cobertura geográfica.
- La Carta de Desempeño y la información de la conformación de la red de prestación de servicios se difundirán mediante publicación anual en un periódico de amplia circulación en su área de influencia. Adicionalmente, se deberán publicar de manera actualizada y permanente en la página web de cada entidad, o entregadas a la población a su cargo como mínimo una (1) vez al año.
- El registro para evidenciar el cumplimiento de la norma en el SOGC de CAJACOPI EPS se denomina en el SOGC CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL USUARIO Y CARTA DEL DESEMPEÑO.

ANEXO No. 2 CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO - RESOLUCION 1817 DE 2009

La resolución en mención establece la creación y divulgación de la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios que le permite a los afiliados contar con información sobre los servicios a que tienen derecho de acuerdo con el plan de beneficios, la red de prestación de servicios que garantice dicho plan, los mecanismos y procedimientos para acceder a los servicios, así como, las indicaciones acerca de las entidades que prestan ayuda para exigir el cumplimiento de los derechos que ostenta como afiliado y como paciente. La Carta debe contener, como mínimo, lo siguiente:

- a. **Plan de beneficios.** Identificación, en forma agrupada, de las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos incluidos en el plan de beneficios, de acuerdo con el régimen al cual esté afiliada la persona.
- b. **Servicios de demanda inducida.** Descripción y periodicidad de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y de obligatorio cumplimiento para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública, desagregadas por grupos de edad y sexo.
- c. **Exclusiones y limitaciones del plan de beneficios.** Identificación, en forma agrupada, de las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos excluidos del plan de beneficios, de acuerdo con el régimen al cual esté afiliada la persona.


**La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA**

	PROCESO DE SIAU	Código: 230-10-01	
		Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Versión: 3	Página 18 de 19
		Aprobado: Comité de Calidad	

- d. Derechos de los pacientes.** Descripción de los derechos de los pacientes, enmarcados en las obligaciones de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo o subsidiado.
- e. Periodos de carencia.** Descripción y cuantificación de los periodos de carencia, cuando aplique, de acuerdo con el régimen al cual esté afiliada la persona.
- f. Pagos o cuotas moderadores.** Valores, rangos, topes y servicios a los que se aplican los copagos, así como los servicios y condición de los afiliados que no dan lugar al pago de los mismos.
- g. Red de prestación de servicios.** Conformación de la red de prestación de servicios, incluyendo nombre del prestador, ubicación geográfica, dirección, teléfono y servicios de salud contratados con el tipo y complejidad.
- h. Red de urgencias.** Nombre, ubicación geográfica, dirección y teléfono de las instituciones prestadoras de servicios de salud que hacen parte de la red de prestación de servicios para la atención de urgencias, especificando la especialidad, si es del caso.
- i. Mecanismos de acceso a servicios.** Dependencias, procedimientos y términos para la solicitud y autorización de prestación de servicios electivos incluidos en el plan de beneficios, así como, los mecanismos para acceder a los servicios de urgencias. Igualmente, deberá identificar las dependencias, procedimientos y términos para el acceso a los servicios no incluidos en el plan de beneficios, pero que a juicio del médico tratante, son necesarios. No se podrán incluir trámites que no sean legales.
- j. Transporte y estadía.** Condiciones y procedimientos para obtener el transporte y financiación de la estadía como un mecanismo para acceder a los servicios.
- k. Condiciones para la verificación de derechos.** Información sobre los mecanismos para la verificación de derechos, incluyendo únicamente el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrar el derecho, pudiendo exigirse adicionalmente el carné que demuestre la afiliación cuando el afiliado lo porte. No podrá exigirse al afiliado, copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
- l. Servicios administrativos de contacto.** Dirección de la oficina para la atención al usuario en la región de residencia del mismo, dirección de página web, número de teléfono y fax y dirección de correo electrónico.
- m. Libre elección.** Condiciones, procedimientos y términos para ejercer sus derechos a la libre elección de prestador de servicios de salud, dentro de la red de prestación de servicios definida por la entidad promotora de salud, y condiciones, procedimientos y términos para trasladarse de entidad promotora de salud.
- n. Participación social.** Información sobre las organizaciones de carácter ciudadano y de carácter comunitario a las que puede acudir el afiliado para exigir el cumplimiento de sus derechos, así como, los mecanismos de participación en las mismas.
- o. Solución de conflictos.** Información sobre la posibilidad de acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando se presenten conflictos relacionados con la cobertura del plan de beneficios, el reconocimiento económico de gastos por parte del afiliado, multifiliación y libre elección y movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- p. Inspección, vigilancia y control.** Información sobre las entidades que tienen facultades de inspección, vigilancia y control sobre las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y sobre las instituciones prestadoras de servicios de salud, indicando el nombre, la dirección, teléfono y página web.

Adicionalmente, la Carta debe incluir los deberes de los afiliados contenidos en el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, con especial énfasis en los que tienen relación con procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad, el suministro de información veraz, clara y completa sobre su estado de salud, y su nivel de ingreso.

La Carta de Derechos y Deberes de los Afiliados y del Paciente deberá ser actualizada cuando se produzca la modificación de aspectos sustanciales del marco normativo de los derechos de los afiliados y de los pacientes y entregada en los términos que defina el Ministerio de la Protección Social.

	PROCESO DE SIAU		Código: 230-10-01	
			Fecha: Septiembre 2011	
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)		Versión: 3	Página 19 de 19
			Aprobado: Comité de Calidad	

CONTROL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	2006	Emisión del Documento.
2	Abril 2009	Cambios relacionados con la normatividad
3	Septiembre 2011	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se re-estructura con base en las normas particularmente el Título VII de la circular única. ➤ Se incluye y desarrolla el ciclo administrativo PHVA. ➤ Se definen objetivos específicos y misión del SIAU. ➤ Se elimina el anexo PROPUESTA DE MODELO DE ACUERDO PARA LA PROMOCIÓN Y CREACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS EN CAJACOPI EPS-S, por su relación con procedimiento para Conformación de las Asociaciones, no correspondiendo al alcance del presente manual. ➤ Se elimina contenido sobre manejo de la capacitación de funcionarios para crearse un Manual nuevo relacionado solo con este tema. ➤ Se incluyen anexos que direccionan la estructura de la Carta del Desempeño y la Carta de Derechos y Deberes del Usuario para dar cumplimiento a la norma legal. ➤ Se eliminan algunas definiciones debido a no utilidad en el documento.

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la EPS-S.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA