

| | | | | |
|---|--|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | | Página 1 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

NOMBRE DEL EVENTO:
 PROCEDIMIENTOS CONSULTA EXTERNA: MEDICINA GENERAL Y ENFERMERIA, ASIGNACION DE CITAS, ATENCION AL USUARIO:
 Procesos y Procedimientos de Atención al Usuario: Asignación de citas, Admisión del Usuario, Derechos Y Deberes, Encuestas de Satisfacción, Manejo de las PQR, Manejo del Buzón de Sugerencias, POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN

ORIGEN: INTERNO **DICTADO POR: MIGUEL CRUZ**

FECHA: 20/01/2024 **LUGAR:** Ladmedis IPS **DURACIÓN:** 30 MINUTOS

OBJETIVO

Implementar un programa de capacitación integral para todos los colaboradores de la IPS, con el fin de garantizar la plena adopción, implementación y mejora continua de los lineamientos institucionales establecidos en los documentos internos. El objetivo es asegurar que los procedimientos y acciones relacionados con la atención médica se realicen con calidad, pertinencia y accesibilidad, promoviendo un enfoque de seguridad y trato humanizado hacia los pacientes. Además, se busca capacitar al personal en el manejo eficiente de las PQRS, priorizando la satisfacción del usuario y la prestación de servicios de forma accesible, teniendo en cuenta las necesidades específicas de los usuarios, que demandan atención médica

BREVE EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO

MANUAL DE ASIGNACIÓN DE CITAS

Se describe las acciones que deben desarrollar los Colaboradores de Línea de Frente para asignar en forma oportuna una Cita ya sea presencial, vía correo electrónico o telefónico.
 Teniendo como punto de referencia el control y toma de decisiones cuando se pasa la meta de máximo tres días.

1. **ATENCIÓN AL USUARIO EN PROCESOS MISIONALES**

CONSULTA EXTERNA

Información que se ofrece en el proceso consulta externa:

- Servicios asistenciales ofrecidos por la Institución
- Profesionales que prestan el servicio
- Horarios de atención
- Requisitos exigidos para la atención
- Derechos y Deberes de usuarios
- Instrucciones y cuidados especiales para procedimientos.
- Cuidado de instalaciones y mobiliario.
- Normas básicas de convivencia y manejo de residuos.

INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

| | | | | |
|---|--|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | | Página 2 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

Cumpliendo con su derecho de acceder a la información, en nuestra institución, nos permitimos informarle que existe en la IPS, para Atención a los Usuario los siguientes servicios:

IPS QUINTA ORIENTAL

| SERVICIOS | DIRECCIÓN Y UBICACIÓN | HORARIO | DIAS DE ATENCIÓN |
|---|---|--|------------------|
| Atención Consultas externa | Calle 0 # 9E - 07 Barrio Quinta Oriental | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. a 12:00 m. | Lunes a Sábados |
| Atención en Admisión Asignación de Citas Consulta Externa | Calle 0 # 9E - 07 Barrio Quinta Oriental | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m. | Lunes a Sábados |
| ENTRADAS TELEFÓNICAS | | | |
| Sede ambulatoria. (Para acceder a los servicios de: Consulta externa. | Línea Telefónica 5920052 5775771 Celular 3152281546 Correo electrónico: gerenciaips@ladmedis.com | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. a 12:00 m. | Lunes a Sábados |

SERVICIO QUE SE PRESTAN

Consulta médica General
 Consulta Odontológica General
 Programas de Promoción y Mantenimiento de la salud
 Servicio de Vacunación PAI
 Toma de Muestras de Laboratorio Clínico
 Toma de CCU y muestras especiales

IPS ATALAYA

| SERVICIOS | DIRECCIÓN Y UBICACIÓN | HORARIO | DIAS DE ATENCIÓN |
|---|---|--|------------------|
| Atención Consultas externa | Calle 0 # 9 - 04 Barrio Comuneros | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. a 12:00 m. | Lunes a Sábados |
| Atención en Admisión Asignación de Citas Consulta Externa | Calle 0 # 9 - 04 Barrio Comuneros | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m. | Lunes a Viernes |
| ENTRADAS TELEFÓNICAS | | | |
| Sede ambulatoria. (Para acceder a los servicios de: Consulta externa. | Línea Telefónica 5949897 5949898 Celular 3174328206 gerenciaips@ladmedis.com | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. a 12:00 m. | Lunes a Sábados |

SERVICIO QUE SE PRESTAN

Consulta médica General

| | | | | |
|---|--|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | | Página 3 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

Consulta Odontológica General
 Programas de Promoción y Mantenimiento de la salud
 Servicio de Vacunación PAI
 Toma de Muestras de Laboratorio Clínico
 Laboratorio Clínico
 Toma de CCU y muestras especiales

IPS CAOBOS

| SERVICIOS | DIRECCIÓN Y UBICACIÓN | HORARIO | DIAS DE ATENCIÓN |
|--|--|--|------------------|
| Atención Consulta externa | Calle 17 N0. 0E-19 Urbanización los Libertadores Barrio Caobos | Lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM. Sábados 7:00 AM a 12:00 PM. | Lunes a Sábados |
| Atención en Admisión Asignación de Citas Consulta Externa | Calle 17 N0. 0E-19 Urbanización los Libertadores Barrio Caobos | Lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM. Sábados 7:00 AM a 12:00 PM. | Lunes a Sábados |
| ENTRADAS TELEFÓNICAS | | | |
| Sede ambulatoria. (Para acceder a los servicios de Consulta externa. | Línea Telefónica: 5784711 Celular: 3187396312 Correo electrónico: gestordeserviciosips@ladmedissas.com | Lunes a viernes de 7:00 AM a 12:00 M; 2:00 PM a 5:00 PM. Sábados 7:00 AM a 5:00 PM. | Lunes a Sábados |

SERVICIO QUE SE PRESTAN

Consulta médica General
 Consulta Especializada: Medicina Interna, Gineco-Obstetricia, Pediatría
 Consulta Odontológica General
 Psicología
 Nutrición
 Programas de Promoción y Mantenimiento de la salud
 Servicio de Vacunación PAI
 Vacunación contra el Covid 19
 Toma de Muestras de Laboratorio Clínico
 Toma de CCU y muestras especiales

IPS QUINTA ORIENTAL II

| SERVICIOS | DIRECCIÓN Y UBICACIÓN | HORARIO | DIAS DE ATENCIÓN |
|---|---|---|------------------|
| Atención Consulta externa | Avenida 7E No. 0-60. Barrio Quinta Oriental | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. a 7:00 p.m. | Lunes a Sábados |
| Atención en Admisión Asignación de Citas Consulta Externa | Avenida 7E No. 0-60 Barrio Quinta Oriental | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados 7:00 a.m. a 7:00 p.m. | Lunes a Sábados |
| ENTRADAS TELEFÓNICAS | | | |

| | | | | |
|-----|--|--|----------------------|--------------|
| lad | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | | Página 4 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

| | | | |
|--|--|---|-----------------|
| Sede ambulatoria. (Para acceder a los servicios de Consulta externa. | Línea Telefónica: 5748810 Celular: 3156266479 3184317861 | Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados 7:00 am a.7:00 p.m. | Lunes a Sábados |
|--|--|---|-----------------|

SERVICIO QUE SE PRESTAN

Consulta Médica General
Toma de Muestras de Antígeno para Covid 19 y PCR TR

2. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE CITAS

A continuación, se describe el procedimiento y documentación necesaria para que los usuarios soliciten asignación de citas:

El auxiliar del Servicio al Cliente se encarga de atenderlo en la línea de frente y verificará el servicio solicitado para la asignación de la cita en consulta externa.

Para la asignación de la cita se tendrá en cuenta:

- Documento de identidad
- Base de Datos actualizada
- Los menores, adultos mayores de 65 años, madres gestantes y discapacitados se atenderán en forma preferencial para la asignación de la cita
- La revisión de la documentación se realizará en el momento de la atención.
- Si el paciente o usuario en el comprobador derechos se encuentra adecuadamente referenciado acerca de su afiliación se le asignara la cita.
- En los casos que se presenten problemas con la afiliación se establecerá comunicación con la EPS para verificar y comparar las Bases de Datos.
- De acuerdo a la disponibilidad de horario en la agenda, se asigna la cita para el servicio requerido.
- Se le indicará la fecha y hora de atención, personal o profesional que lo atenderá y dirección de la IPS.

SOLICITUD DE CAMBIO DE PROFESIONAL QUE LO ATIENDE:

Si usted desea cambio de Profesional puede solicitarlo en Recepción, área donde le asignan la cita, y le será asignada con los ofertados en la IPS.

CANCELACIÓN DE CITAS

Para brindar un servicio oportuno en salud, se estableció un tiempo específico para cancelar citas. Si por alguna circunstancia no le es posible acudir a su cita asignada, debe cancelarla 12 horas antes para que otro usuario pueda beneficiarse del servicio.

IPS QUINTA ORIENTAL

Dirección: Calle 0 # 9E - 07 Barrio Quinta Oriental
Línea Telefónica: 5920052 - 5775771
Celular 3152281546
Correo electrónico: gerenciaips@ladmedis.com

IPS ATALAYA

Dirección: Calle 0 # 9 - 04 Barrio Comuneros

| | | | | |
|---|--|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | | Página 5 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

Línea Telefónica: 5949897 - 5949898
 Celular: 317 432 8206
 Correo electrónico: gerenciaiaps@ladmedis.com

IPS CAOBOS

Dirección: Calle 17 NO. 0E-19 Urbanización los Libertadores Barrio Caobos
 Línea Telefónica: 5784711
 Celular: 3187396312
 Correo electrónico: gestordeserviciosips@ladmedissas.com

IPS QUINTA ORIENTAL II

Dirección: Avenida 7E No. 0-60 Barrio Quinta Oriental
 Línea Telefónica: 5748810
 Celular: 3156266479 - 3184317861
 Correo electrónico: llderadmin.ipscaobos@ladmedissas.com

RECORDATORIO DE CITA

En caso de incumplimiento de la cita asignada, se establecerá comunicación con el Usuario recordando el cumplimiento de la cita que fue asignada, y se le asigna nueva cita en casos de atenciones priorizadas y que requieran cumplimiento.

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Se presenta la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios a los Colaboradores y el Folleto que debe ser Socializado y divulgado a los Usuarios para su conocimiento y entendimiento. Se debe tener soporte de socialización a todos los Usuarios que solicitan un servicio en la IPS.

Los Colaboradores de Línea de Frente, los Profesionales y Auxiliares Asistenciales y el Orientador deberán estar atentos a la divulgación respectiva en forma sistemática y continua.

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Apreciado Usuario

Usted tiene derecho a estar bien orientado e informado en relación a los servicios que ofrecemos, de igual manera, cómo hacer una oportuna y adecuada utilización de los mismos y cuál puede ser su aporte para que el servicio en salud sea óptimo.

DERECHOS

- A un trato digno, amable, humano, personalizado y ético.
- A recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso o raza.
- A recibir una atención por personal calificado, con los recursos adecuados que le brinden una máxima seguridad, respetando su privacidad.
- A recibir información clara y oportuna por parte de todo el equipo de salud y acceso a un sistema de sugerencias y reclamos que le permita libremente expresar sus opiniones sobre la atención recibida.
- A expresar sus peticiones, sugerencias, como también sus necesidades y deseos relacionados con el proceso de atención.
- A solicitar información acerca de los costos, trámites administrativos con recursos que garanticen su seguridad.
- A que la información de su estado de salud y datos de la historia clínica no sean revelados a otros.

| | | | |
|---|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | Página 6 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ A recibir o a rechazar tratamientos, una vez se le sea explicado sus riesgos y beneficios, firmando el consentimiento según su voluntad. (Consentimiento Informado) ○ A morir con dignidad, agotando los recursos disponibles, permitiendo que el proceso de muerte siga su curso natural. ○ A la libre elección del profesional dentro de la red disponible en la Institución. |
| DEBERES | <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuidar las instalaciones físicas y equipos que le ofrece la Institución; y colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas. ○ Suministrar la documentación completa necesaria para su atención. ○ Cumplir oportunamente las citas asignadas. ○ Dar información oportuna, clara, veraz de su estado de salud, de los hechos o situaciones causantes de su deterioro y medicamentos que recibe. ○ Seguir los tratamientos e indicaciones médicas dadas por los profesionales de la salud. ○ Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento. (Consentimiento Informado) y expresar su consentimiento de aceptación (Consentimiento Informado) para las atenciones que usted requiera. ○ Tratar con respeto y amabilidad a los profesionales de la salud y al personal en general de la Institución y a los demás pacientes. ○ Cumplir con las normas establecidas en la institución para el ingreso: no armas, no animales, no fumar, no circular por áreas restringidas y seguir indicaciones de ruta de evacuación en caso de emergencias. ○ Procurar el cuidado integral de su salud, la de su familia y la de su comunidad, siguiendo las recomendaciones del personal tratante. ○ Cumplir con el pago cuando le corresponda y el trámite de las autorizaciones requeridas para recibir la atención de acuerdo a su plan de beneficios. |
| BENEFICIOS PARA EL USUARIO | <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacer sus necesidades de información ○ Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe de la IPS. ○ Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención asistencial y en ocasiones la atención administrativa. ○ Conocer los distintos escenarios y formas de participación en salud y la manera de involucrarse en ellos. ○ Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios. |
| BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR | <ul style="list-style-type: none"> ○ Divulgar promocionar sus servicios y la calidad de los mismos. ○ Ganar la confianza de los usuarios ○ Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios ○ Promover el uso adecuado de los servicios ○ Conocer respecto a los aspectos a mejorar en diferentes procesos, enterarse de primera mano de las inconformidades o insatisfacción de sus usuarios, acceder a información relevante para tomar decisiones acertadas etc. |
| ENTRENAMIENTO AL PERSONAL EN EL CONTENIDO DE LA DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES | <p>Se capacita a los Colaboradores tanto asistenciales y administrativo en los Derechos y Deberes que se institucionalizaron en la IPS, de tal forma que como medida de Autocontrol se interioricen y se respeten, lo cual genera un trato humanizado y por ende Satisfacción de los Usuarios.</p> |
| CÓDIGO DE ÉTICA DE LA INSTITUCIÓN. | |

| | | | |
|---|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | Página 7 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

Se presentan los lineamientos que la Institución cumplirá.

El manual de ética de LADMEDIS IPS, surge como una necesidad de hacer visible las características que representan la organización como un todo, favoreciendo en sus funcionarios, los procesos de adaptabilidad a la cultura organizacional y garantizando de esta manera una proyección de confianza al cliente externo.

TRATO Y RELACIÓN CON CLIENTES, BENEFICIARIOS Y USUARIOS EN GENERAL

La administración para asegurar el derecho de los usuarios, mediante el debido acceso, la calidad, oportunidad y efectividad en la satisfacción de sus necesidades, implementará en LADMEDIS IPS los deberes y derechos. Así mismo fortalecerá los planes de capacitación y actualización no solo en temas institucionales sino que permitan el desarrollo de actitudes y habilidades de servicio para con los usuarios, con el objeto de que tengan un conocimiento integral del funcionamiento de la IPS para orientar y ofrecer un trato humano, con consideración y respeto a los Usuarios y beneficiarios de nuestros servicios.

Por último, se dispondrá de instalaciones más apropiadas para la debida atención al usuario.

ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

Buscar el mejoramiento y fortalecimiento institucional, así como el posicionamiento de LADMEDIS IPS, a través del control, para lo cual se robustecerá, con la capacitación a los Usuarios, respecto de sus derechos, de modo que puedan ejercerlos a través de las Peticiones, quejas y reclamos e intervenir en los asuntos que los afectan, así como mejorar el cumplimiento de sus deberes.

Al interior de la IPS se fortalecerá la capacidad operativa para la atención de quejas y reclamos, se divulgará el procedimiento adoptado para atender quejas y reclamos presentados por terceros y se implementarán los controles necesarios para realizar el seguimiento a la calidad y oportunidad de la respuesta.

1. GRUPOS DE INTERÉS

Partiendo de la consideración que los grupos e interés son aquellas personas o comunidades que guardan relaciones o reciben algún tipo de afectación en el desarrollo de la misión institucional, llegando a tener un impacto significativo en el dimensionamiento del accionar de la entidad.

LADMEDIS IPS ha identificado los grupos de interés de acuerdo a los tipos de relación con las diferentes instancias y organizaciones para el logro de los objetivos trazados. De esta manera se describen a continuación en la categorización de grupos bajo relaciones internas y externas.

| GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS | GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS |
|--|---|
| Los usuarios y sus familias. Alrededor de los usuarios y sus familias se desarrolla el modelo de atención, buscando la satisfacción sus necesidades y expectativas. | Las Empresas Responsables de Pago (ERP). Corresponde al grupo de personas jurídicas responsables de la administración del plan de beneficios de los usuarios, por ende del pago de los servicios de salud brindados a ellos. |

INFORMACIÓN DOCUMENTADA AL PACIENTE SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES.

Se resocializará sobre las estrategias que tiene la Institución como son las Carteleras, folletos, voz a voz de los Colaboradores y personal asistencial que presta los servicios.

DILIGENCIAMIENTO Y SOPORTE CON FIRMA DEL USUARIO EN LA LISTA DE SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

| | | | |
|---|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | Página 8 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

Todos los usuarios que solicitan un servicio en la IPS deben conocer sus derechos y deberes, el soporte son las Lista con las firmas de los Usuarios atendidos.

EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO Y ENTENDIMIENTO DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS DERECHOS Y DEBERES

Se aplicará una Encuesta en forma trimestral para determinar el grado de conocimiento y entendimientos de los Derechos y deberes de los Usuarios.

MANEJO DE INDICADORES DE CALIDAD, SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

Se presentó los Indicadores tabulados y monitorizados durante el año 2021 sobre Tasa de Satisfacción Global, Porcentaje de Usuarios que recomendarían la IPS a sus amigos, y los Indicadores generados por el Manejo de PQRSF.

3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La evaluación de la satisfacción de los Usuarios busca indagar e identificar, de manera técnica y objetiva, las necesidades y expectativas de los Usuarios frente a los servicios y medir el nivel de satisfacción y la percepción que tienen los Usuarios sobre la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y trato humano de la atención, con el fin de traducir los resultados en estándares de calidad y generar programas de mejoramiento.

Este proceso involucra un conjunto de mecanismos y actividades que se deben llevar a cabo, en la IPS.

El proceso técnico de evaluación de la satisfacción de los Usuarios, aplicando métodos de recolección de la información, es de responsabilidad de Colaboradores de Atención al Usuario, con Auditoría de Calidad y con los responsables de los procesos sujetos de evaluación por parte de los Usuarios.

OBJETIVOS

Contar con una herramienta administrativa y mecanismos que permitan indagar e identificar las percepciones sobre el servicio y los conceptos de calidad que sobre el mismo se han formado los Usuarios.

Conocer cuál es el grado de calidad de los servicios recibidos, vistos desde la perspectiva de los Usuarios.

Transformar las necesidades y expectativas de los Usuarios en estándares de calidad e incorporarlos en el diseño y programación de los servicios como base de una administración y gestión centrada en el servicio al Usuario.

Canalizar la información sobre aspectos que los Usuarios perciben como críticos en la prestación de los servicios y retroalimentar a la IPS para el establecimiento de planes de mejoramiento continuos de los servicios.

4. MECANISMOS PARA CONOCER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Los mecanismos y técnicas para conocer las necesidades y expectativas de los Usuarios dependen del objetivo específico. Se tendrán las siguientes opciones:

- Encuestas estructuradas
- Formatos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Son cuestionarios escritos que se utilizan para recoger datos cuantitativos. Sirven para captar percepciones, conocer y evaluar las expectativas y satisfacción de los Usuarios y mejorar los servicios. Este mecanismo se aplica para identificar, de manera eficiente, tendencias confiables y patrones en un número grande de personas.

| | | | | |
|---|--|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | | Página 9 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

Se aplican cada día y mensualmente se tabulan en una tabla dinámica de Excel, generando gráficos del comportamiento de las respuestas dadas por los Usuarios, según los siguientes criterios:

- Servicio recibido
- Calidad de la información
- Oportunidad y acceso
- Infraestructura
- Atención en General
- Si presento un evento adverso
- Si recibí un trato humanizado
- Conocimiento de los Derechos y Deberes

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La estructuración del proceso de medición de la percepción y satisfacción de los Usuarios es compleja por cuanto debe garantizar confiabilidad, validez y representatividad entre otros aspectos. El proceso implica la ejecución de una serie de procedimientos y actividades que requieren conocimientos sobre estadística, técnicas de muestreo y métodos de recolección de información.

La Colaboradora Auxiliar de Enfermería de Línea de Frente desarrolla toda la fase de aplicación de las encuestas. Alimentación e la base de datos de las respuestas de los Usuarios, el procesamiento de los datos y análisis estadístico se realiza en Comité de SIAU.

Con base en la muestra definida, se entregan las encuestas a los Usuarios que demandan el servicio que se quiere evaluar.

Se captura la información de las encuestas, en conjunto con el área de auditoria se analiza la información y se implementa planes y acciones de mejoramiento.

ESTRATEGIAS

De manera conjunta se debe velar por:

- Resolver oportunamente las situaciones, solicitudes, reclamaciones o quejas que sean presentadas.
- Vigilar por el cumplimiento de la calidad en la prestación de los servicios.
- Velar para que las relaciones IPS - Usuario se efectúen conforme a los principios de equidad y confianza recíproca.
- A partir de las experiencias y de la percepción recogida de los Usuarios, definir las áreas de mejora de la calidad que se deberá incorporar al programa de mejoramiento de la calidad.
- Mantener un equilibrio en las decisiones, de tal forma que no vayan en contra de las normas y leyes establecidas.

PROBLEMAS Y COMO SOLUCIONARLOS

El Colaborador de Línea de frente hará revisiones periódicas (todos los viernes) del nivel del contenido de la urna del Buzón de Sugerencias.

Por protocolo establecido la Urna se abrirá cada viernes a las 5:00 p.m.

En caso de daño imprevisto de urna se procederá a cambiarla, y colocar una nueva.

14. INSTRUCCIONES PARA ARMAR Y COLOCAR URNAS EN LA IPS

| | | | | |
|---|--|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | | Página 10 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • En la sala de Espera de la IPS se ubicará la urna. Estas urnas deben instalarse en un lugar visible de fácil acceso al usuario. • Tomar medidas para definir la altura de la urna; la urna debe quedar a una altura de un (1) metro del piso • Ubicar perforaciones que se encuentran en la cara opuesta del logo de LADMEDIS IPS. • Colocar los ganchos adhesivos en la pared teniendo en cuenta que debe coincidir con la distancia de las perforaciones que se encuentran al respaldo de la urna y que estos deben quedar adecuadamente nivelados. • Instalar urna introduciendo en cada una de las perforaciones los ganchos. <p>15. INDICADORES DE SEGUIMIENTO A ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p> <p>El seguimiento al grado de satisfacción expresado por los usuarios en las encuestas de satisfacción se realiza con indicadores que permite evaluar el impacto de los planes de mejora formulados por la IPS, para satisfacer las necesidades y expectativas de los Usuarios. El indicador utilizado para esta medición es:</p> <p>Satisfacción global (Encuestas de Satisfacción)</p> <p>FORMATOS RELACIONADOS:</p> <p>F-AU-01 Encuesta de Satisfacción del Usuario F-AU-02 Formato de Peticiones, Quejas y Reclamos F-AU-03 Formato de Respuesta al PQRS F-AU-04 Acta de Creación de Buzón de Sugerencias F-AU-05 Acta de Apertura de Buzón de Peticiones, F-AU-06 Formato tramite de las solicitudes de los usuarios. F-AU-07 Registro de quejas y reclamos F-AU-08 Relación de clasificación de las PQRSF</p> |
|--|

| | |
|--------------------|-----------------|
| METODOLOGÍA | RECURSOS |
|--------------------|-----------------|

| | |
|--|--------------------------------|
| PRESENTACION DIAPOSITIVA-TEORICO - VIDEO | LOGISTICA VIDEO BEAM-ECONOMICO |
|--|--------------------------------|

IMPACTO / RESULTADO ESPERADO

Capacitación al 100% de los Colaboradores de la Sede sobre el correcto diligenciamiento del consentimiento informado para garantizar su funcionalidad según normatividad vigente.

Evaluación satisfactoria de los contenidos presentados.

MÉTODO / MECANISMO DE EVALUACIÓN DE EFICACIA

Se elaboró un cuestionario con preguntas relacionadas con los temas expuestos en formulario Google.

IMPACTO / RESULTADO OBTENIDO / OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:

1. Se Socializó los Temas propuestos
2. Se retroalimentó sobre los a todos los Colaboradores

| | | | |
|---|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | MPG-03-F-04-3 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 1 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | Página 11 de 11 | |

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

| | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| NOMBRE DEL RESPONSABLE: | FIRMA DEL RESPONSABLE: |
|--------------------------------|-------------------------------|

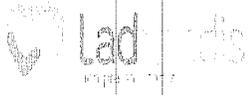
https://www.canva.com/design/DAF-UBCfMNE/tOgvMD-GhsZl1LbnFFNu-g/view?utm_content=DAF-UBCfMNE&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=editor

| | | | | |
|---|--|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | | MPG-03-F-04-5 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 0 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | | Página 1 de 2 | |

ASISTENCIA DE EVENTO DE FORMACION

NOMBRE DEL EVENTO: PROCEDIMIENTOS CONSULTA EXTERNA: MEDICINA GENERAL Y ENFERMERIA- ASIGNACION DE CITAS
FECHA: 20/01/2024 **TIPO DE FORMACIÓN:** Virtual Presencial

| LISTA DE ASISTENCIA | | | | |
|---------------------|-----------------------------------|------------------------------|------------|-----------------------------|
| No | NOMBRE | CARGO | CÉDULA | FIRMA |
| 1 | ELIZABETH RODRIGUEZ MOLINA | AUXILIAR ADMINISTRATIVO | 1004844552 | <i>Elizabeth</i> |
| 2 | ANGIE LISBETH SEPULVEDA MONTEJO | AUXILIAR DE ENFERMERIA | 1093748627 | <i>Angie</i> |
| 3 | KAREN DANIELA DELGADO MANZANO | AUXILIAR DE ENFERMERIA | 1090516089 | <i>Karen D. Delgado</i> |
| 4 | ANGELA MARINA GELVEZ PABON | AUXILIAR ENFERMERIA | 1090408069 | <i>Angela M. Gelvez</i> |
| 5 | MARIA JOSE ROSALES ORTIZ | AUXILIAR ENFERMERIA | 1127045391 | <i>Maria Jose Rosales</i> |
| 6 | DEISY DANIELA BECERRA ORTIZ | AUX. ENFERMERIA ASISTENCIAL | 1090498969 | <i>Deisy Becerra</i> |
| 7 | AURA MILENA SANABRIA ROPERO | AUX. ENFERMERIA VACUNADOR | 60392256 | <i>Aura Milena Sanabria</i> |
| 8 | JENNY BIBIANA ORTEGA FERREIRA | AUXILIAR ENFERMERIA | 1092344978 | <i>Bibiana Ortega</i> |
| 9 | LEIDY KARINE GOMEZ HINCAPIE | AUX. SERVICIO AL CLIENTE | 1090415627 | <i>Leidy Gomez</i> |
| 10 | SERGIO ANDRES MELO RICO | AUX. DE SERVICIO AL CLIENTE | 1093750463 | <i>Sergio Melo</i> |
| 11 | WILLIANS JOSE BARRIENTOS OSORIO | AUX. DE SERVICIO AL CLIENTE | 1005038870 | <i>Williams Barrientos</i> |
| 12 | LEICYS MEZA CORDERO | AUX ADMINISTRATIVO | 1073979198 | <i>Leicy</i> |
| 13 | JORMAN SNEYDER CORREDOR | ANALISTA ADMINISTRATIVO | 1090496999 | <i>Jorman</i> |
| 14 | EMILY DANIELA GIRALDO MALDONADO | AUX. DE SERVICIO AL CLIENTE | 1090496320 | <i>Emily Giraldo</i> |
| 15 | YUDITH ADRIANA RAMIREZ ROZO | AUX. ADMINISTRATIVO | 1090494159 | <i>Adriana Ramirez</i> |
| 16 | REBECA LILIANA GOMEZ | COORD. DE ODONTOLOGIA Y ADM. | 33254540 | <i>Rebeca Gomez</i> |
| 17 | ADRIANA DEL PILAR ASCANIO SANCHEZ | ENFERMERA JEFE | 60396031 | <i>Adriana Ascanio</i> |
| 18 | JENNY FERNANDA WALTEROS | ENFERMERA JEFE | 1090403074 | <i>Jenny</i> |
| 19 | SANDRA DURDLEY MARTINEZ LEMUS | JEFE LIDER-ADMINISTRATIVA | 1090482398 | <i>Sandra M</i> |
| 20 | ALBA MERCEDES GELVEZ JAIMES | ENFERMERA JEFE | 60391073 | <i>ALBA GELVEZ</i> |

| | | | | |
|---|--|--|----------------------|--------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES | | MPG-03-F-04-5 | |
| | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | FECHA 27/05/2021 | VERSIÓN 0 |
| | ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN | | Página 2 de 2 | |

ASISTENCIA DE EVENTO DE FORMACION

| No | NOMBRE | CARGO | CÉDULA | FIRMA |
|-------------------------|------------------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------------------|
| 21 | ELIZBETH CARCAMO TORRES | ENFERMERA JEFE | 1093754806 | Elizbeth Carcamo T |
| 22 | MILDREY ROCIO SANDOVAL | ENFERMERA JEFE | 60396981 | Mildrey Rocio Sandoval |
| 23 | DANIEL FERNANDO BLANCO URIBE | MÉDICO GENERAL | 88273024 | Daniel Fernando Blanco Uribe |
| 24 | ANGELA DANIELA ROSAS DIAZ | MÉDICO GENERAL | 1090510921 | Angela Daniela Rosas Diaz |
| 25 | ANTONIO RICAURTE AGUIRRE MANOTAS | MÉDICO GENERAL | 72148055 | Antonio Ricaurte Aguirre Manotas |
| 26 | MARIA FERNANDA HERNANDEZ MOLINA | MÉDICO GENERAL | 1090487109 | Maria Fernanda Hernandez Molina |
| 27 | JENNY PATRICIA ALBARRACIN TARAZONA | MÉDICO GENERAL | 52832406 | Jenny Patricia Albarracin Tarazona |
| 28 | JESSICA KATHERINE MARTINEZ ROJAS | MÉDICO GENERAL | 1090413776 | Jessica Katherine Martinez Rojas |
| 29 | ANUAR DANOVIS PERALTA GAMEZ | MÉDICO GENERAL | 1120743379 | Anuar Danovis Peralta Gamez |
| 30 | PAULITH GABRIELA TORRADO | MÉDICO GENERAL | 1090432475 | Paulith Gabriela Torrado |
| 31 | RAQUEL ANDREA TARAZONA | MÉDICO GENERAL | 1098758366 | Raquel Andrea Tarazona |
| 32 | MARCELA ALEJANDRA RODRIGUEZ VILLAN | ODONTOLOGA GENERAL | 1094161674 | Marcela Alejandra Rodriguez Villan |
| 33 | LISA FERNANDA CASTRO CLAVIJO | ODONTOLOGA GENERAL | 37290572 | Lisa Fernanda Castro Clavijo |
| 34 | ANDREA KARINA NAVARRO CARRASCAL | AUXILIAR DE ODONTOLOGIA | 1090424532 | Andrea Karina Navarro Carrascal |
| 35 | BEATRIZ ADRIANA GUERRERO MARQUEZ | AUXILIAR DE ODONTOLOGIA | 1090391550 | Beatriz A Guerrero Marquez |
| 36 | MARIA ANGELICA GALVIS SANDOVAL | APRENDIZ SENA | 1005051320 | Maria Angelica Galvis Sandoval |
| 37 | FRANYELIS NATHALY TORREALBA PEREZ | PASANTE SIN FRONTERA | 1415343 | Franyelis N. Torrealba Perez |
| 38 | JUDITH KATHERINE CUADROS CRISPIN | PSICOLOGA | 1092346924 | Judith Katherine Cuadros Crispin |
| 39 | MARLENY EUGENIO | SERVICIOS GENERALES | 60353757 | Marleny Eugenio |
| 40 | ELIZABETH PARADA | SERVICIOS GENERALES | 60422578 | Elizabeth Parada P. |
| NOMBRE DEL RESPONSABLE: | | | FIRMA DEL RESPONSABLE: | |