

**DISEÑO DE FOLLETO QUE DESCRIBAN  
BIENESTAR Y CUIDADO EN SALUD**



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- Urgencias
- Ambulancias (Red Nacional de Urgencias)
- Atención de Parto
- Atención al Usuario, Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU"
- Hospitalización
- Consulta Externa
- Nutricionista — Control
- Psicología - Control
- Laboratorio Clínico
- Vacunación
- Odontología — Salud Oral
- Electrocardiograma (E.K.G)
- Rayos X
- Ecografías
- Farmacia
- Promoción y Mantenimiento de la Salud
- Equipo Extramural
- Servicio Amigable (Adolescentes Jóvenes)
- Planificación Familiar
- Control Prenatal
- Control de Crecimiento y Desarrollo
- Atención al Adolescente
- Atención al Adulto Mayor
- Infecciones de Transmisión Sexual —I.T.S
- Prevención y Control de Leishmaniasis
- Prevención de Tuberculosis
- Prevención de Hansen
- Control de Hipertensión y Diabetes
- Citología Vaginal
- Detección Precoz del Cáncer de Cuello Uterino
- Prevención de Tabaquismo, Alcoholismo y Farmacodependencia, remisión de casos
- Prevención de Enfermedades Cardiovasculares .



Todos debemos aportar, para que haya un paciente sano, una familia feliz y un Municipio saludable, con nuestro Portafolio de Servicios y Programas.

**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyectó;  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"

"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"



## HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

### MISIÓN

Prestamos servicios de Atención Primaria en Salud, con Enfoque Integral, orientado a la seguridad del paciente, la atención humanizada y la satisfacción de los Usuarios y sus familias. Contamos con tecnología avanzada en cada uno de nuestros procesos, con talento humano idóneo, altamente calificado, autónomo, responsable, estratégico, competitivo y motivado a brindar un Servicio con Calidad.

### VISIÓN

El Hospital Local de Aguachica E.S.E, será para el 2030, una empresa líder en la prestación Primaria en Salud con un Modelo de Atención Integral en Salud humanizada y de Alta Calidad, con acciones asociadas en la Promoción y mantenimiento de la Salud en cada curso de vida, en la Atención Integral Materno Perinatal, educación e investigación, docencia Servicio y la Gestión de Riesgo en Salud de manera oportuna, accesible, garantizando la seguridad y satisfacción en los Usuarios y sus familias.

**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyectó;  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"

"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

## ¿QUE ES UNA URGENCIA?

Servicio de Urgencias las 24 Horas  
Trabajo de Parto  
Hemorragias Vaginales  
Heridos (por arma de fuego, cortopunzantes etc.)  
Fiebre alta mayor 38.5\*  
Cuerpo extraño en ojos, oídos y garganta  
Diarrea y Vomito  
Dificultad Respiratoria  
Dolor Abdominal fuerte  
Dolor en el Pecho  
Convulsiones  
Estado de Shock o inconciencia (Desmayos)  
Traumas de Cráneo  
Hemorragias de vías digestivas  
Intoxicaciones  
Quemaduras  
Traumatismo, Accidentes, Fracturas  
Presión Alta  
Servicio Ambulancia



## ¿QUE ES UNA CONSULTA EXTERNA?

Tos  
Falta de Apetito  
Gripa  
Rasquiña  
Ronquera  
Dolor de Cabeza Leve  
Virosis  
Flujo Vaginal  
Parasitosis  
Rinitis  
Ardor al Orinar  
Gastritis  
Calambres  
Hongos  
Dolor de Oídos  
Placas en la Boca  
Dolor Lumbal



**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyecto:  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"

"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- Urgencias
- Ambulancias (Red Nacional de Urgencias)
- Atención de Parto
- Atención al Usuario, Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU"
- Hospitalización
- Consulta Externa
- Nutricionista — Control
- Psicología - Control
- Laboratorio Clínico
- Vacunación
- Odontología — Salud Oral
- Electrocardiograma (E.K.G)
- Rayos X
- Ecografías
- Farmacia
- Promoción y Mantenimiento de la Salud
- Equipo Extramural
- Servicio Amigable (Adolescentes Jóvenes)
- Planificación Familiar
- Control Prenatal
- Control de Crecimiento y Desarrollo
- Atención al Adolescente
- Atención al Adulto Mayor
- Infecciones de Transmisión Sexual —I.T.S
- Prevención y Control de Leishmaniasis
- Prevención de Tuberculosis
- Prevención de Hansen
- Control de Hipertensión y Diabetes
- Citología Vaginal
- Detección Precoz del Cáncer de Cuello Uterino
- Prevención de Tabaquismo, Alcoholismo y Farmacodependencia, remisión de casos
- Prevención de Enfermedades Cardiovasculares .



Todos debemos aportar, para que haya un paciente sano, una familia feliz y un Municipio saludable, con nuestro Portafolio de Servicios y Programas.

**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyectó;  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"

"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"



## HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

### MISIÓN

Prestamos servicios de Atención Primaria en Salud, con Enfoque Integral, orientado a la seguridad del paciente, la atención humanizada y la satisfacción de los Usuarios y sus familias. Contamos con tecnología avanzada en cada uno de nuestros procesos, con talento humano idóneo, altamente calificado, autónomo, responsable, estratégico, competitivo y motivado a brindar un Servicio con Calidad.

### VISIÓN

El Hospital Local de Aguachica E.S.E, será para el 2030, una empresa líder en la prestación Primaria en Salud con un Modelo de Atención Integral en Salud humanizada y de Alta Calidad, con acciones asociadas en la Promoción y mantenimiento de la Salud en cada curso de vida, en la Atención Integral Materno Perinatal, educación e investigación, docencia Servicio y la Gestión de Riesgo en Salud de manera oportuna, accesible, garantizando la seguridad y satisfacción en los Usuarios y sus familias.

**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyectó;  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"

"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"



## DEBERES Y DERECHOS EN SALUD

### Deberes

- Cuidar su Salud, la de su familia y comunidad, poniendo en práctica las instrucciones recibidas en las charlas de Prevención y Mantenimiento en Salud, que ofrece su EPS y ésta Entidad Hospitalaria.
- Cumplir estrictamente las citas y horarios de atención en la Institución, donde le prestan los Servicios de Salud.
- Respetar a los Funcionarios que lo atienden y cuidar los equipos, enseres e instalaciones de la Institución, para beneficio de todos.
- Brindar la información necesaria y requerida para mejor atención médica y realizarse completamente, el tratamiento ordenado por su médico.
- Hacer sugerencias para el mejoramiento de los Servicios, de manera propositiva, cordial y respetuosa, a través de los Buzones de Sugerencias o por escrito en la Oficina de Atención al Usuario "SIAU", del Hospital Local de Aguachica.
- Presentar su documento y carné de control, de acuerdo al Servicio que solicite, que serán solicitados en Caja, al momento de facturar la consulta o Servicio.
- No prestar su documento de Identidad, a otras personas, para recibir Servicios de Salud. "Éste es personal."
- Informar a su EPS cuando cambie de dirección o Municipio donde reside, o fallezca algún familiar.
- Utilizar los servicios de manera adecuada y racional únicamente para cuando realmente lo necesite.

**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyecto;  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"



"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

## DEBERES Y DERECHOS EN SALUD

### Derechos

- Recuerde que Usted tiene Derechos de elegir su EPS, nadie puede forzarlo.
- Puede cambiarse de EPS si no está satisfecho con sus servicios, su voluntad de traslado lo puede manifestar en su EPS, 30 días antes de finalizar el contrato de Administración del Régimen Subsidiado mediante el cual está afiliado, acudiendo personalmente y diligenciando el formulario diseñado para tal fin por el Ministerio de Protección Social.
- Tiene Derecho a la prestación de Servicios Institucionales de la Red de Servicios, contratada por su EPS.
- Tiene Derecho a recibir información clara y oportuna por parte de los Servidores Públicos o Funcionarios que lo atienden.
- Tiene Derecho a ofrecer trato amable, respetuoso y cordial a los Funcionarios y Usuarios, como el que Usted se merece.
- Tiene Derecho a ser informado de su enfermedad o diagnóstico médico.
- Recibir por escrito las razones y respuesta por las que se le niega un servicio de Salud y ante una petición o queja que Usted presente, en la Entidad prestadora de servicios de Salud.
- Ser informado donde y como puede presentar, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones sobre la atención de Salud.
- Ser informado del tratamiento ordenado por su médico o medicación que recibe cuando esté Hospitalizado o que se mantenga estricta confidencialidad sobre su diagnóstico e Historia Clínica.
- En caso de Urgencia, ser atendido de manera inmediata sin ningún obstáculo.
- Recibir trato digno, sin ninguna discriminación.
- Recibir durante todo el desarrollo de la enfermedad, la mejor asistencia médica.
- Participar de manera positiva y respetuosa ejerciendo un buen comportamiento y liderazgo en la Asociación de Usuarios, e instancias de Participación Social y en sus respectivos Comités y Junta Directiva del Hospital Local De Aguachica, así mismo participar activa y continuadamente en las reuniones periódicas de la Asociación y realizar los respectivos informes de las instancias que representan, a fin de tener informada a la Asociación y demás Usuarios, a quienes representa.
- Recuerde que tiene derecho a 4 consulta médica al año, cuando verdaderamente lo necesite.

**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyecto;  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"



"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"





## ¿QUE ES EL BUZÓN DE SUGERENCIAS?

El Buzón de Sugerencias, es una herramienta o recurso que nos ayuda a tener respuestas más oportunas y una buena comunicación con los funcionarios que nos prestan los servicios de Salud en dicha Entidad, en este pueden aportar, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (PQRSF), para mejorar el servicio que reciben. Los Usuarios, cuando tienen una insatisfacción o encuentran una barrera en el momento de utilizar los servicios, se dirige al lugar donde está ubicado el Buzón de Sugerencias, en el cual se encuentran los formatos correspondientes, donde registra con datos, información y dirección exacta para darle respuesta oportuna al quejante, relacionada a su petición o felicitaciones y la deja en dicho Buzón, para que los encargados de la Asociación de Usuarios y representantes del Hospital, en cada Sede, en el momento de abrir dichos buzones, diligencian el Acta de Apertura del mismo, las cuales serán entregadas en la Oficina de Atención al Usuario "SIAU" ubicada en la Sede Principal del Barrio Barahoja, donde se sistematiza y registra en la base de datos de las PQRSF y se inicia con el Protocolo y Ruta de trámite. Para luego de darle el trámite respectivo, responder por escrito al Usuario. De igual manera el Usuario personalmente se acerca a la Oficina de Atención al Usuario, donde se le recibe y recepciona inmediatamente su PQRSF, procediendo igual su Protocolo y Ruta de dicha solicitud, en los tiempos que en el sector de la Salud se deben aplicar.



**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyecto;  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"



"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"

**HORARIO DE ATENCIÓN EN  
CONSULTA EXTERNA**

**ECOGRAFÍA OBSTÉTRICAS**

(AUTORIZACIÓN) LUNES A VIERNES  
9:00 AM - 11:30AM / 2:00 PM - 3:30PM

**MEDICINA GENERAL**

LUNES A VIERNES 6:00 AM - 10:00AM

**ODONTOLOGIA**

LUNES A VIERNES 2:00 PM - 4:00 PM

**LABORATORIO CLÍNICO**

LUNES A VIERNES 2:00 PM - 4:00 PM

**RAYOS X (PRESENCIAL)**

LUNES, MIÉRCOLES, VIERNES  
8:00 AM - 10:00 AM / 1:00 PM - 3:30 PM

**RAYOS X**

**(ENTREGA DE RESULTADOS)**

LUNES A VIERNES 8:00 AM - 10:00 AM  
2:30 PM - 3:30 PM

**PSICOLOGIA Y NUTRICIÓN**

LUNES A VIERNES 6:00 AM - 10:00 AM  
2:00 PM - 4:00 PM

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"

**LINEAS TELEFONICAS DE  
ASIGNACION DE CITAS**

**CELULARES No.**

310 795 9422

310 796 1921

310 796 1886

310 796 6178

**ASMET SALUD**

**CAJA COPY**

**NUEVA EPS**

**CELULARES No.**

300 544 6519

312 731 1926

318 303 7722

**SALUD TOTAL - EPS SANITAS**

CELULARES No. 310 723 4872

**VACUNACIÓN**

(SEDE: PRINCIPAL BARAHOJA  
Y SAN EDUARDO)

LUNES A VIERNES:

8:00 AM A 12:00PM Y 2:00 PM A 4:30 PM

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"

**CONTROLES DE PROMOCIÓN Y  
MANTENIMIENTO DE LA SALUD**

(SEDES: IDEMA Y SAN EDUARDO)  
TELÉFONO CONMUTADOR No. 565 1845

**DIRECCIONES DE LAS  
SEDES DEL HOSPITAL**

**SEDE PRINCIPAL  
BARAHOJA**

DIRECCIÓN: CARRERA 7 No 2-160  
BARRIO BARAHOJA

**CENTRO MATERNO INFANTIL  
SEDE SAN EDUARDO**

DIRECCIÓN: CARRERA 32 No 10norte - 97

**CENTRO DE SALUD  
BARRIO IDEMA**

DIRECCIÓN: CALLE 15 No 14-30

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

**PROGRAMAS DE PREVENCIÓN  
Y MANTENIMIENTO  
DE LA SALUD AGENDA TU  
CITA POR LLAMADA**

**Lineas de  
Atención**

## ATENCIÓN A USUARIOS DE LA ZONA RURAL

LUNES A VIERNES DE 6:00 AM A 10:00 AM  
ATENCIÓN PREFERENCIAL  
MENORES DE 8 AÑOS Y MAYORES DE 55 AÑOS  
5:30 AM. ENTREGA DE 20 FICHOS

### ATENCIÓN ZONA RURAL

CENTRO DE SALUD BARANGALEBRUA  
CENTRO DE SALUD DE VILLA DE SAN ANDRÉS  
CENTRO DE SALUD DE PATIÑO  
PUESTO DE SALUD BUTURAMA  
PUESTO DE SALUD CAMPO AMALIA  
PUESTO DE SALUD EL JUNGAL  
PUESTO DE SALUD DE NOREAN

3107959422      31079666178  
3107961921      3107960628  
3107961886      3107960645

### HORARIO DE LLAMADAS

7:00 AM -12:00 PM  
2:00 PM – 5:00 PM

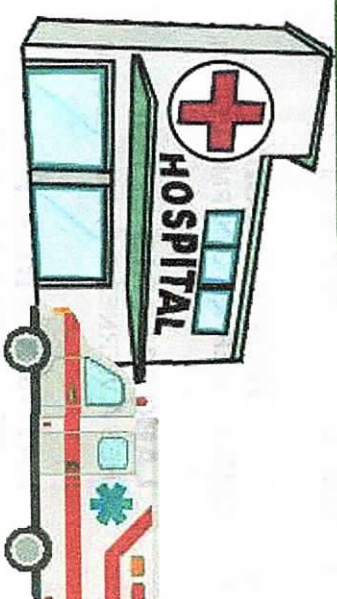
### OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

LUNES A VIERNES  
7:00 AM A 12:00 PM Y 2:00PM A 5:00PM  
**SEDE PRINCIPAL HOSPITAL LOCAL**  
CARRERA 7 N° 2-160  
CORREO ELECTRÓNICO:  
siau@hospitalocalaguachica.gov.co  
**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyectó:  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"



## Reglamento Del Visitante

## Reglamento Del Visitante

## Reglamento Del Visitante

- Uso obligatorio del tapaboca, durante toda la estancia Hospitalaria
- Hablar en voz baja. Controlar el volumen del celular, audios, o radio, televisor, etc.
- Brindar un trato respetuoso y digno al Talento Humano o Servidores Públicos que lo atienden, así mismo a Usuarios y visitantes.
- Por seguridad del paciente y la Salud familiar, favor no traer niños, si no es necesario y familiares a citas médicas, controles, servicio de Urgencias y de Hospitalización, otros.
- Se sugiere vacunación familiar con los diferentes esquemas de vacunas.
- Mantener el orden en la sala de espera y su turno correspondiente.
- Depositar la basura en los recipientes correspondientes ubicados en los servicios, habitaciones, oficinas y pasillos.
- Tener en cuenta la higiene y la presentación personal, para asistir a sus citas médicas y controles.
- Hacer acompañamiento a citas médicas y controles, a hijos, familiares, menores de edad No se permite el ingreso de animales, bebidas alcohólica y/o armas.
- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones impartidas por la Institución o el personal médico y paramédico, que le prestan atención.
- Respetar la intimidad, creencias, religiones de los demás Usuarios.
- No circular en áreas restringidas y de uso exclusivo del personal autorizado y Hospitalario.

- Cumplir con el horario de visita establecida por el Hospital local de Aguachica.
- Cuidar enseres y electrodomésticos de la Entidad. Recuerde son para su comodidad y eficiente atención.
- Para sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (PQRSF), utilice los Buzones de Sugerencias, que están ubicados en las tres (3) Sedes, en los servicios de consulta externa y Urgencias, así mismo en los Puestos y Centros de Salud de la Zona Rural, para que a través de ellos, pueda sugerir e informar de manera respetuosa sus insatisfacciones e inquietudes y de esta manera la Gerencia de la Entidad, pueda hacer los respectivo Planes de Mejoramiento, para satisfacción de los Usuarios y de la Entidad.
- Tener conocimiento de los Deberes y Derechos y ejercerlos con respeto y deseo de aportar, utilizando las Instancias de Participación, mediante la Asociación de Usuarios, Juntas Directivas, Comité de Ética Hospitalaria, Comités municipales, Veedurías, etc.(DECRETO 1757 del 3 de Agosto de 1.994).
- Hacer uso adecuado y racional de los servicios que recibe de su EPS o Seguridad Social y Servicios Institucionales y de vacunación. Recuerde que Usted tiene Derechos a 4 consultas al año y también de inscribirse, al igual que a su núcleo familiar, en los diferentes programas y controles médicos y recibir la atención y Salud Familiar, para así mantener estilos de vida saludables.

- El personal encargado de vigilancia o Porteros de turno, tienen la responsabilidad de informar y controlar el ingreso y salida del personal y de la seguridad de los elementos en esta Entidad.
- Favor presentar documentación personal en Admisiones y Caja para su oportuna atención a fin de verificar en Base de Datos su número de Identidad y la Seguridad Social, a la cual pertenece. Caso contrario afiliarlo a EPS Subsidiada.

- Al Servicio de Urgencias, solo puede ingresar un acompañante por paciente, cuando sea requerido por el personal médico. Los menores de edad, personas con alguna discapacidad o adultos mayores, pueden ser asistidos por un acompañante

- Al servicio de Hospitalización solo puede ingresar un visitante, si son varios pueden turnarse, en el horario de visitas establecido.

- Cualquier información, favor solicitarla en Portería, Caja, Admisiones o en el Servicio de información y Atención al Usuario "SIAU" en la Sede principal y/o en las sedes de Idema o San Eduardo, en el área de Caja.

- Se prohíbe el ingreso de visitantes, en estado de embriaguez, o bajo efectos de alucinógenos. Así mismo está prohibido el uso de cigarrillos y el consumo de bebidas alcohólicas dentro de la Institución.

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"



## Funciones De la Asociación de Usuarios

- 1. Participar de manera positiva y respetuosa, ejerciendo un buen comportamiento y liderazgo en la Asociación de Usuarios, e instancias de Participación Social y sus respectivos Comités, así mismo participar activa y continuamente en las reuniones periódicas de la Asociación y realizar los respectivos informes de las instancias que representan, a fin de tener informada a la Asociación y demás Usuarios de sus actividades en dicha agremiación. De igual manera promover y permitir el ingreso permanente de Usuarios a participar y conformar dicha Asociación o Alianza de Usuarios, promoviendo e informando en la familia, en la cuadra, barrio, vereda o corregimiento donde reside, a fin de que hagan parte de dicha agremiación, cuyo ingreso a participar, es libre y permanente.
- Para pertenecer a la Asociación, debe registrarse en la oficina de Gerencia, Atención al Usuario "SIAU", cumpliendo con los requisitos de ley y ser Usuario activo o tener historia clínica en el Hospital Local, mínimo por un año. Este listado será entregado a la Oficina del "SIAU" quienes son encargados de contactarlo e informarle si cumple o no con los requisitos e invitarlo a la próxima reunión a efectuarse, lo cual le dará el derecho a participar y ser miembro activo en la misma.
- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud y traslado de EPS. Así mismo las Instituciones Prestadoras de Servicios y los profesionales adscritos o con vinculación laboral en la Entidad Promotora de Salud, dentro de las acciones por ellas ofrecidas.

"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"

## Funciones De la Asociación de Usuarios

- Asesorar a sus Asociados en la Identificación y acceso al paquete de Servicios y/o Portafolio de Servicios Institucionales.
- Participar en la Junta Directiva de las Empresas Promotoras de Salud e Instituciones prestatarias de Servicios de la Salud, sean Publicas o Mixtas para proponer, concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios de atención a los Usuarios.
- Siendo uno de los derechos de los miembros de la Asociación de Usuarios ser elegidos para las diferentes instancias, comites y ser el representante de la Asociación de Usuario ante la Junta Directiva del Hospital, cuyo representante recibirá bonificación económica, por cada reunión de la misma, en la que participe.
- Mantener canales de comunicación permanente con los afiliados a fin que se permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas Directivas de la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la Empresa de Promotora de Salud.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en la Junta Directiva, se apliquen según lo acordado.
- Informar a las instancias que corresponda en las Instituciones prestadoras y empresa promotora de Salud, si la calidad de servicios prestados, no satisface la necesidad de sus afiliados
- Proponer a las Juntas Directivas de los Organismos o Entidades de Salud, los días y Horarios de Atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
- Atender las quejas que los Usuarios presentan sobre las deficiencias de los Servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"

## Funciones De la Asociación de Usuarios

- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad, calidad técnica y humana de los Servicios de Salud y vigilar su cumplimiento.
- Ejercer Veeduría en las Instalaciones del Sector Salud, mediante sus representantes ante las Empresas Promotoras de Salud y/o ante las Oficinas de Atención al Usuario "SIAU" del Hospital.
- Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva, de las Empresas Promotoras e Instituciones Prestadoras de Servicios, de carácter Hospitalario, en este caso el Hospital Local de Aguachica o a que correspondan por y entre sus asociados para periodos máximos dos (2) años, sin derecho a reelección, según Decreto Ley 1438 del 2011. Etc.
- Elegir democráticamente sus representantes ante la Juntas Directivas de los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria, entre otros, por periodos máximo de dos (2) años, etc.
- Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud, conforme a las disposiciones Legales sobre la materia.

"Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio"

# FUNCIÓNES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Realizar charlas educativas a los Usuarios, en todas las Sedes del Hospital Local de Aguachica, a fin de fomentar y permitir el ingreso permanente de nuevos Usuarios a pertenecer a la Asociación o Alianza de Usuarios, siendo éste un derecho básico a que tienen las personas a participar voluntariamente. Para lo cual es requisito tener Historia Clínica activa o con un año de anterioridad, lo cual se verificará por el Funcionario encargado. Luego de este paso se procede a incluirlo en listado de asistentes a las asambleas y reuniones respectivas, con el derecho de ser elegidos para las respectivas Instancias de Participación, por ser Usuario activo del Hospital Local de Aguachica.
- Elaborar su propio Reglamento Interno.
- Reformar el Reglamento Interno, con previa Concertación de la Asamblea.
- Dar a conocer el Reglamento Interno permanentemente, entre sus asociados y Usuarios
- Declarar disuelta la Asociación de Usuarios, por causales establecidas por la Ley y el Reglamento Interno.
- Para aquellas poblaciones no afiliadas al Régimen Contributivo o al Régimen Subsidiado, el Gobierno, promoverá su organización, como demandantes de Servicios de Salud, como la base de las formas de Organización Comunitaria.



**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyectó:  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SAU"

“Salud, Calidad y Excelencia en el Servicio”



**Que es una Asociación de Usuarios**

Asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados del Régimen 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 velaran por la calidad del servicio y la defensa del Usuario, de acuerdo a las barreras que se detecten en la Entidad, estas insatisfacciones de los Usuarios, serán ventilados en las reuniones de la Asociación de Usuarios y el Comité de ética Hospitalaria, con la Gerencia y Directivos de la Entidad, quienes tendrán en cuenta también las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones, (PQRSF), de los Buzones de Sugerencias ubicados en todas las Sedes del Hospital Local, para lo relacionado a la recepción de sus inquietudes y la solución de las mismas, buscando la satisfacción de los Usuarios.

Todas las personas afiliadas al Sistema General en Seguridad Social en Salud podrán participar en las Instituciones del Sistema conformando sus asociaciones o alianzas de Usuarios, que los representaran ante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y ante las empresas Promotoras en Salud, del orden público, mixto y privado.



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO -SAU-

# MISIÓN

Nuestro compromiso es la satisfacción de las necesidades de Salud de los Usuarios. Brindando información, orientación y atención personalizada e inmediata a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, (PRRS), de los Usuarios de los Servicios de Salud, que presta el Hospital Local de Aguachica, garantizando los Derechos, la resolución de las inquietudes, barreras y necesidades, en pro de la satisfacción en el disfrute de nuestro Portafolio de Servicios asistenciales, posicionándonos cada vez más, en el Mercado de la Salud con Tecnología de Punta.

# VISION

Lograr que el Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU", del Hospital Local de Aguachica, como el medio más oportuno de atención al usuario, con énfasis en una cultura Institucional de mejoramiento de los servicios y proyectarlo, a fin de lograr una alta satisfacción en nuestros Usuarios y comunidad en general. Lo cual permite lograr el mayor impacto de esta área y convertir la Oficina de Atención al Usuario "SIAU", en el canal intermedio entre Usuario - Hospital, por medio de la cual recibe información que permita a la Gerencia, mejorar la calidad, oportunidad y la Atención al Cliente en el Hospital Local de Aguachica, logrando que a través de la información proveniente de los Usuarios, se tomen o establezca correctivos frente a irregularidades o barreras, acceso y calidad de atención, permitiendo los espacios de Participación Ciudadana en todos los Programas, realizando con nosotros el Mercado Social del Portafolio de Servicio del ente Hospitalario.

## Funciones y competencias De la oficina de Atención al usuario "SIAU"

- Información y orientación al Usuario en los diferentes servicios que ofrece la Institución.
- Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias — PQRSF.
- Realizar la recepción, sistematizar, tramitar y oficiar a cada Jefe de Área, relacionado en la queja del Usuario y de acuerdo a la respuesta de los mismos, darle respuesta oportuna al Usuario quejante o insatisfecho, y dar por terminado el diligenciamiento de acuerdo al trámite realizado sobre la misma, en la Plataforma establecida para las PQRSF.
- Realizar Informe de las PQRSF, de cada mes y enviarlo al Comité de Ética Hospitalaria, que esta presidido por el Gerente del Hospital y a los Entes de control.
- Tramitar las PQRSF y apertura de los Buzones de Sugerencias. El "SIAU", realizará el trámite y la apertura de buzones, semanalmente, en presencia y representación de la Asociación de Usuarios, dos funcionarios de la Entidad, en cada Sede del Ente Hospitalario y para cada actividad, se contará con su respectiva Acta de apertura, con las respectivas firmas de los asistentes al evento.
- Realizar información a los Usuarios, utilizando la cartelera exclusiva del "SIAU".
- Realizar la papelería de información a los Usuarios, relacionada al área de Atención al Usuario y del Portafolio de Servicios del Hospital Local de Aguachica.
- Interceder para que la Entidad, cumpla y permita los mecanismos de Participación Social.
- Medición de la satisfacción de los Usuarios en la prestación de todos los servicios, a través de las Encuestas de Satisfacción, que realiza el área del "SIAU".
- Encuesta de Satisfacción: Se realizan de manera personal en diferentes Áreas o Servicios de la Institución y en la Oficina de Atención al Usuario "SIAU" se hace un análisis de la encuestas realizadas y se entrega un informe cualitativo y cuantitativo, mensual sobre la satisfacción e insatisfacciones de los Usuarios encuestados.
- Ayuda a los Usuarios: Gestiones en el área de Asignación de Citas - Call Center
- De manera mensual la encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU" se contacta de acuerdo a las quejas y coordina con algunos empleados relacionados con las PQRS y le da respuesta oportuna a los Usuarios, de acuerdo a las quejas y hallazgos encontrados. Para cual realiza informe mensual, trimestral, semestral y anual al Comité de Ética Hospitalaria, Control Interno, la Contraloría Departamental, Secretaría de Salud del Departamento y Ente territorial, entre otros.

## Funciones y competencias De la oficina de Atención al usuario "SIAU"

La oficina de Atención al Usuario "SIAU" del Hospital Local de Aguachica, fue creada mediante Acto Administrativo de Constitución, con la Resolución Gerencial No. 3124 el 6 de Octubre de 2.008, en cumplimiento a la Ley 100 de 1993, Artículo 2.10.1.1.5 del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, del Sector Salud y Protección Social, Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Del Gobierno Nacional, Minprotección y Circular No. 47 - 2007 Supersalud.

La Oficina del SIAU debe tener señalización, ubicación accesible para los Usuarios y dotada de las herramientas logísticas, equipos, muebles, enseres y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento y horario de atención acorde a las necesidades de la población, contando con la infraestructura y documentación necesaria para el trámite o recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias interpuestas por los usuarios y/o comunidad en general que demanden servicios de salud, correspondiéndole a cada Entidad de salud, facilitar a la Oficina de Atención al Usuario, los medios idóneos y tecnológicos para que se asista y atienda al Usuario con prontitud, agilidad, eficiencia y eficacia y responder oportunamente así mismo, a las peticiones, quejas, reclamos e insatisfacciones que estos presenten. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008.

En el "SIAU", se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este Sistema para la Empresa, que se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar alternativas y asumiendo las diferentes situaciones y soluciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización, nuevos pacientes y familiares.

Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión.

Implanta, articulado al Sistema de Información, un control de calidad del servicio, basado en el Usuario, para lo cual, la Entidad, designará los recursos necesarios para tal efecto y normal y adecuado funcionamiento.



# Clasificación de Las Peticiones de los Usuarios

Para la Gerencia el Hospital Local de Aguachica, es muy importante su participación, como único propósito en mejorar y poderle brindar cada día, un mejor servicio. Por lo tanto, lo invitamos a utilizar el formulario de PQRSF, que se encuentran en los Buzones de Sugerencias, en cada servicio y Sede del Hospital, diligenciándolo completamente con todos los datos correspondientes, ya que éstos, permiten poderlo contactar y brindarle una respuesta oportuna a su lugar de residencia.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Cuando a criterio el Usuario, requiere orientación e Instrucciones que facilite su acceso a la Atención de Salud, de acuerdo con el régimen y plan correspondientes dentro del Sistema General de Seguridad Social (SGSS).

**INSATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Cuando a criterio del consultante, la Atención a que tiene Derecho fue negada total o parcialmente, o esta no reúne las expectativas esperadas.

**INTERMEDIACIÓN:** Corresponden a las solicitudes de los Usuarios que acuden al Hospital Local y a la Oficina del "SIAU", para que esta intervenga con los Servidores Públicos y otras Entidades para solucionar las barreras que han condicionado y han impedido el acceso oportuno y eficaz a la Atención en Salud.

## Componentes del "SIAU"

- Presta servicios relacionados al área de Atención al Usuario, de baja complejidad
- Información - Educación al Usuario, orientación sobre los Servicios y Programas Institucionales Servicios Canales de Comunicación
- Deberes y Derechos
- Documentos
- Red-Seguridad Social (SGSS)
- Promoción del Portafolio de Servicios y Programas Institucionales
- Mercado Social
- Asistencia a reuniones, relacionadas al área de Atención al Usuario
- Fomento a la Participación Social del Hospital Local de Aguachica.

### SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ Gerente

Proyectó:

**NIDIA ANGARITA**

Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"

## ¿Que es el Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU" ?

Es un Sistema e iniciativa diseñada e implementada por el Ministerio de la Protección Social, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida, la información proveniente y que proporcionan los Usuarios, sobre la calidad de los servicios que presta la Entidad, ésta se recibe mediante la atención personalizada en la Oficina de Atención al Usuario, "SIAU" y al recibir y receptionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o Felicitaciones, (PQRSF), que se presentaran, en los diferentes Niveles del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Los Usuarios son personas con Derechos, que deben hacer cumplir y que se encuentran afiliados a un Sistema de Salud y son beneficiarios de una atención privilegiada. Su atención debe remitirse únicamente a sus necesidades de salud y no derivarse a otro tipo de condiciones sociales, económicas, políticas, de género, raza o edad.

Consignadamente, su atención debe ser realizada en cualquier establecimiento, donde decida acudir y se le brindará la atención que requiere, siempre y cuando el Hospital, se encuentre en capacidad total de brindarla. En la condición de no poder responder a las necesidades del paciente, éste debe ser remitido a otro centro asistencial, entregándole la mayor información posible de su condición de salud y las razones por las cuales se le deriva.

**Planeación:** Planear los recursos logísticos, financieros y humanos del procedimiento. Planear la forma de recoger, evaluar, analizar y rendir informe de las sugerencias formuladas por los usuarios.

**Hacer:** Revisar las sugerencias diligenciadas por los ciudadanos, para evaluar si son procedentes como quejas, reclamo, sugerencia o felicitación. En caso de que sean procedentes, se analizan por parte de la Coordinación SIAU, para tomar las acciones que se requieran de acuerdo a la importancia, y determinar a donde deben ser direccionadas y así dar respuesta al usuario, en los términos establecidos por la ley.

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"

## Reglamento del Visitante

- Uso obligatorio del tapaboca, durante toda la estancia Hospitalaria
- Hablar en voz baja. Controlar el volumen del celular, audios, o radio, televisor, etc.
- Brindar un trato respetuoso y digno al Talento Humano o Servidores Públicos que lo atienden, así mismo a Usuarios y visitantes.
- Por seguridad del paciente y la Salud familiar, favor no traer niños, si no es necesario y familiares a citas médicas, controles, servicio de Urgencias y de Hospitalización, otros.
- Se sugiere vacunación familiar con los diferentes esquemas de vacunas.
- Mantener el orden en la sala de espera y su turno correspondiente.
- Depositar la basura en los recipientes correspondientes ubicados en los servicios, habitaciones, oficinas y pasillos.
- Tener en cuenta la higiene y la presentación personal, para asistir a sus citas médicas y controles.
- Hacer acompañamiento a citas médicas y controles, a hijos, familiares, menores de edad. No se permite el ingreso de animales, bebidas alcohólicas y/o armas.
- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones impartidas por la Institución o el personal médico y paramédico, que le prestan atención.
- Respetar la intimidad, creencias, religiones de los demás Usuarios.
- No circular en áreas restringidas y de uso exclusivo del personal autorizado y Hospitalario.

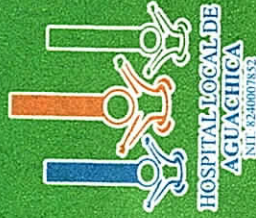
## Reglamento del Visitante

- Cumplir con el horario de visita establecida por el Hospital local de Aguachica.
- Cuidar enseres y electrodomésticos de la Entidad. Recuerde son para su comodidad y eficiente atención.
- Para sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (PQRSF), utilice los Buzones de Sugerencias, que están ubicados en las tres (3) Sedes, en los servicios de consulta externa y Urgencias, así mismo en los Puestos y Centros de Salud de la Zona Rural, para que a través de ellos, pueda sugerir e informar de manera respetuosa sus insatisfacciones e inquietudes y de esta manera la Gerencia de la Entidad, pueda hacer los respectivo Planes de Mejoramiento, para satisfacción de los Usuarios y de la Entidad.
- Tener conocimiento de los Deberes y Derechos y ejercerlos con respeto y deseo de aportar, utilizando las Instancias de Participación, mediante la Asociación de Usuarios, Juntas Directivas, Comité de Ética Hospitalaria, Comités municipales, Veedurías, etc.(DECRETO 1757 del 3 de Agosto de 1.994).
- Hacer uso adecuado y racional de los servicios que recibe de su EPS o Seguridad Social y Servicios Institucionales y de vacunación. Recuerde que Usted tiene Derechos a 4 consultas al año y también de inscribirse, al igual que a su núcleo familiar, en los diferentes programas y controles médicos y recibir la atención y Salud Familiar, para así mantener estilos de vida saludables.

## Reglamento del Visitante

- El personal encargado de vigilancia o Porteros de turno, tienen la responsabilidad de informar y controlar el ingreso y salida del personal y de la seguridad de los elementos en esta Entidad.
- Favor presentar documentación personal en Admisiones y Caja para su oportuna atención a fin de verificar en Base de Datos su número de Identidad y la Seguridad Social, a la cual pertenece. Caso contrario afiliarlo a EPS Subsidiada.
- Al Servicio de Urgencias, solo puede ingresar un acompañante por paciente, cuando sea requerido por el personal médico. Los menores de edad, personas con alguna discapacidad o adultos mayores, pueden ser asistidos por un acompañante
- Al servicio de Hospitalización solo puede ingresar un visitante, si son varios pueden turnarse, en el horario de visitas establecido.
- Cualquier información, favor solicitarla en Portería, Caja, Admisiones o en el Servicio de información y Atención al Usuario "SIAU" en la Sede principal y/o en las sedes de Idema o San Eduardo, en el área de Caja.
- Se prohíbe el ingreso de visitantes, en estado de embriaguez, o bajo efectos de alucinógenos. Así mismo está prohibido el uso de cigarrillos y el consumo de bebidas alcohólicas dentro de la Institución.

# Reglamento Del Visitante



- No se permite ingresos de alimentos, excepto bajo autorización del médico o enfermera jefe del Servicio.
- Los visitantes deberán acatar los horarios de visitas, establecido para el Servicio de Hospitalización.
- No hacer visitas al Hospital, si presentan síntomas respiratorios o tiene algún tipo de infección.
- Las visitas y/o acompañante deben tener la debida compostura y silencio para no perturbar en la atención de pacientes y el descanso de los demás pacientes. En caso de incumplimiento, el (la) enfermera de servicio podrá requerir del personal de vigilancia. Acceso restringido para el ingreso de cámaras de videos y fotografías.
- Los visitantes no podrán involucrarse en la atención de otros pacientes, ya que esto conlleva a la transmisión de infecciones y a la trasgresión de la confidencialidad, entre otros.
- Se prohíbe tomar fotografías o grabaciones dentro de la Institución a pacientes y Trabajadores, sin su autorización.
- Se prohíbe el ingreso de menores de edad, salvo éstos tengan cita previa y casos excepcionales autorizados, quienes deben estar acompañados con un adulto responsable.
- En este Hospital, tenemos en cuenta la Atención Preferencial, para la prestación de los servicios.



**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente

Proyectó:  
**NIDIA ANGARITA**  
Profesional Universitario  
Encargada de la oficina de Atención al Usuario "SIAU"

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"

"Salud, Calidad y  
Excelencia en el Servicio"

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

# REGLAMENTO DEL VISITANTE

Este Hospital de baja complejidad, presta Servicios de Salud y con el objetivo de darle estricto cumplimiento a las políticas del Ministerio de la Protección Social y a Protocolos Institucionales de Atención y preservar la seguridad de nuestros Usuarios, se deben tener en cuenta estas recomendaciones para el ingreso a esta Entidad Hospitalaria.

