

**Contenido**

- 1. OBJETIVO ..... 3
- 2. POBLACIÓN OBJETO ..... 3
- 3. ALCANCE..... 3
- 4. RECURSOS ..... 3
  - 4.1. TALENTO HUMANO ..... 3
  - 4.2. DOTACIÓN ..... 3
  - 4.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ..... 3
- 5. RESPONSABLE..... 4
- 6. SIGLAS Y DEFINICIONES ..... 4
- 7. POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA..... 6
- 8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS..... 6
- 9. ENFOQUE DIFERENCIAL..... 11
- 10. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ..... 12
- 11. CANALES Y HORARIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN..... 12
  - 11.1. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL ..... 13
  - 11.2. SITIOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y ENCARGADAS POR SEDE..... 15
  - 11.3. CANAL DE ATENCIÓN TELEFONICA Y RESPONSABLES POR SEDE ..... 17
  - 11.4. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL..... 19
  - 11.5. CARTELERA FÍSICA ..... 19
- 12. PUBLICACIONES..... 19
- 13. VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS ..... 20
  - 13.1. DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN VÁLIDOS..... 21
  - 13.2. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ..... 25
- 14. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION Y CANCELACIÓN DE CITAS ..... 25

<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

14.1.	CONDICIONES GENERALES .....	25
14.2.	CONDICIONES PARA USUARIOS DE NUEVA EPS Y MAGISTERIO .....	26
14.3.	INFORMACIÓN BÁSICA REQUERIDA.....	26
14.4.	SERVICIOS NO PROGRAMADOS .....	26
14.5.	CANALES Y HORARIOS INSTITUCIONALES PARA SOLICITUD DE CITAS .....	27
14.6.	CANCELACIÓN DE CITAS .....	28
15.	VIGENCIA DE ÓRDENES Y FÓRMULAS MÉDICAS .....	28
16.	ATENCIÓN DE PACIENTES EN SALAS DE ESPERA .....	28
17.	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES - PQRSF ..	30
17.1.	CANALES DE RADICACIÓN DE PQRSF .....	30
17.1.	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PQRSF .....	31
17.1.	TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRSF .....	36
17.2.	RESPUESTA DE TUTELAS.....	38
18.	ASOCIACIÓN DE USUARIOS .....	40
19.	IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD .....	41
20.	INFORMES .....	42
21.	INDICADORES .....	43
22.	ANEXOS .....	43
23.	FORMATOS .....	43
24.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	44
25.	CONTROL DE CAMBIOS .....	45

<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

## 1. OBJETIVO

Coordinar el proceso de atención del usuario desde que solicita los servicios en la IPS, hasta la gestión de sus peticiones y expectativas, en marco del cumplimiento de sus derechos, la humanización en salud, la garantía y mejoramiento continuo de la calidad.

## 2. POBLACIÓN OBJETO

Usuarios (as) de servicios de salud de NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS atendidos en cualquier servicio y los asignados según contratación.

## 3. ALCANCE

Abarca los procedimientos administrativos para la gestión de las PQRSF del usuario en todas las sedes habilitadas, la medición de la satisfacción con el servicio prestado, la implementación de las políticas de atención humanizada y de participación social en salud.

## 4. RECURSOS

### 4.1. TALENTO HUMANO

- Personal interno: Gerente, Coordinadora de Calidad, Coordinadora de municipios, Analista administrativo, Auxiliares de atención al cliente, Auxiliares administrativas de sede
- Personal externo: Intérprete lengua de señas colombiana (LSC)

### 4.2. DOTACIÓN

- Computador
- Servicio de internet, llamadas de voz, mensajería de texto, y chat
- Televisores
- Cartelera física
- Señalización

### 4.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Easyturno

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

- Software de historia clínica y agendamiento
- Isolucion
- Plataformas de clientes para verificación de derechos

## 5. RESPONSABLE

Los procedimientos de atención al usuario se encuentran bajo la responsabilidad de la Gerente (o a quien designe), compartida con el personal descrito en cada una de las actividades.

## 6. SIGLAS Y DEFINICIONES

N	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	Adulto Mayor	Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. Para efectos constitucionales empieza cuando se supera expectativa de vida según cifras oficiales del DANE o quien haga sus veces.
2	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.
3	Cita Programada	Acuerdo o compromiso entre la institución y el usuario acerca del día, la hora y el profesional para la prestación de un servicio de salud (consulta o procedimiento).
4	Personas con y/o en situación de discapacidad	Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
5	Información	Datos que poseen significado para el usuario.
6	PQRSF	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones
7	SIAU	Sistema de Información y Atención al usuario
8	Usuario	Es la persona que utiliza y elige los servicios de salud
9	Acción de tutela	Mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, que busca proteger los derechos constitucionales de los individuos cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en las casos que señale el Decreto 2591 de 1991
10	Petición	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
11	Queja	Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
12	Reclamo	Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
14	Respuesta de fondo	La respuesta a una PQR se entenderá de fondo, cuando brinde información veraz, oportuna, de calidad, garantizando siempre que no se obstaculice

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

N	TÉRMINO	DEFINICIÓN
		el tratamiento o servicio del usuario y, en consecuencia, debe verificarse que la salud, la integridad y la vida del usuario no se ponen en riesgo en ningún momento a causa de la negación en caso de que la hubiere
15	Felicitación	Manifestación a una persona o institución de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella
16	Calidad y Humanización	: Imperativo ético de la atención integral en salud; hace referencia a la obligación que tienen los actores que intervienen en dicha atención de garantizar la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad en la atención de los usuarios, respetando su condición y dignidad humana, reconociendo su contexto socio cultural y la diversidad poblacional y territorial que se expresa en la particularidad de su desarrollo
17	Atributos de calidad	Son las características que deben garantizarse durante el proceso de atención en salud según el Decreto 1011 de 2006. (Accesibilidad, Oportunidad, Pertinencia, Seguridad, y Continuidad).
18	Acciones de mejora	Acciones que se llevan a cabo para eliminar las causas de situaciones reales (que se presentaron) que reflejan ausencia de calidad y humanización en la Atención Integral en Salud
19	Encuesta	Acopio de datos obtenidos mediante una consulta o interrogatorio a un número determinado de personas sobre un asunto
20	Derecho de petición	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las entidades y autoridades públicas o estatales, y en algunos casos a empresas o instituciones privadas, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución
21	Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
22	Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos
23	Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido las expectativas de los clientes
24	Retroalimentación	Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas
25	Sugerencia	Recomendación para la mejora sin referir queja o reclamo específico sucedido
26	Reclamo de Riesgo simple	Insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector
27	Reclamo de Riesgo priorizado	Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud
28	Reclamo de Riesgo vital	Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

N	TÉRMINO	DEFINICIÓN
		requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

## 7. POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA

Garantizar una experiencia positiva basada en el trato digno y la calidad en toda oportunidad de contacto que el usuario (a) tenga con la institución a través de los diversos canales y modalidades de atención, lo cual implica el cumplimiento de requisitos legales, la garantía de derechos y deberes en salud, la identificación de necesidades y expectativas de los usuarios, la optimización de procesos, sistemas de información y comunicación, la adecuación de instalaciones y el reconocimiento de sentimientos y actitudes para una comunicación asertiva y el mejoramiento continuo de las relaciones interpersonales.

## 8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

### DERECHOS DEL PACIENTE

Todos los afiliados al sistema general de seguridad social en salud sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen o condición social o económica, tiene derecho a:

1. **Atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz**
  - a. Acceder, en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos que no estén expresamente excluidos del plan de beneficios financiados con la UPC.
  - b. Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar su condición de salud y orientar la adecuada decisión clínica.
  - c. Indicar que los derechos a acceder a un servicio de salud que requiera un niño, niña o adolescente para conservar su vida, su dignidad, su integridad, así como para su desarrollo armónico e integral, y su derecho fundamental a una muerte digna, están especialmente protegidos.
  - d. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno, ni sea obligatoria la atención en una institución prestadora de servicios de salud de la red definida por la EPS. Los pagos moderadores no pueden constituir barreras al acceso a los servicios de salud,
  - e. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible en la red y el cuidado paliativo de acuerdo con su enfermedad o condición, incluyendo la atención en la enfermedad incurable avanzada o la enfermedad terminal garantizando que se respeten los deseos del paciente frente a las posibilidades que la IPS tratante ofrece.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

- f. Agotar las posibilidades razonables de tratamiento para la superación de su enfermedad y a recibir, durante todo el proceso de la enfermedad incluyendo el final de la vida, la mejor asistencia médica disponible por personal de la salud debidamente competente y autorizado para su ejercicio.
- g. Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud disponible dentro de la red prestadora, en caso de duda sobre su diagnóstico y/o manejo de su condición de salud.
- h. Obtener autorización por parte de la EPS para una valoración científica y técnica, cuando tras un concepto médico, generado por un profesional de la salud externo a la red de la EPS y autorizado para ejercer, este considere que la persona requiere dicho servicio.
- i. Recibir las prestaciones económicas por licencia de maternidad, paternidad o incapacidad por enfermedad general, aún ante la falta de pago o cancelación extemporánea de las cotizaciones cuando la EPS no ha hecho uso de los diferentes mecanismos de cobro que se encuentran a su alcance para lograr el pago de los aportes atrasados.
- j. Acceder a los servicios y tecnologías de salud en forma continua y sin que sea interrumpido por razones administrativas o económicas.
- k. Acceder a los servicios de salud sin que la EPS pueda imponer como requisito de acceso, el cumplimiento de cargas administrativas propias de la entidad. Toda persona tiene derecho a que su EPS autorice y tramite internamente los servicios de salud ordenados por su médico tratante. El médico tratante tiene la carga de iniciar dicho trámite y tanto prestadores como aseguradores deben implementar mecanismos expeditos para que la autorización fluya sin contratiempos.
- l. Acreditar su identidad mediante el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico. No deberá exigirse al afiliado, carné o, certificado de afiliación a la EPS para la prestación de los servicios, copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
- m. Recibir atención médica y acceso a los servicios de salud de manera integral en un municipio o distrito diferente al de su residencia, cuando se traslade temporalmente por un periodo superior a un mes y hasta por doce (12) meses, haciendo la solicitud ante su EPS.
- n. Acceder a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad, así como a los elementos y principios previstos en el artículo 60 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015.

**2. Protección a la dignidad humana**

- a. Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud y en todas las etapas de atención. Ninguna persona deberá ser sometida a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni será obligada a soportar sufrimiento evitable, ni obligada a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- b. Ser respetado como ser humano en su integralidad, sin recibir ninguna discriminación por su pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

- c. Recibir los servicios de salud en condiciones sanitarias adecuadas, en un marco de seguridad y respeto a su identidad e intimidad.
- d. Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas o de alto costo. Esto implica el acceso oportuno a los servicios de salud asociados a la patología y la prohibición de que bajo ningún pretexto se deje de atender a la persona, ni puedan cobrarse copagos o cuotas moderadoras.
- e. Elegir dentro de las opciones de muerte digna según corresponda a su escala de valores y preferencias personales y a ser respetado en su elección, incluyendo que se le permita rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos que puedan dilatar el proceso de la muerte impidiendo que este siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

### 3. A la información

- a. Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas reclamos y/o denuncias y, en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.
- b. Disfrutar y mantener una comunicación permanente y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y, en caso de enfermedad, estar informado sobre su condición, así como de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, al igual que de los riesgos y beneficios de éstos y el pronóstico de su diagnóstico.
- c. Recibir, en caso de que el paciente sea menor de 18 años, toda la información necesaria de parte de los profesionales de la salud, sus padres, o en su defecto su representante legal o cuidador, para promover la adopción de decisiones autónomas frente al autocuidado de su salud. La información debe ser brindada teniendo en cuenta el desarrollo cognitivo y madurez del menor de edad, así como el contexto en el que se encuentra.
- d. Ser informado oportunamente por su médico tratante sobre la existencia de objeción de conciencia debidamente motivada, en los casos de los procedimientos de interrupción voluntaria del embarazo, o de eutanasia; tal objeción, en caso de existir, debe estar en conocimiento de la IPS, con la debida antelación, y por escrito, de parte del médico tratante. El paciente tiene derecho a que sea gestionada la continuidad de la atención inmediata y eficaz con un profesional no objetor.
- e. Revisar y recibir información acerca de los costos de los servicios prestados.
- f. Recibir de su EPS o de las autoridades públicas no obligadas a autorizar un servicio de salud solicitado. la gestión necesaria para: (i) obtener la información que requiera para saber cómo funciona el sistema de salud y cuáles son sus derechos; (ii) recibir por escrito las razones por las cuales no se autoriza el servicio; (iii) conocer específicamente cuál es la institución prestadora de servicios de salud que tiene la obligación de realizar las pruebas diagnósticas que requiere y una cita con un especialista; y, (iv) recibir acompañamiento durante el proceso de solicitud del servicio, con el fin de asegurar el goce efectivo de sus derechos.
- g. Recibir del prestador de servicios de salud, por escrito, las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando excepcionalmente se presente dicha situación.
- h. Recibir información y ser convocado individual o colectivamente, a los procesos de participación directa y efectiva para la toma de decisión relacionada con la

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024



ampliación progresiva y exclusiones de las prestaciones de salud de que trata el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015, conforme al procedimiento técnico científico y participativo establecido para el efecto por este Ministerio.

- i. Solicitar copia de su historia clínica y que esta le sea entregada en un término máximo de cinco (5) días calendario o remitida por medios electrónicos si así lo autoriza el usuario, caso en el cual, el envío será gratuito.

#### 4. **A la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia**

- a. Elegir libremente el asegurador, el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible. Los cambios en la oferta de prestadores por parte de las EPS no podrán disminuir la calidad o afectar la continuidad en la provisión del servicio y deberán contemplar mecanismos de transición para evitar una afectación de la salud del usuario. Dicho cambio no podrá eliminar alternativas reales de escogencia donde haya disponibilidad. Las eventuales limitaciones deben ser racionales y proporcionales.
- b. Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismos en contra de su voluntad.
- c. A suscribir un documento de voluntad anticipada como previsión de no poder tomar decisiones en el futuro, en el cual declare, de forma libre, consciente e informada su voluntad respecto a la toma de decisiones sobre el cuidado general de la salud y del cuerpo, así como las preferencias de someterse o no a actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado médico, sus preferencias de cuidado al final de la vida, sobre el acceso a la información de su historia clínica y aquellas que considere relevantes en el marco de sus valores personales.
- d. A que los representantes legales del paciente mayor de edad, en caso de inconciencia o incapacidad para decidir, consientan, disientan o rechacen actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos. El paciente tiene derecho a que las decisiones se tomen en el marco de su mejor interés.
- e. A que, en caso de ser menores de 18 años, en estado de inconciencia o incapacidad para participar en la toma de decisiones, los padres o el representante legal del menor puedan consentir, desistir o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos. La decisión deberá siempre ser ponderada frente al mejor interés del menor.
- f. Al ejercicio y garantía de los derechos sexuales y derechos reproductivos de forma segura y oportuna, abarcando la prevención de riesgos y de atenciones Inseguras.
- g. Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se le haya informado de manera clara y detallada acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsible e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- h. Ser respetado en su voluntad de oponerse a la presunción legal de donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otras personas. Para tal fin, de conformidad con el artículo 40 de la Ley 1805 de 2016, toda persona puede oponerse a la presunción legal de donación expresando su voluntad de no ser

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

donante de órganos y tejidos, mediante un documento escrito que deberá autenticarse ante notario público y radicarse ante el Instituto Nacional de Salud — INS. También podrá oponerse al momento de la afiliación a la EPS, la cual estará obligada a informar al INS.

- i. Cambiar de régimen, ya sea del subsidiado al contributivo o viceversa, dependiendo de su capacidad económica, sin cambiar de EPS y sin que exista interrupción en la afiliación, cuando pertenezca a los niveles 1 y 2 del SISBÉN o las poblaciones especiales contempladas en el artículo 2.1.5.1 del Decreto 780 de 2016.

## **5. A la confidencialidad**

- a. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
- b. A que, en caso de ser adolescentes, esto es, personas entre 12 y 18 años, deba reconocérseles el derecho frente a la reserva y confidencialidad de su historia clínica en el ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos.

## **6. A la asistencia religiosa**

- a. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno.

## DEBERES DEL PACIENTE

Son deberes de la persona afiliada y del paciente, los siguientes:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, en los casos en los cuales haya aceptado el tratamiento.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de este.
6. Cumplir las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
7. Actuar de buena fe frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

8. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.
9. Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

## 9. ENFOQUE DIFERENCIAL

En la atención administrativa o asistencial de usuarios, cada trabajador deberá aplicar el enfoque diferencial considerando las características del usuario garantizando su trato digno y sin discriminación (pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen o condición social o económica).

Es decir, la atención deberá ajustarse según estas características, para mejorar el servicio y resolver cualquier trámite o servicio solicitado por el paciente, más no para menoscabar la calidad del servicio.

- Para atención de población discapacitada referirse a: E-ASI-R-002 RUTA- ATENCION DISCAPACIDAD
- Se atenderá de forma prioritaria (por módulo o sistema de turnos), independiente de la hora de su llegada a la población con este derecho:
  - Adulto mayor ( $\geq 60$  años)
  - Mujeres gestantes o con niños (as) lactantes (de brazos)
  - Menores de edad ( $< 18$  años)
  - Personas en condición de discapacidad
  - Personas quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran
  - Población residente en zona rural
- En cuanto a la identidad de género, el personal de servicio al cliente y el equipo de salud deberá preguntar al usuario (a) transgénero que no haya cambiado nombres y apellidos cómo prefiere que lo llamen.  
Es importante que en consulta médica, especialmente las de valoración integral, indagar este aspecto para programar el abordaje o el plan individual de atención.
- El personal administrativo y asistencial debe adecuar su forma de comunicación según la edad del paciente y su cultura.
- La IPS implementó la prestación de interpretación de lengua de señas en línea, el cual debe ofrecerse al paciente sordo o al tutor de menores de edad con esta condición.
- Para la explicación de recomendaciones o cuidados en casa, deberá identificarse en primera medida las prácticas, costumbres y creencias propias, con el fin de propiciar el acercamiento de conceptos con respeto y acuerdos consecuentes.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

- Los consultorios donde se atienda población menor de edad, deberán estar dotados de fonendoscopio, tensiómetro pediátrico, infantómetro y pesabebés según las actividades a realizar.
- Los videos publicados en página web y/o televisores deberán preferiblemente contar con texto (subtítulos).

## 10. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

El Sistema de Información y Atención al Usuario busca fortalecer la calidad de los servicios, estandarizando el procedimiento de recepción, análisis y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones presentados por los usuarios y que permiten identificar sus necesidades y expectativas, para brindarle una mayor satisfacción y experiencia durante la atención en la institución mediante la implementación de acciones de mejora continuas.

El SIAU permite el acceso permanente a las PQRSF por parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sector.

En general, la Gerente o quien esta designe, gestiona todo el proceso de atención al usuario planificando, ajustando y evaluando los procedimientos institucionales de acceso e información, de manera que sea óptima y eficiente, velando por la protección de los derechos del paciente. Se apoya de las encargadas de cada sede para la ejecución y supervisión de los procedimientos, la analista administrativa, los auxiliares de atención al cliente y los Coordinadores.

## 11. CANALES Y HORARIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

La IPS dispone de diversos medios de atención a los usuarios para efectos de brindarles la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de sus peticiones, quejas y reclamos.

Todo cambio que afecte la atención al usuario en las líneas telefónicas, las sedes, la página web u otro medio dispuesto para tal fin deberá ser anunciado preferiblemente con un mes de anticipación, en televisores y/o carteleras institucionales, en la página web y en las líneas telefónicas.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

Así mismo, se notificará mediante correo electrónico a las entidades responsables de pago con las cuales se tenga contrato para la prestación de servicios de salud.

Todo el personal, debe manejar la siguiente información institucional para asegurar la correcta orientación de los visitantes y solucionar sus necesidades.

Para ello cada área que genere la información deberá divulgarla por los medios disponibles de comunicación interna:

- Modelo de prestación (requisitos de acceso a los servicios)
- Portafolio de servicios (con detalle de la población objeto, talento humano, procedimientos específicos ofrecidos)
- Personal de salud vinculado
- Organigrama
- Convenios/contratos vigentes para prestación de servicios
- Recomendaciones de preparación para procedimientos y cuidados posteriores
- Jornadas de salud
- Procedimiento de Entrega de resultados de exámenes
- Procedimiento de Solicitud de Historia clínica
- Trámite de PQRSF
- Procedimiento para el manejo de objetos perdidos/olvidados
- Procedimiento para el manejo de mensajería y distribución de correspondencia
- Reportes de Seguridad del paciente y gestión de casos

#### 11.1. CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La IPS cuenta con auxiliares de atención al cliente en cada sede, quienes brindan la atención personalizada en recepción, para los trámites administrativos, solución de PQRSF y como primer paso para el acceso a los servicios de salud.

A su vez, se cuenta con encargadas de cada sede (auxiliares administrativas de sede), que están a cargo de gestionar las PQRSF que no puedan resolver en recepción, y de otros trámites administrativos.

La auxiliar administrativa de sede y auxiliares de atención al cliente analizarán el estado de la sala de espera para gestionar lo necesario en caso de filas

<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

extensas, sobreocupación o evidencia de demora en atención a población de grupos especiales (gestantes, discapacidad, adulto mayor...).

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción y orientación al usuario	<p>Auxiliar de atención al usuario atenderá por orden de llegada de acuerdo con el sistema de turnos establecido en cada sede.</p> <p>Se atenderá de forma prioritaria (por módulo o sistema de turnos), independiente de la hora de su llegada a la población con este derecho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adulto mayor (<math>\geq 60</math> años)</li> <li>○ Mujeres gestantes o con niños (as) lactantes (de brazos)</li> <li>○ Menores de edad (<math>&lt; 18</math> años)</li> <li>○ Personas en condición de discapacidad</li> <li>○ Personas quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran</li> </ul> <p>Se realizará desde recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación, reprogramación y cancelación de citas</li> <li>• Entrega de resultados</li> <li>• Facturación</li> <li>• Información sobre portafolio, horarios, tarifas y otros trámites</li> <li>• Peticiones, quejas y reclamos (los que pueda resolver la misma auxiliar en el momento)</li> <li>• Recepción de solicitudes de historia clínica y otras PQRSF (las cuales serán depositadas en el buzón)</li> </ul> <p>Los visitantes que asistan por objetos perdidos/olvidados y citas con funcionarios, se canalizarán con el encargado de la sede.</p> <p>Durante la jornada, se entregará la información de primera mano a los pacientes que así lo soliciten en Recepción, evitando congestionar los otros puntos de atención.</p> <p>Identificar a los usuarios que pertenezcan a población especial para guiarlos a la toma de turno prioritario o guiarlos al módulo de atención prioritaria.</p>	Auxiliar de atención al usuario

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

Recepción de Correspondencia	<p>Las auxiliares de atención al cliente le informarán a la encargada de la sede cuando se requiera recibir correspondencia o mercancía. En caso de su ausencia, recibirá la auxiliar de atención al cliente.</p> <p>Los oficios recibidos en las sedes de San José del Guaviare deben ser enviados en físico a la Analista administrativa de sede para la distribución, archivo y respuesta. (registrar en libro)</p> <p>Los oficios recibidos en laboratorio clínico, deberán ser entregados a la Coordinadora de laboratorio y compartir a la Oficina administrativa por correo electrónico (Analista/Gerencia).</p> <p>Los oficios recibidos en las sedes de los municipios deben ser escaneados y enviados a <a href="mailto:gerencia@nuevasaludips.com">gerencia@nuevasaludips.com</a> y <a href="mailto:analistaadministrativo@nuevasaludips.com">analistaadministrativo@nuevasaludips.com</a></p>	Auxiliar administrativo de sede  Auxiliares de atención al cliente
Manejo de objetos perdidos/olvidados	Todo personal que identifique objetos perdidos u olvidados entregará a la encargada de cada sede, quien conservará en un área del Almacén hasta que lo reclamen. Quien lo reclame deberá evidenciar propiedad.	Auxiliar administrativa de sede
Encuestas de satisfacción	<p>Se calculará el tamaño de la muestra a aplicar en el año, y se aplicarán de manera mensual, para el cálculo y análisis de los indicadores de satisfacción.</p> <p>El reporte trimestral se realizará al MSPS cada 3 meses por la plataforma PISIS.</p>	Coordinadora de Calidad

En caso de que el personal de recepción no pueda resolver la PQR del usuario, se comunica con la Auxiliar administrativa de la sede. Y éstas a su vez con las diferentes Coordinaciones. Cuando no fuera posible la resolución, se establecerá comunicación telefónica con el usuario (a) desde la Coordinación involucrada o la parte directiva. Si aun así no fuera resuelta, la encargada de la sede asistirá al usuario (a) en la radicación de la PQRS por escrito.

Cuando el usuario (a) exija la comunicación presencial con la Coordinación o la parte directiva, se programará su cita en el lugar pertinente.

### 11.2. SITIOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y ENCARGADAS POR SEDE

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

MUNICIPIO	SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO
SAN JOSE DEL GUAVIARE	SEDE COMPLEMENTARIA	Carrera 20 # 23 A – 20 Piso 1, La Granja	Lun a Vie 7 AM A 8 PM Sábados 7 AM A 3 PM
	Área administrativa		Lun a Vie 8 a 12 AM y 2 a 6 PM Sábados 8 a 12 AM
	SEDE MEDICA LA ESPERANZA	Calle 10 20 – 51 La Esperanza	Lun a Vie 7 AM a 7 PM Sábados 7 AM a 2 PM
	Farmacia		Lun a Vie 7 AM a 7 PM Sábados 7 a 3 PM
	SEDE MEDICA EL CENTRO	Carrera 24 9 – 76 El Centro	Lun a Vie 7 AM a 7 PM Sábados 7 a 3 PM
	Vacunación		Lun a Vie 8-11:30AM y 2-5:30PM Sábados 8-11:30AM
	SEDE LABORATORIO - Toma de muestras	Calle 10 20 – 29 La Esperanza	Lun a Vie 5 AM a 6 PM Sábados 5 AM a 12 PM
	Toma de muestras de laboratorio		Lun a Sab 5 a 9 AM <b><i>extendida según examen</i></b>
	Entrega de resultados		Lun a Sab 9 AM a 6 PM
	EL RETORNO	SEDE EL RETORNO	Calle 9 7 – 46 Primero de Noviembre
Farmacia		Lun a Vie 8 a 12 AM y 2 a 6 PM Sábados 8 AM A 12 PM	

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024



MUNICIPIO	SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO
CALAMAR	SEDE CALAMAR	Calle 7 8 – 35/39 Los Comuneros	Lun a Vie 6 AM a 6 PM Sábados 6 a 12 AM
	Farmacia		Lun a Vie 8 a 12 AM y 2 a 6 PM Sábados 8 AM A 12 PM

### 11.3. CANAL DE ATENCIÓN TELEFONICA Y RESPONSABLES POR SEDE

SEDE	CANAL	SERVICIO	RESPONSABLE
SEDE ADMINISTRATIVA	(57+) 3106246977	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicina general</li> <li>• Odontología</li> </ul>	Auxiliar de especialidades
	(57+) 3213005189	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialidades</li> <li>• Colposcopias y biopsias</li> </ul>	
SEDE COMPLEMENTARIA	Carrera 20 # 23 A – 20 Piso 1, La Granja (57+) 3183502540	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terapia física, lenguaje, respiratoria</li> <li>• Valoración multidisciplinaria para certificación de Discapacidad</li> </ul>	Auxiliar administrativa de sede
SEDE MEDICA LA ESPERANZA	Calle 10 20 – 51 La Esperanza (57+) 3112251721	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicina general</li> <li>• Enfermería</li> <li>• Odontología</li> <li>• Crónicos</li> </ul>	Auxiliar administrativa de sede

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

SEDE	CANAL	SERVICIO	RESPONSABLE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración integral RPMS</li> <li>• Control prenatal</li> <li>• Procedimientos menores</li> <li>• Inserción/retiro Implante</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Psicología</li> <li>• Ecografía obstétrica</li> <li>• Inserción/retiro Implante</li> </ul>	
SEDE MEDICA EL CENTRO	Carrera 24 9 – 76 El Centro (608+) 5849140	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicina general</li> <li>• Enfermería</li> <li>• Odontología</li> <li>• Crónicos</li> <li>• Valoración integral RPMS</li> <li>• Control prenatal</li> <li>• Procedimientos menores</li> <li>• Inserción/retiro Implante</li> <li>• Nutrición</li> <li>• Psicología</li> <li>• Ecografía obstétrica</li> <li>• Inserción/retiro Implante</li> </ul>	Auxiliar de atención al usuario
SEDE LABORATORIO	Calle 10 20 – 29 La Esperanza (57+) 3163070641	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citologías</li> <li>• ADN-VPH</li> <li>• Consulta de joven</li> <li>• Consulta de planificación</li> <li>• Inserción/retiro DIU</li> </ul>	Auxiliar de atención al usuario

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

SEDE	CANAL	SERVICIO	RESPONSABLE
SEDE EL RETORNO	Calle 9 7 – 46 Primero de Noviembre (57+) 3176461733	Todas las consultas excepto: • Especialidades • Colposcopias y biopsias • Ecografías obstétricas	Auxiliar de atención al usuario
SEDE CALAMAR	Calle 7 8 – 35/39 Los Comuneros (57+) 3176606368	Todas las consultas excepto: • Especialidades • Colposcopias y biopsias • Ecografías obstétricas	Auxiliar de atención al usuario

#### 11.4. CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/nuevasaludips?mibextid=ZbWKwL> a cargo de la Gerente, para informar jornadas de salud, mensajes educativos, convocatorias laborales y otras comunicaciones institucionales.
- **Correo electrónico** [atencionalusuario@nuevasaludips.com](mailto:atencionalusuario@nuevasaludips.com) para recepción y respuesta de PQRSF, a cargo de la Gerente o quien designe
- **Página web** <https://nuevasaludips.com/> sitio oficial de la IPS en la red para la publicación de información institucional de interés de los usuarios, trabajadores y las entidades de control, a cargo de la Coordinadora de Calidad y diseñador web.

#### 11.5. CARTELERA FÍSICA

Las sedes deben disponer de carteleras físicas o televisores para información de interés para el usuario

## 12. PUBLICACIONES

Mediante los canales disponibles (página web, carteleras físicas y/o televisores) se informará permanentemente a los usuarios de la sala de espera sobre los siguientes temas:

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

- Derechos y deberes de los usuarios.
- Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la IPS.
- Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las PQRSF
- El derecho a que se entregue el formato de negación de servicios, si es del caso.
- Mecanismos de participación ciudadana.
- La demás información que se considere relevante.

Cada Coordinación y/o líder de proceso entregará a Calidad las piezas y/o contenido que requiera ser divulgado por estos medios.

### **13. VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

Desde la facturación o asistencia del usuario para el cumplimiento de su cita, se garantizará el registro de toda la información básica de identificación del usuario para la apertura de la historia clínica, en observancia a la normatividad vigente y según como opere el software disponible:

- Nombres y apellidos completos
- Estado civil
- Tipo y número del documento de identidad
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Sexo
- Ocupación
- Dirección de residencia habitual (especificar municipio, barrio y dirección)
- Números de contacto telefónico
- Nombre y teléfono del acompañante
- Nombre, teléfono y parentesco de la persona responsable del usuario
- Aseguradora
- Tipo de vinculación

Los auxiliares de atención al cliente verificarán la correcta identificación del usuario, corroborando con el documento original o su equivalente:

- Nombres y apellidos completos

<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

- Tipo y número del documento de identidad (validar que corresponda a la edad)
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Sexo
- Entidad a la que se factura y EPS

En cada oportunidad de atención, se actualizarán los siguientes datos del usuario según como opere el software disponible.

- Tipo y número de documento
- Dirección de residencia habitual
- Números de contacto telefónico
- Correo electrónico

En el caso de PANA, cuando surja la necesidad de corrección o actualización de PANA HISTORIA CLÍNICA según la información registrada en PANA BREAK, y ésta última sea la correcta o se confirme, realizar el cambio respectivo con el usuario ADP. Para ello la auxiliar de atención al cliente debe notificar a la Auxiliar administrativa de la sede médica Centro para la corrección.

Cuando el software disponible no permita la actualización o corrección inmediata de los datos de identificación y/o de contacto, la auxiliar de atención al cliente deberá indicar al paciente que se acerque a la oficina de su asegurador. O en su defecto, notificar por ticket al proveedor según el software.

### 13.1. DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN VÁLIDOS

Los ciudadanos colombianos se identifican con certificado de nacido vivo, registro civil de nacimiento, tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía.

Para los extranjeros que se encuentran de paso en el país se identifican con la Cédula de Extranjería, Carné Diplomático, Pasaporte o Salvoconducto.

Tipo de documento		Número de dígitos	Descripción
CC	Cédula ciudadanía	10	Adultos, mayores o iguales a 18 años de nacionalidad colombiana
CE	Cédula de extranjería	6	Extranjeros que se encuentran de paso en el país
CD	Carné diplomático	16	Extranjeros que se encuentran de paso en el país

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

PA	Pasaporte	16	Extranjero que cuenta con una visa para trabajar en Colombia y no se encuentra obligado a tramitar una cédula de extranjería, y extranjeros menores de 7 años. También aplica para los extranjeros con pasaporte de la ONU para refugiados y asilados.
SC	Salvoconducto	16	
PE	Permiso Especial de Permanencia	15	Venezolanos - Resolución 3015 de 2017
RC	Registro civil	11	Menores de 7 años
TI	Tarjeta de identidad	11	Menores entre 7 y 17 años
CN	Certificado de nacido vivo	9	Menores de 1 mes
AS	Adulto sin identificar	10	Mayor de 18 años no identificado por la Registraduría - Resolución 4622 de 2016, Anexo Técnico, Tabla 1 o la normatividad vigente sobre el tema.
MS	Menor sin identificar	12	Menor de 18 años no identificado por la Registraduría - Resolución 4622 de 2016, Anexo Técnico, Tabla 1 o la normatividad vigente sobre el tema.
Extranjeros no identificados		16	Circular Externa 00012 y 00029 de 2017

Para el caso de poblaciones especiales, en los cuales la población no está identificada por la Registraduría Nacional del Estado Civil, deben ser atendidos como Adulto sin Identificar (AS) y Menor sin Identificar (MS).

Para extranjeros que no cuenten con cédula de extranjería o documento legal equivalente para su identidad en Colombia, se deben registrar como Adulto sin Identificar (AS) y Menor sin Identificar (MS), teniendo en cuenta para componer el número de identificación, lo dispuesto en la Circular Externa 00012 y 00029 de 2017:

Incluir en el número de identificación el código del país según el estándar ISO 3166-1 a tres (3) caracteres, seguido del número de identificación presentado por el usuario de los servicios de salud, o del consecutivo asignado por la IPS cuando este no tiene ninguna identificación. - Consultar Tabla de codificación de países (Circular 029 de 2017).

Ejemplo:

- BRA123457686970: nacional brasileño con documento de identificación de su país.

No se maneja en la IPS código de identificación institucional por el tipo de usuarios atendidos. Ya que no se prestan servicios a personas sin identificación.

Para la prestación de cualquier servicio o realización de trámites que requieran la identificación del paciente, se solicitará el documento original de identificación.

Cuando asistan a cumplimiento de cita y el usuario (a) haya olvidado su documento, se podrá aceptar fotocopia/imagen en celular, u otro tipo de

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	E-ATU-M-001
		Versión 3
<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>		Página 23 de 46

documento que contenga foto, tipo y número de documento (Ejemplo: licencia de conducción).

<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

**\*Tabla para la identificación de usuarios de salud que no están identificados por la Registraduría Nacional del Estado Civil, según el Anexo Técnico, tabla 1 de la Resolución 4622 de 2016**

CONDICIÓN	TIPO DOCUMENTO	LONGITUD MÁXIMA DEL DATO	COMPOSICIÓN DEL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN
Personas de la tercera edad en protección de ancianatos.	AS	10	Código de departamento + código de municipio + S + consecutivo por afiliado (Alfanumérico). Ej: 08001S8125
Indígenas mayores de edad	AS	10	Código de departamento + código de municipio + I + consecutivo por afiliado (Alfanumérico de 4). Ej: 76001I8125
Habitantes de la calle mayores de edad.	AS	10	Código de departamento + municipio + D + consecutivo por afiliado (Alfanumérico de 4). Ej: 05001D0008
Habitantes de la calle menores de edad.	MS	10	Departamento + municipio + D + consecutivo por afiliado (4 dígitos). Ej: 05001D0008
Menores de edad desvinculados del conflicto armado. Población infantil vulnerable bajo protección en instituciones diferentes al ICBF. Menores de edad bajo protección del ICBF.	MS	10	Código de departamento + código de municipio + A + consecutivo por afiliado (Alfanumérico de 4). Ej: 25001A0009
Indígenas menores de edad	MS	10	Código de departamento + código de municipio + I + consecutivo por afiliado (Alfanumérico de 4). Ej: 08001I8125. Solo aplica para Régimen Subsidiado.
Menor de edad recién nacido con edad menor o igual a un (1) mes.	MS	12	Número de documento de la madre o el número de documento del cabeza de familia y un consecutivo iniciando en uno (1). *Las entidades Territoriales y las EPSS deben gestionar la plena identificación del menor y reportar la actualización antes que cumpla el año.
Victimas menores de edad	MS	10	Departamento + municipio + P + consecutivo por afiliado (4 dígitos). Ej: 05001P0008 *Las entidades Territoriales y las EPSS deben gestionar la plena identificación del menor y reportar la actualización del documento a la BDUA.
Victimas mayores de edad	AS	10	Departamento + municipio + P + consecutivo por afiliado (4 dígitos). Ej: 05001P0008. *Las entidades Territoriales y las EPSS deben gestionar la plena identificación de esta población y reportar la actualización del documento a la BDUA.
Población Reclusa con identificación interna asignada por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC	MS	6	Número asignado por el INPEC. Para menores de tres (3) años que convivan con sus madres reclusos en los establecimientos a cargo del INPEC.
	AS		Número asignado por el INPEC. Para internos reclusos en los establecimientos de reclusión a cargo del INPEC.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024



### 13.2. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Todo el personal cumplirá los procedimientos para la seguridad de la información y la protección de los datos personales de los usuarios, conforme a las Políticas de seguridad de la información y de tratamiento de datos personales.


Se implementará el mecanismo de autorización del manejo de los datos personales cuando se requiera y según lo establecido en la IPS.

## 14. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION Y CANCELACIÓN DE CITAS

### 14.1. CONDICIONES GENERALES

- La toma de muestras de laboratorio clínico es el único servicio que no requiere programación para ser atendido. Asista en el horario establecido y se atenderá por orden de llegada, considerando los turnos prioritarios.
- Para los demás servicios deberá solicitar su cita por los canales disponibles de la IPS.
- Se prioriza la atención a mujeres en condición de embarazo, personas con discapacidad, debilidad manifiesta, niños (as), adulto mayor, y/o residentes en zona rural.
- El profesional y hora de preferencia comunicada en la solicitud de las citas se preguntan para tenerlos en consideración, pero no corresponde a una condición obligante para la institución, ya que dependerá de la disponibilidad de las agendas
- Los menores de 18 años o personas con limitaciones en la comunicación deben asistir con un acompañante adulto (según condiciones individuales y tipo de atención). Parte de la consulta de valoración integral del adolescente se realizará preferiblemente a solas; en el examen físico es conveniente que esté presente el acompañante si así lo desea el adolescente. Los adolescentes en ejercicio de su autonomía pueden acudir solos a servicios de salud sexual y reproductiva (Ej. Atención para la planificación familiar y la anticoncepción).
- Si usted es el paciente, evite asistir en compañía de personas a cargo (Ej. niños o adultos mayores).
- Las actividades para la promoción y mantenimiento de su salud no tienen cobro de cuota moderadora (Ej. de protección específica de la salud bucal – sellantes, detartraje, remoción de placa, aplicación de flúor -, vacunación, valoración integral por curso de vida – controles de paciente

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	E-ATU-M-001
		Versión 3
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Página 26 de 46

sano, detección temprana del cáncer, controles de patologías crónicas como hipertensión y diabetes). Sin embargo, deberá facturar el valor de “cero pesos”, con el fin de que se habilite la historia clínica para la atención.

#### 14.2. CONDICIONES PARA USUARIOS DE NUEVA EPS Y MAGISTERIO

- Se asignarán máximo 3 citas al día por grupo familiar para el mismo servicio.
- Si ya tiene una cita, no se asignará una nueva en el mismo servicio. Deberá cumplirla, cancelarla o solicitar su reprogramación.
- Pague su cuota moderadora en caso de que aplique, y exija su factura.
- Si se detecta errores en la identificación de usuarios de MAGISTERIO o NUEVA EPS, y no es posible corregirlo por parte de la IPS en el sistema, el usuario (a) debe acercarse a la oficina respectiva de la entidad que corresponda para sus efectos

#### 14.3. INFORMACIÓN BÁSICA REQUERIDA

El usuario debe presentar su documento original o aportar como mínimo los siguientes datos personales, los cuales serán manejados de acuerdo con la Política de tratamiento de datos personales publicada en la página web:

- Nombres y apellidos completos
- Tipo y número de documento de identidad
- Fecha de nacimiento
- Números de contacto telefónico
- Tipo de usuario (particular, contributivo, subsidiado...)
- EPS
- Restricciones de movilidad o condiciones especiales

Es importante aclarar que para la prestación del servicio se solicitará el documento de identidad original o su equivalente.

#### 14.4. SERVICIOS NO PROGRAMADOS

Las citas adicionales a las programadas serán asignadas teniendo en cuenta la condición del paciente (si es prioritario, o derivado de Urgencias), la aceptación

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024












de los profesionales, los cupos libres, y el comportamiento de la agenda durante el día.

Si el usuario pierde la cita puede esperar la inasistencia de otro paciente para tomar su cupo. Para ello deberá anunciarse una vez llegue a la IPS, explicar el motivo por el cual no pudo asistir puntualmente, y solicitarlo. Esto no garantiza su atención el mismo día ya que no depende de la institución.



Los siguientes servicios no requieren de cita previa para su prestación:

- Tamización de cáncer de cuello uterino (citología y ADN/VPH)
- Vacunación
- Toma de muestras de laboratorio clínico

#### 14.5. CANALES Y HORARIOS INSTITUCIONALES PARA SOLICITUD DE CITAS

MUNICIPIO	SERVICIO	PRESENCIAL	CHAT
SAN JOSE DEL GUAVIARE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicina general</li> <li>• Odontología</li> <li>• Crónicos</li> <li>• Valoración integral RPMS</li> <li>• Control prenatal</li> <li>• Ecografías obstétricas</li> <li>• Inserción/retiro de implantes/DIU</li> </ul>	Calle 10 20 – 51 La Esperanza, Sede Médica La Esperanza  Carrera 24 9 – 76 El Centro, Sede Médica El Centro	(608+) 5849140  (57+) 3106246977  (57+) 3112251721 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutrición</li> <li>• Psicología</li> </ul>	Calle 10 20 – 51 La Esperanza, Sede Médica La Esperanza	(57+) 3112251721  
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialidades</li> <li>• Colposcopias y biopsias</li> </ul>	-	(57+) 3213005189 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terapia física, lenguaje, respiratoria</li> <li>• Valoración multidisciplinaria para certificación de Discapacidad</li> </ul>	Carrera 20 # 23 A – 20 Piso 1, La Granja, Sede complementaria	(57+) 3183502540  
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citologías</li> <li>• ADN-VPH</li> </ul>	Calle 10 20 – 29 La Esperanza, Sede Laboratorio	(57+) 3163070641 
EL RETORNO	Todas las consultas excepto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialidades</li> <li>• Colposcopias y</li> </ul>	Calle 9 7 – 46 Primero de Noviembre, Sede El Retorno	(57+) 3176461733  

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

MUNICIPIO	SERVICIO	PRESENCIAL	CHAT
	biopsias • Ecografías obstétricas		
CALAMAR	Todas las consultas excepto: • Especialidades • Colposcopias y biopsias • Ecografías obstétricas	Calle 7 8 – 35/39 Los Comuneros, Sede Calamar	(57+) 3176606368  

**Horario líneas telefónicas y Whatsapp:** Lunes a Viernes de 8 a 12 AM y de 2 a 6 PM. Sábados de 7 a 12 AM

#### 14.6. CANCELACIÓN DE CITAS

El usuario debe informar personalmente o en las mismas líneas telefónicas de asignación de citas, cuando no pueda asistir para que el cupo pueda ser utilizado por otra persona que lo necesite, para cancelar o reprogramar su cita preferiblemente con 24 horas de anticipación y como mínimo con 6 horas de anticipación.

### 15. VIGENCIA DE ÓRDENES Y FÓRMULAS MÉDICAS

La vigencia o vencimiento de cada orden o fórmula expedida por la IPS aparecerá registrada en el mismo formato.

Esta fecha es imprescindible tenerla en cuenta para hacer uso del servicio a tiempo, ya que, en algunos casos, si deja vencer la prescripción, puede requerirse una nueva cita.

### 16. ATENCIÓN DE PACIENTES EN SALAS DE ESPERA

Para la atención en cualquier servicio, el usuario (a) debe presentarse primero en la caja o módulo de servicio al cliente para activar la historia clínica, ya que toda atención debe quedar registrada.

- Medicina especializada y terapias: mínimo con 30 minutos antes de su cita

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

- Otros servicios: mínimo con 15 minutos antes de su cita

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
1	Asignar turno según sistema implementado en cada sede: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro (SJG): Orden de llegada</li> <li>• Esperanza (SJG): Orden de llegada</li> <li>• Complementaria: Orden de llegada</li> <li>• Farmacia (SJG): Orden de llegada</li> <li>• Laboratorio (SJG): EASYTURNO</li> <li>• Retorno: Orden de llegada</li> <li>• Calamar: Orden de llegada</li> </ul> No limitar los números de turnos por jornada.	Auxiliar de atención al usuario	
2	Verificación de identidad	Auxiliar de atención al usuario	
3	Verificación de derechos, en caso de que sea usuario (a) de Magisterio o NUEVA EPS	Auxiliar de atención al usuario	
4	Actualización y/o corrección de datos de contacto	Auxiliar de atención al usuario	
5	Orden de servicios y facturación	Auxiliar de atención al usuario	
6	Cobro de cuota moderadora o del servicio según el tipo de usuario (a), y entrega de la factura	Auxiliar de atención al usuario	
7	Actualización del estado de la cita en la agenda (se habilita paciente en sala para notificar al personal de su asistencia, o se transfiere el turno, según el sistema). Indicar al paciente que espere en sala y esté atento al llamado.	Auxiliar de atención al usuario	

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

## 17. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES - PQRSF

Todo usuario tiene derecho a presentar solicitudes ante la IPS, las cuales serán resueltas de acuerdo a su naturaleza en los términos legales, y de acuerdo a la a su naturaleza en los términos legales, y de acuerdo a la competencia y alcance de la IPS, procurando resolver de fondo sus necesidades.

La identificación del paciente es importante para resolver apropiadamente las quejas o reclamos presentados: Nombres y apellidos, Tipo y número de identificación, Dirección, Teléfono, Correo electrónico, Fecha de atención, y Servicio por el cual fue atendido.

En caso de peticiones o reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales se requiere la siguiente información:


- Nombres y apellidos
- Tipo y número de identificación
- Datos de contacto (dirección física y/o electrónica, teléfonos)
- Medio para recibir respuesta a su solicitud
- Motivo (s) / hechos (s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Firma (según el caso)

### 17.1. CANALES DE RADICACIÓN DE PQRSF

1. **Correo electrónico:** [atencionalusuario@nuevasaludips.com](mailto:atencionalusuario@nuevasaludips.com)
2. **Buzón de sugerencias** instalado en la sala de espera (Formulario de PQR)
3. **Página web:** <https://nuevasaludips.com/pqrsf/> (Formulario web de PQR)
4. **Presencial o correspondencia:** Dirección de cada sede

En caso de manifestaciones realizadas por perfiles oficiales en redes sociales (Facebook), se entregará la información que solicite si se encuentra oficializada (servicios y procedimientos institucionales). Si corresponde a quejas, reclamos o solicitudes particulares, se solicitará al

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	E-ATU-M-001
		Versión 3
	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Página 31 de 46

usuario en mensaje privado que manifieste su PQRSF por los medios formales con la información requerida para su trámite.

En caso de recibirse PQRSF por otras áreas (Ej. En correos institucionales), canalizar al correo de atención al usuario.

En caso de recibirse: Solicitudes convocando el derecho de petición, Tutelas, y/o Requerimientos de entes de control, enviar inmediatamente con copia al correo electrónico de Calidad, Gerencia, y Dirección asistencial.

Confirmar el radicado de las solicitudes recibidas por correo electrónico y Formulario de página web y correo electrónico con el siguiente texto: <<Gracias por aportar al mejoramiento de la calidad de la atención de NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS. Su solicitud ha sido radicada, se dará respuesta en los términos de ley al correo electrónico del peticionario registrado en su solicitud, o al registrado en nuestra base de datos. Consulte el estado de su solicitud en nuestros canales de contacto: <https://nuevasaludips.com/contactenos/consulta-estado-pqrsf/>. Si no recibe respuesta, o no está satisfecho con ella, puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud>>.

#### 17.1. PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PQRSF

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
1	<p>Abrir los buzones diariamente en presencia de un visitante y diligenciar el acta de apertura. El correo de <a href="mailto:atencionalusuario@nuevasaludips.com">atencionalusuario@nuevasaludips.com</a> debe ser revisado diariamente.</p>	Auxiliar de atención al cliente	<p>E-CAL-F-003 FORMULARIO PQR</p> <p>E-ATU-F-003 Formato Acta de apertura de buzón</p>
2	Consolidar PQRSF encontradas en el buzón y anexarlas al acta diligenciada entregando a la auxiliar administrativa de sede	Auxiliar de atención al usuario	
3	Consolidar registros y enviar a la Analista administrativa	Auxiliar administrativa de sede	

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
4	Registrar PQRSF recibidas por buzón, correo y cualquier medio, en el histórico de PQRSF	Analista administrativa	E-CAL-F-021 BASE DE DATOS PQRSF
5	<p>Todas las PQRSF recibidas por buzón y correo de atención al usuario, registrarlas en el histórico asignando un código (CONSECUTIVO+AÑO). El consecutivo reiniciarlo cada año.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de recibido PQRSF</li> <li>Canal de presentación (buzón de sugerencias, teléfono, correo electrónico, personalmente, correspondencia): medio por el cual se recibió la solicitud</li> <li>Lugar de origen: departamento y municipio</li> <li>Código interno (consecutivo de 3 dígitos anual + año)</li> <li>Entidad: Nombre de EAPB según aplique.</li> <li>Régimen: contributivo, subsidiado, excepción, especial)</li> <li>Datos del peticionario (tipo y número de documento, nombres y apellidos, dirección, correo, teléfono) - Identificar si el peticionario es anónimo</li> <li>Datos del paciente o afectado (la misma información, más el régimen de afiliación ya aseguradora)</li> <li>Motivo principal (procurar usar las mismas descripciones breves para estadística)</li> <li>Comentario: Transcribir o resumir tal cual la PQRSF</li> </ul> <p>Las PQRSF que no sean de competencia de la IPS debe aclararse al usuario cuál es la institución que corresponde para su radicación, si hay oportunidad. En caso contrario, se registrará asignando consecutivo, y se hará traslado a la entidad que sea competente informando al usuario y dejando constancia. Éstas no se incluirán en la estadística institucional (Ej. AUDIFARMA). Las que estén relacionadas con servicios tercerizados, se les hará seguimiento hasta su respuesta al usuario.</p>	Analista administrativa	E-CAL-F-021 BASE DE DATOS PQRSF
6	Las peticiones, quejas y/o reclamos que requiera de la opinión, análisis, intervención o información específica, se trasladarán preferiblemente por correo electrónico al	Gerente o a quien designe	

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024



N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
	<p>responsable del área/proceso/servicio/programa/sede según el caso para su respuesta, con copia a <a href="mailto:calidad@nuevasaludips.com">calidad@nuevasaludips.com</a></p> <p>Terminar de diligenciar la base de datos de PQRSF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutela: marcar si corresponde o no con fallo de tutela y número de radicado</li> <li>• Clasificación: según su naturaleza, identificar si corresponde con una petición, queja, reclamo, sugerencia, o felicitación.</li> <li>• Identificar los reclamos que se hayan presentado formalmente como acciones de tutela, y las solicitudes que sean de riesgo vital.</li> <li>• Tipo de reclamo: simple, priorizado o vital (para los clasificados como Reclamos)</li> <li>• Servicio de salud o en su defecto, el proceso relacionado con la solicitud/manifestación</li> <li>• Trabajador involucrado (para quejas y felicitaciones, y si lo especifica en la PQRSF)</li> <li>• Trazabilidad de comunicación y respuesta por parte del área encargada</li> <li>• Fecha de respuesta al usuario</li> <li>• Respuesta definitiva</li> <li>• Canal de respuesta</li> <li>• Característica de calidad relacionada (COPAS, Humanización)</li> <li>• Acción realizada para solucionar la PQR y solicitudes de información, (Descripción breve).</li> </ul> <p>Ante una eventual negación de la solicitud debe indicarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivo que fundamenta la negación.</li> <li>• Responsable de la negación.</li> </ul> <p>Las que correspondan con incidentes o eventos adversos reportar al Programa de Seguridad del paciente.</p> <p>Cuando se trate de una felicitación a un funcionario en particular, se cargará en la página web - sección "Testimonios",</p>		

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
	<p>comunicando al personal y jefes directos o supervisores para aumentar tráfico.</p> <p>Publicar mensualmente en la cartelera física de Atención al usuario los nombres y cargo de los funcionarios o contratistas, que fueron felicitados formalmente por los usuarios durante el periodo.</p>		
7	<p>Indagar el asunto de la PQR (con el personal involucrado del área que corresponda según el asunto), resolver de fondo y explicar lo sucedido e informar al área de Calidad las acciones adelantadas para solucionar el caso. Las quejas y reclamos que lo ameriten, deberán ser retroalimentados mediante acta con el personal involucrado. Compartir soportes al correo <a href="mailto:calidad@nuevasaludips.com">calidad@nuevasaludips.com</a> con copia a <a href="mailto:atencionalusuario@nuevasaludips.com">atencionalusuario@nuevasaludips.com</a></p>	<p>Auxiliares administrativas de sede, coordinadores asistenciales o responsables de programas/áreas/servicios</p>	<p>F-PA-RH-023 ACTA DE RETROALIMENTACION</p>
8	<p>Redactar la respuesta.</p>	<p>Coordinadora de calidad</p>	
9	<p>Revisar y autorizar la respuesta redactada por Calidad</p>	<p>Coordinadores asistenciales o líderes de programas/áreas/servicios/Gerencia</p>	
10	<p>Enviar la respuesta parcial y definitiva:</p> <p>La respuesta se realiza por escrito y se entrega al correo electrónico, personalmente, o a la dirección registrada en la solicitud.</p> <p>En los casos en que el usuario no indique el medio para recibir la respuesta, enviar al correo electrónico registrado en el sistema, en caso de que no cuente con este, a la dirección física de su residencia.</p> <p>Dejar evidencia de la actuación, archivando en medio físico la respuesta con la firma de</p>	<p>Coordinadora de calidad</p>	

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
	<p>recibido, o la constancia de envío por correo electrónico o por correspondencia anexa a cada solicitud.</p> <p>Las PQRSF efectuadas verbalmente por el usuario, podrán resolverse de la misma manera.</p> <p>Las respuestas de las PQRS anónimas o en las que el usuario no esté plenamente identificado, se publicarán en la Cartelera de Atención al usuario ubicada en la sede durante máximo 1 semana. Para lo cual se enviará a la auxiliar administrativa de la sede que corresponda.</p> <p>La respuesta debe ir fechada, identificar correctamente al peticionario al que se destina y medios de contacto. Debe ser completa, clara, precisa, y contener la solución o aclaración de fondo de lo reclamado o las necesidades del usuario, junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten. Debe ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución.</p> <p>Al final de todas las comunicaciones de respuesta de peticiones, quejas y reclamos, siempre se anotará:</p> <p>“Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada por la institución, puede elevar consulta ante la Superintendencia Nacional de Salud, y ante la Secretaría de salud municipal o departamental”</p> <p>Debe ir firmada por el encargado y del responsable del área/proceso que la proyectó, y quien la redacta y quien revisa (si aplica): Nombres y apellidos Cargo</p> <p>Proyectó: Nombres y apellidos - Cargo</p>		

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
	Revisó: Nombres y apellidos - Cargo		
11	<p>El usuario podrá efectuar seguimiento al estado del trámite de su PQRSF mediante página web, correo <a href="mailto:atencionalusuario@nuevasaludips.com">atencionalusuario@nuevasaludips.com</a>, con el número de documento del peticionario y fecha de radicación.</p> <p>Estado de trámite:</p> <p>PENDIENTE: La solicitud está siendo analizada por las áreas involucradas para dar respuesta al usuario.</p> <p>EN TRÁMITE: La solicitud fue contestada parcialmente y/o se informó al usuario de postergación de la respuesta definitiva.</p> <p>RESUELTA: La solicitud fue analizada y resuelta; se envió respuesta definitiva, cuenta con acciones de mejoramiento establecidas y/o implementadas (si aplica).</p> <p>Para ello, la Coordinadora de Calidad cargará diariamente la información actualizada en la página web, los siguientes datos: Mes, Número de consecutivo, Fecha de radicación, Número de identificación del peticionario (registrar "Anónimo" o "Sin dato" cuando aplique), Estado de trámite, Fecha de respuesta, Medio de respuesta (Personal/Correo electrónico/Dirección domicilio/Cartelera=solo para Anónimos).</p> <p>La información con los estados de trámite de las PQR se dejará cargada en página web durante 12 meses.</p>	Coordinadora de Calidad	

### 17.1. TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRSF

Se debe resolver las PQR teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -(CPACA- Ley 1755 de 2015, artículo 20), la normatividad para resolver las peticiones y reclamos en relación

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

con protección de datos personales, y lo dispuesto en el sector Salud.

Cuando para el trámite de una PQR existan dos normas aplicables, prevalecerá aquella que sea más favorable para el usuario de acuerdo con su pretensión.

El plazo se cuenta a partir de la fecha y hora de radicación en la IPS.

En caso de que la IPS reciba un reclamo y no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

- **Las PQRSF clasificadas como RECLAMOS**, se identificarán según su tipo para proyectar respuesta en el plazo máximo establecido en la normatividad vigente:

TIPO DE RECLAMO	PLAZO DE RESPUESTA (HORAS)
Riesgo simple	72
Riesgo priorizado	48
Riesgo vital	24

- **Inmediato, máximo 24 horas:** Tutelas
- **Inmediato, máximo 48 horas:** Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.
- **48 horas:** consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología en usuarios de EPS mayores de 62 años
- **3 días hábiles:** Asignación de citas para servicios de consulta externa en medicina general y odontología para afiliados a EPS con las cuales se tenga contrato en marco del SGSSS.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

- **15 días hábiles:** Peticiones generales y otros reclamos a diferentes a la atención en salud (Ej. Protección de datos personales). Cuando no sea posible atender el reclamo dentro de dicho término, la IPS informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Si el reclamo radicado resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- **10 días hábiles:** Solicitudes de información, documentos y consultas.
  - Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Si en ese primer término no se dio respuesta al peticionario, se entenderá que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. **3 días hábiles:** Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.

## 17.2. RESPUESTA DE TUTELAS

En las tutelas en las cuales esté accionada o vinculada la EAPB por servicios contratados con la IPS, no se incluyen en el registro, pero sí debe realizarse la actividad 3 respetando los términos que le solicitan a la EAPB, es decir la respuesta debe ser inmediata y máximo 24 horas.

La no contestación inmediata de estos casos puede implicar acciones legales o recobros por parte de la EAPB.

Por lo anterior, toda tutela debe ser remitida inmediatamente sea recibida por cualquier medio al abogado, calidad, gerencia y a la directora asistencial.

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
1	Incluir en la base de PQR las tutelas en las cuales la IPS es la accionada o esté vinculada.	Analista administrativa	E-CAL-F-021 BASE DE DATOS PQRSF

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
2	Remitir la tutela al abogado de la IPS para proyectar respuesta, calidad, gerencia y a la directora asistencial	Analista administrativa	
3	<p>Contactar al usuario, programar y/o prestar los servicios según el requerimiento. En caso de que ya hayan sido prestados, alistar soportes.</p> <p>Enviar los soportes de la programación y/o prestación del servicio al abogado, calidad, gerencia y directora asistencial. Igualmente a la EAPB (si es el caso).</p> <p>Para la programación, tener en cuenta los niveles de servicios pactados con la EAPB y los términos establecidos por el juez.</p>	Coordinadores asistenciales Directora asistencial	
4	<p>Proyectar respuesta con los soportes recibidos y enviar al juzgado correspondiente.</p> <p>En la respuesta evitar responder solamente que los servicios no han sido prestados porque no los han radicado o solicitado. A este argumento debe incluirse la programación del servicio.</p>	Abogado	
5	<p>Terminar de diligenciar la base de datos de PQRSF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutela: marcar si corresponde o no con fallo de tutela y número de radicado</li> <li>• Clasificación: según su naturaleza, identificar si corresponde con una petición, queja, reclamo, sugerencia, o felicitación.</li> <li>• Identificar los reclamos que se hayan presentado formalmente como acciones de tutela, y las solicitudes que sean de riesgo vital.</li> <li>• Tipo de reclamo: simple, priorizado o vital (para los clasificados como Reclamos)</li> <li>• Servicio de salud o en su defecto, el proceso relacionado con lasolicitud/manifestación</li> <li>• Trabajador involucrado (para quejas y felicitaciones, y si lo especifica en la PQRSF)</li> <li>• Trazabilidad de comunicación y respuesta por parte del área encargada</li> <li>• Fecha de respuesta al usuario</li> <li>• Respuesta definitiva</li> <li>• Canal de respuesta</li> </ul>	Coordinadora de Calidad	E-CAL-F-021 BASE DE DATOS PQRSF

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Característica de calidad relacionada (COPAS, Humanización)</li> <li>Acción realizada para solucionar la PQR y solicitudes de información, (Descripción breve).</li> </ul> <p>Ante una eventual negación de la solicitud debe indicarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivo que fundamenta la negación.</li> <li>Responsable de la negación.</li> </ul>		

## 18. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
1	Brindar información sobre la operación de la asociación, normatividad, procedimientos institucionales y demás temas de interés a los miembros de la asociación.	Gerente o a quien designe	
2	Apoyar a la asociación en la publicación de la convocatoria a reunión periódica en la página web, whatsapp y/o correo electrónico.	Coordinadora de Calidad	
3	Realizar acompañamiento para el desarrollo de las reuniones según sus funciones y estatutos, facilitando la información que requieran.	Analista administrativa de sede	
4	Preparar el archivo para el informe anual de la Asociación de usuarios (conformación y novedades) a la Superintendencia nacional de salud (enero de cada año). Y entregar al Coordinador financiero o quien haga sus veces (manejo de firma digital) para el cargue por el aplicativo nRVCC (GT004.xml.p7z): <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de la asociación</li> <li>Nivel territorial</li> <li>Municipio</li> <li>Fecha de convocatoria a la conformación</li> <li>Fecha de conformación</li> <li>Nombre de contacto en la Entidad</li> <li>Teléfono de contacto en la Entidad</li> <li>Correo electrónico de contacto en la Entidad</li> </ul>	Coordinadora de Calidad	

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024



N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de contacto en la alianza o asociación de usuarios</li> <li>Teléfono de contacto en la Entidad</li> <li>Correo electrónico de contacto en la Entidad</li> <li>Link de la página web institucional</li> </ul>		
5	Apoyar la redacción de las actas de las reuniones y compartir en link de la página web institucional a los miembros de la asociación	Coordinadora de Calidad	ACTA DE REUNION ASOCIACION DE USUARIOS

## 19. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
1	En el mes de marzo, por cada uno de los 5 ejes de la política, y las líneas de acción aplicables, establecer la meta, tipo de estrategia, actividades, población objeto, indicador o producto que evidencia su cumplimiento, responsable, recursos, fuente de financiación, y fecha. Socializar en Comité de ética y hacer ajustes según necesidad.	Coordinadora de Calidad	ARCHIVO PPS190PPPS
2	Revisar que las metas y actividades estén alineadas con el plan de mejoramiento continuo de la calidad (PAMEC)	Coordinadora de Calidad	
3	Según manual de operación de los anexos técnicos de la R.2063/2017, efectuar el reporte de la formulación del plan de acción anual en la plataforma PISIS	Coordinadora de Calidad	
4	Cada mes con el comité de ética, efectuar seguimiento al cumplimiento de las actividades. Organizar las evidencias y enviarlas al encargado para que sean publicadas en la página web institucional. Registrar resultados en el <u>Formato Plan de acción PPSS</u>	Coordinadora de Calidad	F-PE-CA-PAS-3 PLAN DE ACCIÓN
5	En el mes de enero, o según manual de operación de los anexos técnicos de la R.	Coordinadora de Calidad	ARCHIVO PPS190SPPS

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
	2063/2017, efectuar el reporte del cumplimiento al plan de acción anual en la plataforma PISIS según los resultados del seguimiento. Verificar link y evidencias.		

## 20. INFORMES

N	INFORME	FORMATO	CLIENTE	PERIODICIDAD	DESCRIPCIÓN
1	PQRSF	E-CAL-F-021 BASE DE DATOS PQRSF	INTERNO	MENSUAL	PRESENTAR POR MOTIVOS, MUNICIPIOS Y TIPO DE USUARIO EN COMITÉ DE ÉTICA
2	PQRSF	FORMATO EXTERNO	ALCALDIA	MENSUAL	<a href="mailto:aseguramiento@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co">aseguramiento@sanjosedelguaviare-guaviare.gov.co</a> ; <a href="mailto:sac@secresaludguaviare.gov.co">sac@secresaludguaviare.gov.co</a>
3	PQRSF	FORMATO EXTERNO	NUEVA EPS	MENSUAL	<a href="mailto:flor.roncancio@nuevaeps.com.co">flor.roncancio@nuevaeps.com.co</a> ; <a href="mailto:ruby.lara@nuevaeps.com.co">ruby.lara@nuevaeps.com.co</a>
4	PQRSF	FORMATO EXTERNO	UT SERVISALUD	MENSUAL	<a href="mailto:seguimiento.red@utservisalud.com.co">seguimiento.red@utservisalud.com.co</a> ; <a href="mailto:coordinacionred.guaviare@utservisalud.com.co">coordinacionred.guaviare@utservisalud.com.co</a>
5	ASOCIACION DE USUARIO	GT004	SUPERALUD	ANUAL Y SEGÚN NOVEDADES	NRVCC
6	PROGRAMACION POLITICA DE PARTICIPACION	PPS190P PPS	MINISTERIO	ANUAL	PISIS
7	SEGUIMIENTO POLITICA DE	PPS190S PPS	MINISTERIO	ANUAL	PISIS

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

PARTICIPACION				
---------------	--	--	--	--

## 21. INDICADORES

N	NOMBRE DEL INDICADOR
1	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS
2	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos
3	Gestión de PQRSF
4	Tiempo de respuesta de PQRSF
5	Cumplimiento de la PPS
6	Conocimiento en derechos y deberes de los pacientes

## 22. ANEXOS

N	CÓDIGO	DOCUMENTO
1	-	RESOLUCION COMITÉ DE ETICA
2	-	DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE
3	M-PA-OP-AT-001	MANUAL DE MEJORAMIENTO Y MEDICION DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE
4	M-ATU-PD-001	PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITAS
5	E-ASI-R-002	RUTA- ATENCION DISCAPACIDAD

## 23. FORMATOS

N	CÓDIGO	DOCUMENTO
1	-	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS
2	-	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN BREVE (Formulario Google)

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

3	-	ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE (Formulario Google)
4	-	ENCUESTA DE ESPECIALIDADES (Formulario Google)
5	E-ATU-F-003	FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON
6	E-ATU-F-004	FORMATO FORMULARIO DE PQRSF
7	E-ATU-F-006	FORMATO BASE DE PQRSF
8	-	FORMATO PLAN DE ACCION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
9	EXTERNO	FORMATO BASE PQR ALCALDIA SAN JOSE DEL GUAVIARE

## 24. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO DE NORMA	AÑO	QUIEN LO EMITE	REFERENTE A
Circular 000001	2014	Ministerio de salud y Protección Social	Atención especial y preferencial al adulto mayor.
Circular 012	2017	Ministerio de salud y Protección Social	Envío de los datos al MSPS del RIPS, de las atenciones realizadas a ciudadanos extranjeros en IPS de los departamentos ubicados en las fronteras con Brasil. Ecuador. Panamá. Perú. Nicaragua y Venezuela.
Circular 029	2017	Ministerio de salud y Protección Social	Envío de los datos al MSPS del RIPS, de las atenciones realizadas a personas extranjeras en las IPS.
Circular externa 008	2018	Superintendencia nacional de salud	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007
Circular externa 002	2020	Superintendencia nacional de salud	Reporte de información
Circular externa 202315100000010-5	2023	Superintendencia nacional de salud	Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.
Circular Externa 009	1996	Superintendencia nacional de salud	Atención al usuario, tramite de quejas y peticiones
Decreto 1757	1994	Presidencia de la república	Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994
Decreto 1011	2006	Ministerio de la protección social	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

			General de Seguridad Social en Salud.
Decreto ley 019	2012	Departamento administrativo de la función pública	Ley antitrámites. Capítulo III, Capítulo VIII
Decreto Ley 2591	1991	Departamento administrativo de la Presidencia de la república	Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.
Decreto 780	2016	Ministerio de salud y protección social	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social
Decreto ley 019	2012	Ministerio de salud y protección social	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Resolución 1604	2013	Ministerio de salud y protección social	Por la cual se reglamenta el artículo 131 del Decreto ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones
Resolución 3280	2018	Ministerio de salud y protección social	Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación
Ley 1091	2006	Congreso de Colombia	Reconocimiento al colombiano de oro, el cual es aquel colombiano mayor de 65 años.
Ley 1171	2007	Congreso de Colombia	Beneficios para el adulto mayor
Ley 1251	2008	Congreso de Colombia	Se dictan normas para procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.
Ley 1618	2013	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley 1751	2015	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755	2015	Congreso de la República	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1850	2017	Congreso de la república	Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones.
NTC ISO 9001	2015	ICONTEC	Requisitos sistema de gestión de calidad

## 25. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1	24/05/2023	Creación del documento.
2	14/07/2023	Se incluye definición de Sugerencia. Se elimina el número de celular 31533250417 como canal de citas específicas de la RMPN, línea para uso interno en

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024

		<p>demanda inducida. Se actualizan horarios de atención de sedes Esperanza, Farmacia, Retorno y Calamar. Se incluye cambio de código del Formato Acta apertura de buzón (E-ATU-F-003) modificado para imprimir a media carta e incluir apertura de 2 buzones en una sola acta. Se modifica E-ATU-F-006 BASE DE DATOS DE PQRSF agregando campo de Característica de calidad relacionada (COPAS, Humanización), motivos y clasificación PQRSF. Se especifica la forma de corrección de datos de identificación y datos del paciente. Se incluye aspectos de enfoque diferencial en la atención.</p>
3	27/02/2024	<p>Inclusión de población residente en zona rural para atención prioritaria. Especificación de asistencia de adolescentes sin acompañante. Cambio de mensaje de radicación  <a href="https://nuevasaludips.com/contactenos/consulta-estado-pqrsf/">https://nuevasaludips.com/contactenos/consulta-estado-pqrsf/</a>          Actualización de horarios de atención de sedes.          Corrección de sordomudo a sordo. Garantía de infantómetro y pesabebés en consultorios según las actividades a realizar.          Se incorpora en formato de base de datos de PQRSF especificación de tutelas: departamento, tutela, tipo de reclamo.          Se incluyen indicadores institucionales para evaluación del proceso.          En definiciones, tipos de reclamos.          Se modifica frecuencia de apertura de buzones de semanal a diariamente.          Se especifica cargar diariamente en página web estado de respuesta de PQRSF.          Cambio de frase para respuesta a PQRSF, incluyendo secretarías.          Se modifican tiempos de respuesta para reclamos y se incluyen oportunidad para citas en mayores de 62 años.          Se detalla respuesta a tutelas.</p>

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Diana Lorena Díaz Ladino	Blanca Lina Giraldo Rodriguez	Nera Liliana Ayerbe Sabogal
Coordinadora de Calidad	Directora asistencial	Gerente
27/02/2024	27/02/2024	27/02/2024