



Inducción y Reinducción Experiencia al Usuario -PPSS

Natalia Corredor Parra

Jefe de Experiencia del Usuario



Formato Oficial Manual de Identidad Visual HUN
CM-MN-03 PRESENTACIONES CORPORATIVAS V002 – 27 NOVIEMBRE 2021

#SOMOSUNAL





HOSPITAL
UNIVERSITARIO
NACIONAL
DE COLOMBIA

SATISFACCIÓN

#SOMOSUNAL



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Preguntas normativas en Salud

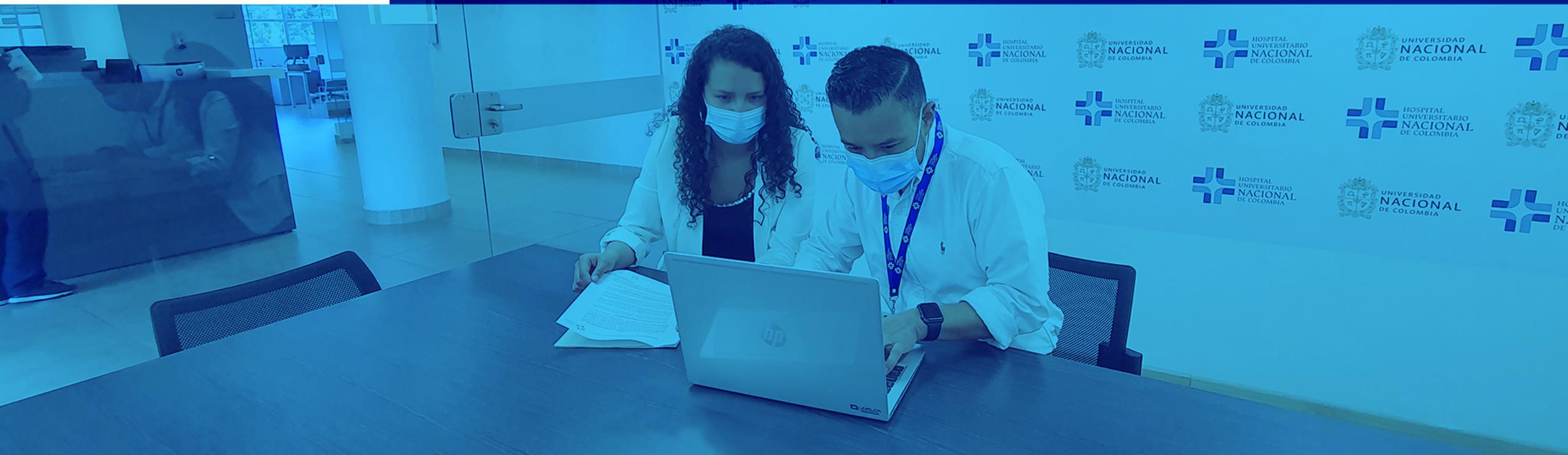
NORMATIVIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Decreto 1011 de 2006	Oportunidad
	Accesibilidad
	Derechos y deberes
	Calidad
Acreditación	Humanización
	Confort

NORMATIVIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTA	POSIBLES RESPUESTAS
Resolución 256 de 2016	Fidelización	¿Recomendaría la atención prestada en el hospital a un amigo, familiar o conocido?	Definitivamente si Probablemente si Definitivamente no Probablemente no
	Fidelización	¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?	Muy buena Buena Regular Mala Muy mala



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
NACIONAL
DE COLOMBIA

PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias)



#SOMOSUNAL



Oficina de Experiencia del Usuario

La Oficina de experiencia del usuario de HUN vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, por medio de una atención personalizada y el modelo de atención centrado en el paciente y su familia.

HORARIOS DE ATENCIÓN:

LUNES A VIERNES

6:30 am a 6:30 pm

SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS

7:00 a.m. a 5:00 p.m.

UBICACIÓN

Encuétranos ubicados en la entrada principal del primer piso, aquí te vamos a guiar, escuchar y solucionar las necesidades de tu atención en HUN.

Canales de recepción de PQRS

Presencial: Oficina Experiencia del Usuario

Telefónico: 3904888 ext.: 12100

Correo electrónico: atencionalusuario@hun.edu.co

Página web: <https://www.hun.edu.co/PQRS>

Buzón de sugerencias: Ubicados en Hospitalización y consulta externa

RESPUESTAS DE PQRS

Tiempo de respuesta:

Los procesos deben contestar de manera oportuna según los tiempos establecidos en el envío de la PQRS.

¿Que pasa si no se responde?:

La no respuesta oportuna, puede acarrear sanciones económicas, visitas de entes de control, cierres parciales o totales del Hospital.

Tipo de respuesta:

Las respuestas emitidas por el proceso deben ser concretas, con una solución de fondo o explicación de lo requerido por los usuarios

Derechos y Deberes

Usted tiene **derecho a:** **Recibir un trato digno, una atención integral y una comunicación plena**



T Un trato digno

- » Sin ser obligado a soportar sufrimiento evitable, ni obligado a padecer enfermedades que puedan recibir tratamiento.
- » Respetando su decisión de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
- » Respetando sus creencias, costumbres y voluntades, sin discriminación alguna, teniendo en cuenta su opinión.
- » Tratando su información clínica de manera confidencial y reservada, garantizando su intimidad.



A Una atención integral

- » Oportuna y de alta calidad sin que le sean trasladadas cargas administrativas y burocráticas que solo le corresponden a los prestadores de salud.
- » Recibiendo oportunamente las tecnologías y los medicamentos requeridos, que le garanticen atención integral, oportuna y de alta calidad.
- » Accediendo al tratamiento que su médico le indique y decidir si lo acepta o no, a solicitar otro concepto, hasta agotar las posibilidades del tratamiento para la superación de su enfermedad.
- » Recibiendo la atención prioritaria que sea requerida, con la oportunidad que su condición amerite.



C Una comunicación plena

- » Permanente y clara del equipo de salud que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y el riesgo de los mismos.
- » Que le permita acceder a los mecanismos de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones sobre la atención en salud prestada y recibir respuesta oportunamente.
- » Que le permita recibir información sobre los costos por tratamientos recibidos y procesos administrativos.

Usted tiene **el deber de:** **Proporcionar información suficiente, cumplir las normas del sistema y respetar al personal**



P Proporcionar Información suficiente

- » Información suficiente y oportuna que sea requerida para la prestación del servicio.
- » Que le permita cumplir su plan de tratamiento e indicaciones del equipo de salud sobre su enfermedad, siguiendo las normas generales para conservar su salud.



C Cumplir las normas del sistema

- » Cumplir las normas del sistema de salud, actuando de buena fe, frente al mismo.
- » Propendiendo por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- » Cumpliendo con el financiamiento de los gastos, que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.



R Respetar al personal que le atiende

- » Respetando la dignidad de otros pacientes, sus familias y al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

EU-FR-10 carta de derechos y deberes V1



Política de Participación Social en Salud

Decreto 1757 de 1994

CAPITULO IV

PARTICIPACION EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Alianzas o asociaciones de usuarios. La Alianza o Asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad

Resolución 2063 de 2017

La POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) Resolución 2063 de 2017 es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud en el marco de la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatuaría de Participación 1757 de 2015



GRACIAS!

“La gente olvidara lo que dijiste, lo que hiciste, pero nunca olvidara como los hiciste sentir”

#SOMOSUNAL

