

INTRODUCCION

En BIOSAMAR IPS la ATENCION AL USUARIO está dada por un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos "no clínicos o asistenciales", sin los cuales no sería posible de atender de maneras adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la I.P.S. brinda, su calidad, ventajas, garantías, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismo de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

1. OBJETIVO GENERAL

Implementar en BIOSAMAR IPS SAS MEDICINA ESPECIALIZADA, los instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario de una forma clara, eficaz y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad, buscando y así contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Monitorizar la prestación de los servicios en consulta médica, odontología, servicio de farmacia y toma de muestras identificando las barreras que impidan una atención oportuna y con calidad; retroalimentar los macro procesos gerenciales para controlar las desviaciones encontradas y documentadas.
- Dar a conocer los servicios que la institución brinda, su calidad, ventajas y condiciones.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.
- Establecer estrategias para la prestación de servicios en el marco de la pandemia por covid de acuerdo a los lineamientos del ministerio de Salud/protección social e Instituto Nacional de Salud.
- Conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño al usuario
- Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades
- Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre las instituciones que componen la red de prestadores de servicios de su aseguradora y las condiciones de acceso.

2. ALCANCE

El presente Manual aplica a los usuarios de los servicios de salud prestados por BIOSAMAR IPS SAS MEDICINA ESPECIALIZADA.

RESPONSABLES

Área Coordinación Administrativa y Calidad para la Gestión de Información y Atención al Usuario y cada uno de los funcionarios debe conocer el contenido del manual para transmitir y brindar información eficaz al usuario cuando lo requiera.

3. DEFINICIONES

- **ARL:** o Administradora de Riesgos laborales, son compañías de seguros, que cubren el riesgo de accidentes de trabajo de los empleados de las empresas particulares y del estado.
- **CUOTA DE RECUPERACION:** se denomina cuota de recuperación, el valor que los usuarios pagan a las IPS por el servicio que esta presta y que no está cubierto por su plan de salud.
- **CUOTA MODERADORA-COPAGO:** los pagos y cuotas moderadoras son un pago que deben hacer afiliados cotizantes y los beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el momento de utilizar los servicios prestados por una EPS.
- **ESE:** Empresa Social del Estado, que tiene la función de prestar servicios de salud en el respectivo nivel de atención a los afiliados y beneficiarios de los distintos regímenes del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **EAPB:** Empresas Administradoras de Planes Básicos, bajo esta denominación se encuentran las EPS e IPS.
- **EAPB - EPS:** Empresa Promotora de Salud. Es una empresa privada ó pública que administra sistemas de salud y hace parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- **EAPB - IPS:** Instituciones Prestadoras de Salud privadas o públicas: son la red de clínicas, hospitales, institutos, etc., que suministran servicios de salud.
- **EPSs:** Empresa Promotora de Salud Subsidiada, lo que anteriormente se denominaba Administradora del Régimen Subsidiado (ARL)
- **EPSc:** Empresa Promotora de Salud Contributiva, es el sistema de salud mediante el cual todas las personas vinculadas a través de contrato de trabajo, los servidores públicos, los Bipersonal y jubilados y los trabajadores independientes con capacidad de pago, hacen un aporte mensual (cotización) al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- **ET:** Entidad Territorial
- **MSPS:** Ministerio de Salud y Protección Social
- **CTC:** Comité Técnico Científico
- **SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud
- **TRIAGE:** Sistema de Selección y Clasificación de Pacientes en Urgencias
- **PQR:** Petición, Queja y Reclamo
- **ENFOQUE DIFERENCIAL:** Es el reconocimiento de condiciones y posiciones de los/as distintos/as actores sociales como sujetos/as de derecho desde una

mirada diferencial de estado socioeconómico, genero, etnia, discapacidad e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital (infancia, juventud, adultez y vejez).

- **SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO:** Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) frente a la prestación de los servicios de salud formulados en BIOSAMAR IPS SAS MEDICINA ESPECIALIZADA, definiéndose como:
- **SOLICITUDES:** Solicitud verbal o escrita para resolver una inquietud específica frente a la prestación de un servicio prestado; se debe considerar como el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.
- **QUEJAS:** Expresión de molestia o inconformidad frente a la manera como se prestó el servicio.
- **RECLAMO:** Es la expresión de insatisfacción o inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una persona en la prestación de un servicio en una entidad.
- **FELICITACIÓN:** Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.

4. METODOLOGIA

4.1. POLITICA DE CALIDAD

BIOSAMAR IPS SAS Comprometidos con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, brindamos una atención integral en la prestación de nuestros servicios, orientados hacia el mejoramiento continuo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, fortaleciéndonos con el desarrollo e idoneidad de nuestro talento humano, recursos físicos y tecnológicos adecuados, que nos permita satisfacer las necesidades y expectativas en salud de nuestros usuarios, su grupo familiar y a la comunidad en general.

Hacemos de cada momento una oportunidad para la empresa, que permita la fidelización y adhesión de los usuarios y sus familias a nuestros servicios de salud, por lo tanto, nos proponemos a:

- ❖ Garantizar el acceso, seguridad, confiabilidad, confidencialidad, oportunidad, pertinencia y continuidad en nuestros servicios para una atención integral, basados en una adecuada gestión del riesgo.
- ❖ Fortalecimiento de una cultura basada en procesos de atención seguros, involucrando y capacitando al recurso humano en los procesos del Sistema

Obligatorio de garantía **de la Calidad y cumplimiento de la normatividad legal vigente.**

- ❖ **Velar por el cumplimiento del Sistemas de Gestión Integrado HSEQ (Calidad, Salud y Seguridad de los trabajadores y Medio ambiente) para lograr día a día mayor excelencia en nuestros servicios.**

4.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

BIOSAMAR IPS, se compromete a garantizar a sus usuarios la prestación de servicios en un entorno seguro con la gestión de recursos físicos, tecnológicos, humanos y herramientas necesarios, para disminuir el riesgo al que se encuentra expuesto el paciente, desde que ingresa a la IPS, hasta que egresa, fomentando la cultura institucional de seguridad del paciente, identificando las barreras de seguridad y garantizando la vinculación activa del paciente, sus familia y nuestros colaboradores basados en el auto cuidado; bajo los principios de eficiencia, , confiabilidad, seguridad y oportunidad.

Enfocados en una atención centrado en el usuario, se garantiza:

- Prevención, vigilancia, control, mitigación y seguimiento de a la gestión de eventos adversos al que se encuentra expuesto el paciente durante su permanencia en nuestras instalaciones, protegiendo la confiabilidad en el reporte de los eventos adversos y de la historia clínica del paciente.
- Liderazgo y compromiso en la formación, entrenamiento y motivación de nuestros trabajadores y usuarios promoviendo una transformación hacia una cultura de seguridad.
- Integrar los programas de Farmacovigilancia, Tecnovigilancia, Reactivovigilancia, Calidad, Seguridad, Salud en el trabajo y Medio Ambiente y procesos de seguimiento a riesgo en nuestra institución.
- La realización de actividades en un entorno seguros mediante la permanente monitorización y seguimiento a los procesos en la prestación del servicio reduciendo la ocurrencia de incidentes y eventos adversos.
- El cumplimiento de esta política es compromiso de todo el personal que se encuentra desarrollando actividades en nuestras instalaciones o sedes autorizadas.

4.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIOS(SIAU)

El Servicio de información y Atención al usuario garantiza una atención integral a los usuarios brindándoles la información y orientación necesaria para acceder a los diferentes servicios que ofrece BIOSAMAR IPS SAS, solucionar oportunamente las quejas y reclamos, evaluar su nivel de satisfacción y expectativas en cuanto a los servicios de atención en salud.

Para ello implementamos estrategias como: Asignación de citas, Petición Quejas y Reclamos, Apertura de Buzones, Medición de satisfacción.

- **PQRSF:** El usuario puede acceder a los canales de Sugerencias, Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones comentarios positivos a través de los buzones, vía telefónica, escrita o de manera personalizada y por la página web de la institución. La institución cuenta con una dependencia para atender las quejas y reclamos prs por los usuarios del servicio y a su vez realiza la retroalimentación de los mismos por medio escrito, vía telefónica o por correo Institucional, Página Web de la institución.
- **Apertura de Buzones:** Sirve para recepcionar las quejas presentadas por los usuarios y se encuentran ubicados en diversas áreas de la Entidad.

Se abren cada 15 días con la presencia de: un representante de los usuarios que se encuentre en el momento de apertura del buzón como garante del proceso, el funcionario encargado de desarrollar esta función y el Coordinador de Calidad de la Institución, esto es permitido por la norma.

- **Medición De Satisfacción al Usuario:** Tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio prestado, esto se realiza por medio de las encuestas de satisfacción realizada en los diferentes servicios.

4.4. FUNCIONES DEL ÁREA DE GESTION DE INFORMACIÓN AL USUARIO

- Atender en forma personalizada, humanizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- Identificar correctamente a todo usuario que asista para la prestación de cualquier de los servicios prestados por Biosamar IPS SAS.
- Hacer uso de los formatos institucionales de registro de Solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSF), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
- Tener en cuenta las barreras de seguridad para la prevención de eventos adversos.
- Operar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo y cuantitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, y el buzón de sugerencias.
- Promocionar el portafolio de servicios y establecer nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.
- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de Biosamar IPS SAS.
- Velar porque se entregue información adecuada al usuario frente al adecuado uso de los enseres de la IPS.

- Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios: Campañas institucionales internas y externas.
- Entrenar adecuadamente al personal sobre el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción institucional y de los consentimientos informados según corresponda.
- Informar al usuario los requisitos para la solicitud de la historia clínica y entregar el formato institucional, realizar el registro de solicitud y de entrega de historia clínica al usuario.
- Asegurar la disposición y buena condición de los buzones, la disposición en la cantidad suficiente de formatos de PQRS y bolígrafos en buenas condiciones, de forma que se garantice de manera permanente el acceso a la comunicación del usuario.
- Implementar el protocolo de apertura de buzones en las IPS.
- Recepcionar y consolidar la información de las PQRS recibidas de las IPS.

4.5. ACCESO A LOS SERVICIOS

4.5.1. ATENCION PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL.

BIOSAMAR IPS se encuentra comprometida en brindar una atención integral al usuario, para ello se han establecido procesos y procedimientos, medios, instrumentos y canales de comunicación que permiten facilitar la solución de los requerimientos de los usuarios de acuerdo a unos principios de efectividad y buen trato.

También nos enfocamos en las poblaciones de atención con enfoque diferencial preferente en **BIOSAMAR IPS SAS MEDICINA ESPECIALIZADA**: Se consideran sujetos de Atención con enfoque diferencial las siguientes poblaciones (transversalizadas por ciclo vital y género):

- Población en condición de discapacidad
- Población víctima del conflicto armado (Ley 1448/2011)
- Población de los grupos étnicos: Indígenas, Gitanos, Afrodescendientes | De acuerdo a los Decretos con fuerza de ley 4633, 4634 y 4635 de 2011)
- Mujeres embarazadas
- Niños, Niñas menores de cinco años
- Población adulta mayor

Para nuestra IPS el objetivo está orientado a prestar servicios humanizados que promuevan la inclusión social y el reconocimiento de las poblaciones sujeto de atención con enfoque diferencial, con calidez, calidad y oportunidad.

Sujetos de atención preferencial y enfoque diferencial: La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección sin discriminación por parte del Estado. Su atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención.

Fichas de Priorización de usuarios s: BIOSAMAR IPS SAS MEDICINA ESPECIALIZADA tiene implementada la estrategia de entrega de fichas preferenciales para acceder a los diferentes servicios, con el fin de garantizar una atención ágil y prioritaria acorde a las necesidades de las poblaciones con características especiales: adultos mayores, niños y niñas menores de 5 años, mujeres embarazadas y personas con discapacidad física, mental, visual, auditiva.

Adicionalmente y para desarrollar las actividades de atención integral a las personas con discapacidad se cuenta con:

Espacio físico adecuado: BIOSAMAR IPS SAS MEDICINA ESPECIALIZADA cumple con ingresos con rampas, señalización y baños con las condiciones técnicas específicas para población Adulta Mayor y población con discapacidad.

Cuando el usuario solicita cualquier servicio, recordarle y solicitarle debe presentar su documento de identidad, todo menor de edad debe estar acompañado con su representante legal al igual que los pacientes adultos mayores o personas discapacitadas.

4.6. ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS

SEDE ARAUCA

Centro de atención Citas Médicas: 8853419 o 8858856 Extensión 101.

- Se abre agenda para asignación de Citas todos los días.
- Lunes a viernes de 8: 00 am a 10:00 am presencial
- 10:00 pm a 12:00 am vía telefónica
- En casos especiales y de acuerdo a las condiciones del usuario se asigna cita a la hora en que lo solicite.
- Para pacientes que deben acudir a control periódicamente, la siguiente cita se asigna al finalizar la consulta y se debe recordar el día anterior (al teléfono que corresponda al usuario o allá entregado de referencia) a la misma para confirmar asistencia.

Para usuarios de las tomas de Muestras de Laboratorio Clínico:

Lugar	Dirección Física	Contacto
Arauca – Sede Principal	Cra 15 No. 15-28 Barrio Las Américas	Olga Caro Fijo: 8853419 - 8858856 Ext 105
Arauca – Sede Odontología	Calle 22 Carrera 18 No. 22-07Consultorio 101.	Mireya Méndez Cel.: 313 218 6610 -3175269029.
Tame	Cra 15 No. 13-85 Barrio Sucre	Einer Rodríguez Cel.: 316 867 1522
Arauquita	Calle 2a N° 5-46 Barrio Centro	Ángela Segura Cel: 3112045955
Saravena	Calle 28 No. 17-45 Barrio Modelo	Milena Mantilla 323 235 0270
Fortul .	Calle 7 No. 16-28 Barrio Ramírez	Sandra Páez 310 285 0112
Puerto rondón	CRA 4 No 3-84	097-8897224
Cravo norte	CRA 6 No 3-62	097-8889105

4.7. REQUISITOS DE ACCESO Y CONTINGENCIA COVID 19.

Se deben aplicar los lineamientos establecidos en la Resolución 1155 Numeral: 5.2.1 (Asignación de citas presenciales) y según Plan de contingencia para COVID 19 PL.GAM.02.

Previamente a la atención presencial del paciente, se deberá indagar sobre los criterios clínicos y epidemiológicos relacionados con Covid- 19 y acoger lo establecido en el ítem de trabajo presencial del protocolo de la Resolución 1155. Numeral 5.2.1

Para acceder a los servicios que oferta **BIOSAMAR IPS SAS MEDICINA ESPECIALIZADA**, se deben presentar los siguientes requisitos:

La atención en consulta externa se brindará de la siguiente manera de lunes a viernes:

El ingreso a todas las instalaciones se realiza de la siguiente manera (solo se utilizará la primera planta del edificio para la atención, para uso del segundo piso para atención de pacientes se debe informar en los casos que se requiera):

- Todo el personal debe utilizar sus elementos de protección personal de manera correcta y permanente durante todas las actividades laborales, tener en cuenta las medidas de BIOSEGURIDAD.
- Breve charla de la Infección por COVID 19 y sus medidas de prevención, se organizan los usuarios en el orden de llegada, los cuales deben mantener distanciamiento de 2 metros (se encuentra señalización con puntos de referencia en las instalaciones tanto externas como internas).

- Se realiza la encuesta de sintomático respiratorio. En caso positivos o respiratorios se le realizara teleconsulta o atención domiciliaria según requiera con su respectivo seguimiento. (Se deben tomar todos los datos del usuario).
- Verificar que todos conserven tapabocas y usen de manera correcta, en caso de no tenerlo se le brinda mascarilla quirúrgica.
- Se toma temperatura tanto a usuarios como al personal de BIOSAMAR IPS (anotarlo en formato respectivo).
- Se explica cómo realizar lavado de manos adecuado una vez ingrese antes de pasar al servicio de facturación y servicio correspondiente de la atención.
- Debe conservar el distanciamiento social de 2 metros durante toda la atención, evitar tocar las superficies si no se requiere.
- Una vez se vaya a ingresar a las instalaciones para la atención tanto los usuarios como el personal de BIOSAMAR, debe realizar la desinfección de zapatos en el tapete, y posteriormente dirigirse a lavarse las manos (el baño tendrá la puerta abierta para el lavado y evitar tocar superficies, al terminar el lavado de manos cerrar el grifo con la toalla desechable y desecharla en a la caneca respectiva.
- Por cada atención con usuarios o uso de documentación de los pacientes use alcohol o gel antibacterial si la atención es continua y cada hora lavarse las manos con agua y jabón y/o según protocolo.
- No se usarán fichos, se anotarán en las hojas el consecutivo.
- Restringir los acompañantes por paciente. En los casos que sea necesario el acompañamiento de niños, niñas, adolescentes, personas en condición de discapacidad, adultos mayores, entre otros, permitir un solo acompañante por paciente, en cuyo caso se debe advertir que no debe ser adulto mayor de 60 años, ni menor de edad, no tener síntomas respiratorios, ni presentar comorbilidad preexistentes identificadas como factores de riesgo de Covid-19 tales como diabetes, enfermedad cardiovascular – hipertensión arterial, accidente cerebrovascular, VIH, cáncer, EPOC, mal nutrición, obesidad, desnutrición
- Tanto los pacientes como los acompañantes deben usar tapabocas, y realizar lavado de manos antes de su atención.
- Informar al paciente y su acompañante que debe limitar el uso de bolsos o maletas, al igual que el uso de joyas y evitar al máximo tocar las superficies.
- Todo el personal debe antes de ingresar a laborar diligenciar en cada jornada la encuesta de sintomático respiratoria enviada al WhatsApp y al correo (en caso de dudas dificultades informar al jefe inmediato y aclarar).
- El personal debe constantemente actualizarse en la página del ministerio de salud y protección social e Instituto Nacional de Salud.
- Se considera población preferencial para atención por teleconsulta o atención domiciliaria, pacientes con 60 años o más, con condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento a quienes se les entregará los medicamentos en su respectivo domicilio y/o

- enviando a un familiar a las instalaciones según el caso, diligenciando el respectivo formato de atención y entrega de medicamentos en su domicilio.
- Todo usuario debe presentar documento de Identidad original: cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, registro civil o cédula de extranjería según corresponda (es indispensable para la atención de todos los servicios que requiera) y al consignar los datos en la prestación de servicios en la BIOSAMAR IPS debe coincidir exactamente con lo consignado en su documento de identidad. Si no lo presenta no se le puede brindar la atención requerida.
 - Para los usuarios del régimen Contributivo y exámenes de laboratorio clínico de II nivel (ordenado por especialistas) y/o de otras IPS: presentar orden médica y autorización por la EAPB (cuando corresponda).
 - Todo paciente cotizante de régimen contributivo, debe para:
Entrega de medicamentos: presentar orden médica. En caso acceder a los servicios en forma particular: cancelación del respectivo servicio ambulatorio en forma previa según las tarifas vigentes y orden médica cuando se requiera.
 - Todo usuario del régimen subsidiado debe ser verificado en la base de datos de la EPS COMPARTA si aplica para la contratación por capitación, si el usuario no aparece en la base de datos será verificado en el FOSYGA y/o comunicarse a la EPS Comparta para verificación.
 - Se debe verificar la correcta identificación del usuario en todos los servicios que se prestan en BIOSAMAR IPS y antes de ingresar al usuario (en el caso de laboratorio clínico debe verificarse el tipo de muestra que se requiere – debe consultarse el manual de referencias de muestras- antes de proceder a la recepción de las muestras de los fluidos corporales que se requieran), en caso de presentarse errores en el mismo no se procede a brindar el servicio requerido sin antes haberse corregido la falla, toda falla presentada en la prestación de servicio debe reportarse como evento adverso, para generar plan de mejoramiento así no sea originada por nuestra IPS BIOSAMAR.

4.7.1. MEDICINA GENERAL, ESPECIALIZADA Y ODONTOLOGÍA

- Presentar documento de identidad.
- Comunicarse a nuestra línea 8853419 o 8858856 extensión 101, donde será atendida por nuestra operadora la cual responderá con un cordial saludo y asignará la cita de acuerdo a la disponibilidad de agenda, se debe realizar encuesta respiratoria para definir modalidad de atención por este medio también se podrá acceder a información general de nuestros servicios, horarios de atención, deberes y derechos y otra información general.
- Cuando le sea asignada la cita el usuario debe confirmar el horario y el profesional que le atenderá.
- El usuario se debe presentar 15 minutos previos a la hora asignada, en caso de presentar síntomas respiratorios debe informar previo a la consulta para definir la modalidad de atención.

- A través de nuestras líneas puede llamar a realizar cancelación de la cita programada con anterioridad, con el fin de ceder el turno, cuando no le es posible asistir a la cita ya programada, de lo contrario se realizará sanción pedagógica.

4.7.2. HORARIOS DE ATENCION

- Lunes a viernes 6:00 a 12 m y de 2:00 a 6:00 p.m. en sede principal para toma de exámenes de laboratorios y consulta de Medicina General, para odontología: 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 – 3:00 pm.
- El servicio de toma de muestras se presta en todos los Municipios.
 En el Municipio de Arauca el horario de atención es de 6:00 – 9:00 a.m. En los Municipios de Arauquita, Tame y Saravena el horario de atención es de 6:30 – 9:00 a.m.
 En los Municipios de Fortul, Puerto Rondón y Cravo Norte el horario de atención es de 7:00 – 9:00 a.m.

NOTA: Hacemos excepciones de acuerdo a las necesidades de los usuarios en horarios adicionales, siempre y cuando cumpla con los requisitos para la realización de los exámenes.

Prestamos servicio de toma de muestra a domicilio de lunes a viernes de acuerdo a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta grupos poblacionales de riesgo en tiempo de pandemia COVID 19 y dentro del perímetro urbano.

Ofrecemos servicio de toma de muestra a usuarios hospitalizados en aquellos casos que el hospital local no cuente con los insumos.

- Entrega de resultados, el día posterior a la toma de muestra:
 02:00 PM a 05:00 PM o antes según necesidad y previa confirmación con el área de laboratorio clínico y/o envío correo electrónico.

4.7.3. RECOMENDACIONES PARA TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO

Estimado paciente lea atentamente las siguientes recomendaciones y siga las instrucciones para llevar al laboratorio una adecuada muestra y evitar inconvenientes y resultados erróneos.

❖ Condiciones para la toma de muestras en sujetos de estudios clínicos: Sangre Total:

Para la realización de estos exámenes debe tener en cuenta antes de ir al Laboratorio:

- El paciente debe mantener su dieta habitual.
- El día del examen no debe realizar deporte antes de tomarle la muestra.
- Evitar el estrés antes y después de la toma de la muestra.
- Debe tener un ayuno estricto de ocho a 12 horas.

- No ingerir alimentos ni fumar después de las 10:00 p.m. la noche anterior al examen.
- No tomar licor durante 24 horas antes del examen.
- Preséntese en el Laboratorio clínico de 7:00 a 9:00 a.m.
- Recuerde que de la calidad de la muestra depende el resultado de su examen.
- En caso de presentar síntomas respiratorios no asistir a la IPS para la toma de las muestras, estas se harán de manera domiciliaria.

❖ **Condiciones para la toma de muestras en sujetos de estudios clínicos: Orina Espontánea.**

Se requiere de un frasco estéril, de boca ancha y tapa rosca, lo puede solicitar en el Laboratorio.

- La muestra debe ser la primera orina de la mañana.
- Lávese las manos con agua y jabón es preferible hacerlo durante el baño, haciendo aseo de sus genitales y secar las manos con una toalla limpia.
- Destape el frasco para recoger la muestra y coloque la tapa con el lado plano hacia abajo. No toque el interior del recipiente de la tapa.
- Para recoger la muestra en mujeres, siéntese en el inodoro, lo más hacia atrás que pueda. Separe los labios vaginales con una mano, y mantenga los pliegues separados.
- Para recoger la muestra en hombres, prepárese para orinar (si no está circuncidado, deslice el prepucio hacia atrás). Limpie la cabeza del pene empezando con la abertura uretral.
- Descartar la primera porción de la orina en el baño, luego recoja la orina mínima hasta la mitad del frasco.
- Tapar el frasco inmediatamente y llevarlo al laboratorio lo más rápido posible. (No debe pasar más de 2 horas antes de llevarla al Laboratorio, debe ser conservada siempre en refrigeración)
- Preséntese en el Laboratorio Clínico de 6 a 9 a.m.

❖ **KOH (Directo para hongos) piel, cuero cabelludo y uñas**

La muestra será tomada en el Laboratorio Clínico, pero usted debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Si se está aplicando en las lesiones algún medicamento para hongos, debe suspender su aplicación ocho días antes del día de realización del examen.
2. En caso de las uñas estas no deben tener esmalte aplicado tres días antes.
3. No aplicar ningún tipo de crema, talco o desodorantes el día que se va a realizar el examen.
4. Presentarse en el Laboratorio Clínico de 6:00 a 9:00 a.m.

❖ **Coprológico, Coproscópico y Sangre Oculta en Heces**

La muestra será llevada en el Laboratorio Clínico, pero usted debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Descartar la primera porción de la muestra si es posible.
2. Recolectar una pequeña cantidad de materia fecal, en un frasco plástico de boca ancha y tapa rosca.
3. No consumir laxantes ni aceites, la recolección debe ser espontánea.
4. Llevar al Laboratorio Clínico lo más pronto posible después de su recolección.

❖ **Orina 24 horas para depuración de creatinina y proteinuria**

La recolección de la muestra debe iniciarse a las 6:00 a.m. de un día, para que sea terminada el otro día a las 6:00 a.m. y poder llevar al Laboratorio antes de las 9:00 a.m.

En el Laboratorio Clínico se realiza la entrega de un recipiente adecuado y con un líquido especial en su interior para recolectar el examen (por favor no bote el contenido del recipiente)

1. Descarte la primera orina de la mañana, para vaciar la vejiga.
2. Se empieza a recolectar a partir de la segunda orina, todo lo eliminado durante el día y durante la noche, debe recolectarse en el recipiente, sin descartar o botar nada. La primera orina del día siguiente si se recoge y con esta se termina el examen.
3. Para la prueba de depuración de creatinina se debe tomar una muestra de sangre adicionalmente a la orina y debemos conocer su talla (lo que mide) y su peso.
4. Si solo se requiere proteinuria (proteínas en orina de 24 horas) no necesita que el paciente se desplace al laboratorio, puede enviar la muestra de orina con un familiar con los datos y papelería necesaria.

NOTA: para la buena calidad del resultado de la prueba usted debe recolectar el total de la orina, sin descartar nada y durante el tiempo requerido.

❖ **Citoquímico de orina y/o urocultivo**

Se requiere de un frasco estéril, de boca ancha y tapa rosca.

1. Lávese las manos con agua y jabón es preferible hacerlo durante el baño, haciendo aseo de sus genitales y secar las manos con una toalla limpia.
2. Destape el frasco para recoger la muestra y coloque la tapa con el lado hacia abajo. No toque el interior del recipiente de la tapa.
3. Para recoger la muestra en mujeres, siéntese en el inodoro lo más hacia atrás que pueda. Separe los labios vaginales con una mano u mantenga los pliegues separados.
Para recoger la muestra en hombres, prepárese para orina /si no está circundado, deslice el prepucio hacia atrás). Limpie la cabeza del pene empezando con la abertura uretral.
4. Descartar la primera porción de la orina en el baño, luego recoja la orina mínima hasta la mitad del frasco.
5. Tapar el frasco inmediatamente y llevarlo al laboratorio lo más pronto posible. (No debe pasar más de dos horas antes de llevarla al Laboratorio, debe ser conservada siempre en refrigeración).
6. Preséntese en el Laboratorio Clínico de 6:00 a.m. a 9:00 a.m.

NOTA: no forzar la obtención de la muestra con el aumento de la ingesta de líquidos, ni diuréticos o medicamentos para ayudar a la eliminación.

❖ **Microalbuminuria**

Se requiere de un frasco estéril, de boca ancha y tapa rosca.

1. Lávese las manos con agua y jabón es preferible hacerlo durante el baño.
2. Realice aseo de sus genitales y secar las manos con una toalla limpia.
3. Destape el frasco para recoger la muestra y coloque la tapa en el lado plano hacia abajo. No toque el interior del recipiente de la tapa.
4. Para recoger la muestra en mujeres, siéntese en el inodoro lo más hacia atrás que pueda. Separe los labios vaginales con una mano u mantenga los pliegues separados.
Para recoger la muestra en hombres, prepárese para orina /si no está circundado, deslice el prepucio hacia atrás). Limpie la cabeza del pene empezando con la abertura uretral.
5. Descartar la primera porción de la orina en el baño, luego recoja la orina mínima hasta la mitad del frasco.
6. Tapar el frasco inmediatamente y llevarlo al laboratorio lo más pronto posible. (No debe pasar más de dos horas antes de llevarla al Laboratorio, debe ser conservada siempre en refrigeración).
7. Preséntese en el Laboratorio Clínico de 6:00 a.m. a 9:00 a.m.

8. Es muy importante que sea la primera muestra de la mañana después del baño.

❖ **Perfil Lipídico: Colesterol, HDL, LDL y Triglicéridos.**

Para la realización de estos exámenes debe tener en cuenta antes de ir al Laboratorio:

1. El paciente debe mantener su dieta habitual.
2. El día del examen no debe realizar deporte antes de tomarle la muestra.
3. Evitar estrés antes y después de la toma de muestra.
4. Debe tener un ayuno estricto de 8 a 12 horas.
5. No ingerir alimentos ni fumar después de las 10:00 p.m. la noche anterior al examen.

❖ **Frotis de Flujo Vaginal**

Para la realización de estos exámenes debe tener en cuenta antes de ir al Laboratorio:

1. El día del examen debe realizarse el baño normal.
2. Presentarse al laboratorio tres días después o tres días antes del ciclo menstrual.
3. No aplicarse tratamientos locales, ni tópicos vaginales (duchas vaginales).
4. No tener relaciones sexuales durante los tres días antes del examen.
5. No haberse realizado examen ginecológico.

❖ **Prueba de Tolerancia Oral a la Glucosa**

Para la realización de estos exámenes debe tener en cuenta antes de ir al Laboratorio:

1. Al menos, tres días antes de la prueba, el paciente debe seguir una dieta normal en calorías. Sin restricción de carbohidratos.
2. El día del examen no debe realizar deporte antes de tomarle la muestra.
3. Disponer como mínimo de tres horas para estar en el Laboratorio, ya que se le tomará una muestra de sangre en ayunas, se le dará una carga de glucosa y se sangrará dos o tres veces más según recomendación médica.
4. No ingerir licor, tinto, ni fumar el día anterior del examen.

5. Antes de la toma de muestra evitar caminar más de 500 metros, en caso que deba hacerlo descansar sentado mínimo por 20 minutos.
6. El tiempo de espera no debe hacerlo de pie, ni levantar objetos pesados.
7. Los pacientes diabéticos deben indicar su condición al personal de laboratorio en el momento de su llegada.
8. Informe al auxiliar de manera inmediata que usted tiene prueba de tolerancia oral la glucosa.

❖ **Secreción Uretral**

Para la realización de estos exámenes debe tener en cuenta antes de ir al Laboratorio:

1. El día del examen debe realizarse el baño normal.
2. No aplicarse tratamientos locales.
3. No tener relaciones sexuales durante tres días antes del examen.
4. No masturbarse antes del examen.

❖ **Baciloscopia**

1. Se requiere de un frasco estéril, de boca ancha y tapa rosca de consistencia dura.
2. El paciente debe recoger la primera muestra en ayunas realizando aseo bucal previo, sin crema dental, ni enjuagues bucales.
3. Se debe toser varias veces de forma profunda y depositar en el frasco el esputo (secreción que se desgarran). En caso de tener que hacer varios intentos de tos, se debe tapar el frasco para evitar que la muestra se contamine. Es muy importante la muestra se espugo y no saliva. La muestra debe ser recogida en un lugar aireado y abierto para evitar aerosoles.
4. Se recibe inicialmente la primera muestra cuándo llegue al laboratorio, se le entrega el tercer frasco y se recoge la tercera muestra en el laboratorio.
5. Inmediatamente tome la muestra, dirigirse al laboratorio a entregarlo o enviarla en el menor tiempo posible, y en caso de que la muestra sea tomada en el transcurso del día, puede entregarse en el día.

❖ **Hormonas:**

- **FSH Y LH:** Estar en ayuno y llevar la fecha de la última menstruación.
- **Prolactina:** Estar en ayuno, llegar dos horas después de levantarse y tener 10 minutos de reposo.
- **TSH, T4 Y T3:** Estar en ayuno y no estar tomando medicamentos.

- **PSA:** No haberse realizado exámenes de la próstata de 3 a 5 días antes.
- **OBSERVACION**

Recuerde que de la calidad de la muestra depende el resultado de su examen.

- Si requiere alguna información adicional por favor comunicarse al teléfono: (097) 8853419 – (097) 8858856 Extensión 107.

NOTA: Señor usuario, en caso de existir daño o pérdida de su muestra, usted será contactado por el coordinador de estudios clínicos para tomar una nueva muestra.

4.8. PROCESO DE RECEPCION Y GESTION DE PQRS

De acuerdo a la Normatividad legal vigente, toda Institución Prestadora de Salud debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que BIOSAMAR IPS SAS tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño.

4.9. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Recepcionar y consolidar todas las quejas y reclamos de los usuarios. Estas pueden provenir de las siguientes fuentes: comunicados escritos, telefónicos o personales de los usuarios y buzones de quejas ubicados en la IPS.	Auxiliar de apoyo administrativo Asistencial GIU	No aplica
Analizar cada una de las quejas y reclamos presentados, verificar datos del usuario, asignar consecutivo, fecha proyectada para dar solución registrarlos en el formato remisión interna de quejas y reclamo y direccionar mediante documento remisario con copia de la queja al funcionario implicado.	Auxiliar de apoyo administrativo Asistencial GIU	Formato F.GC.13 Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

El Coordinador Administrativo y Calidad debe solicitar al funcionario del servicio involucrado explicación del suceso reportado en la petición queja o reclamo en un término no mayor a dos días, determinando un tratamiento correctivo y/o preventivo apropiado a los efectos de la queja, indicando el plan de mejoramiento al responsable de la ejecución y fecha de cumplimiento.	Coordinador administrativo y Calidad Profesional Involucrado	Formato F.GC.15 gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
Resuelta la Queja el coordinador administrativo y Calidad realiza retroalimentación al usuario de forma verbal o escrita o correo electrónico y/o telefónica, dejando constancia de la solución de retroalimentación en el registro.	Coordinador administrativo y Calidad	Formato F.GC.05 gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas en las respuestas de las quejas según sea el caso.	Coordinador administrativo y Calidad	Formato F.GC.15 gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
Realizar reporte mensual de peticiones quejas y reclamos, socializarlo en el Comité de Seguridad del Paciente y Comité de Calidad, se analiza y se establecen las acciones correctivas y preventivas teniendo en cuenta las quejas más reiterativas y las de mayor impacto al usuario.	Coordinador administrativo y Calidad	Acta de comité de calidad y seguridad del Paciente

El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de BIOSAMAR IPS SAS.

4.10. PROCESO DE MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

El Sistema General de Seguridad Social en Salud adoptó el Nivel de Satisfacción de los Usuarios como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la Gestión.

El Nivel de Satisfacción es útil para conocer de forma Técnica y Objetiva, la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

En principio, la evaluación de satisfacción del usuario deber ser un proceso permanente, que se convierta en política institucional. La aplicación de los instrumentos de medición deber ser mensual, con una consolidación mínimo 2 veces al año.

Las herramientas utilizadas para medir la satisfacción del usuario son: Encuestas sobre Infraestructura, Recurso Humano, Información, Procesos y procedimientos de la Entidad.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Definir el tamaño de la muestra, de acuerdo a lo establecido.	Profesional de Calidad	
2. Diseñar la encuesta que se aplicará (elaborar las preguntas, el número de preguntas y en caso de ser necesario actualizar la encuesta)	Profesional de Calidad	
3. Realizar capacitación al personal de apoyo que aplicará las encuestas.	Auxiliar Administrativo Asistencial GIU	Registro de Capacitación
4. Aplicar la encuesta diariamente aplicando el formato establecido, al número de usuarios definidos en el tamaño de la muestra. Los usuarios a encuestar se seleccionan de manera aleatoria.	Auxiliar Administrativo Asistencial	Encuesta de satisfacción al usuario.
5. Tabular sistemáticamente y generar reporte mensual de los resultados obtenidos.	Auxiliar Administrativo Asistencial GIU	
6. Realizar análisis de la información obtenida, generar informe con los resultados obtenido.	Profesional de Calidad	Comunicado de Gestión
7. Socializar resultados en Comité de Calidad, analizando los ítems que no cumplen con las expectativas de los usuarios o con las metas establecidas, determinar acciones correctivas o preventivas que conduzcan a la mejora de la satisfacción del usuario dejando evidencia en actas de reunión o en registro de planes de mejoramiento, según corresponda.	Comité de Calidad	Acta de reunión y/o Plan de Mejoramiento

4.11. PROCESO DE PROMOCION DEL USO ADECUADO DE LA RED DE SERVICIOS.

Otra de las funciones del proceso de Información y Atención al Usuario es la promoción del uso adecuado de la Red de Servicios, realizando actividades orientadas a educar, informar y orientar a los usuarios de los servicios de salud sobre la oferta de servicios, las condiciones determinadas para la prestación de servicios, de forma que la utilice en su mayoría de los casos, los servicios pertinentes de acuerdo con el tipo y gravedad de las patologías en el tiempo oportuno y razonable.

4.12. ACTORES DEL SISTEMA GENERAL EN SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, que intervienen en la red de servicios son:

- El Ministerio de Protección Social: expide las normas que regulan en funcionamiento de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.
- La Superintendencia Nacional de Salud: cumple funciones de vigilancia y control.
- Los Gobiernos Departamentales y Municipales: configuran las estrategias que aseguren la oferta de servicios de la Red Pública para vinculados
- El Asegurador EPS: facilita el acceso a los prestadores de servicios de salud contratados por él.
- El Prestador IPS: provee los servicios de atención en salud a los usuarios del asegurador, de acuerdo con las cláusulas contractuales predeterminadas.
- Los Usuarios: contribuyen a la planeación, vigilancia y control de la red, su participación se personaliza en las Asociaciones de usuarios.
- La Comunidad: representada por los usuarios, integra los órganos de participación ciudadana en salud, consejos territoriales de salud, comités de participación y veedurías ciudadanas.

4.13. RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD la conforman:

- Los Prestadores de Servicios de Salud: IPS Públicas y Privadas, grupos de práctica profesional y profesionales independientes, de los diferentes niveles de complejidad quienes ofertan y contratan la venta de servicios de atención en salud con las aseguradoras en sus diferentes niveles de complejidad: alta, mediana y baja.
- El sistema de comunicaciones intra e interinstitucional.
- El sistema de transporte de los usuarios.

4.14. BENEFICIARIOS DE LA RED DE SERVICIOS:

Somos todos los ciudadanos colombianos y los extranjeros residentes en el país, bien sean usuarios del régimen contributivo, subsidiado o vinculado.

El proceso de SIAU debe establecer actividades para los usuarios con el fin de promocionar la Red de Prestadores de Servicio, tales como:

- Información
- Educación en el buen uso de la Red
- Referencia y contra referencia
- Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre la red de prestadores de servicios y las condiciones de acceso.
- Remitir a los usuarios a los prestadores del nivel que corresponda de acuerdo con la complejidad del servicio en correspondencia con la patología que presenta, confirmar a disponibilidad en el acceso de manera que se garantice la integralidad, continuidad y oportunidad en el servicio.

4.15. DERECHOS DEL USUARIO

Como usuario de BIOSAMAR IPS y según lo consagrado en la Constitución Política de 1991 en sus artículos 44, 48, 49 y 50, se tienen derechos que redundan en el bienestar personal, familiar y comunitario.

- A elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.
- A recibir la atención contemplada dentro del Plan Obligatorio de Salud Contributivo o Subsidiado.
- A recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
- A que se le dé la información contenida en su historia clínica. Está solo la leerán los involucrados en su caso, o quienes vigilan la calidad del cuidado que recibe, a menos que usted haya autorizado por escrito a alguien más.
- A la información necesaria, con una explicación clara y concisa, que le permita tomar decisiones que reflejen sus deseos sobre el tratamiento. A que sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría de edad consientan o rechacen procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.
- En colaboración con su médico, a tomar decisiones que afecten el cuidado de su salud y de conocer la identidad del médico que tiene la responsabilidad primaria del cuidado de su salud y la existencia de cualquier relación profesional entre las personas que le están tratando.
- A expresar sus deseos con respecto a su atención médica.
- A revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual tiene derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
- A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

- A que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsible e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- A morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

4.16. DEBERES O RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

Como usuario de BIOSAMAR IPS, en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, nuestros usuarios tienen responsabilidades o deberes que cumplir que redundan en su bienestar, el de su familia y de la comunidad.

- Procurar el cuidado integral de su salud, el de su familia y comunidad.
- Proporcionar información exacta y completa sobre su enfermedad presente, antecedentes, hospitalizaciones, medicamentos, instrucciones previas y otros asuntos relativos a su salud y cuidados. En la misma forma usted es responsable de proporcionar sus datos de identificación y los documentos que lo acrediten de forma clara y veraz como beneficiario de un plan obligatorio de salud.
- Seguir el plan de tratamiento que le recomienda el personal médico y de enfermería. Si no entiende las instrucciones o si tiene alguna inquietud manifiéstala oportunamente.
- Si rehúsa el tratamiento o si no sigue las instrucciones médicas, usted es responsable de sus propios actos y de las consecuencias médicas y administrativas de esta decisión, para lo cual tiene derecho a firmar un alta voluntaria.
- Tener respeto y consideración a otros pacientes, al personal y a la propiedad de la institución. Además, debe ver que sus familiares o visitantes la tengan también.
- Tratar con dignidad y respeto al personal de salud.
- Cancelar el valor correspondiente a los copagos y/o cuotas moderadoras según su tipo de vinculación al sistema general de seguridad social en salud, según su nivel de clasificación en el carné y según el servicio requerido.
- Hacer uso racional de los servicios de salud. Tenga en cuenta que la sobre utilización de los servicios le quita oportunidad de acceso a otros usuarios pobres y vulnerables.
- Cumplir con las citas e indicaciones sugeridas por el personal de la IPS.
- Participar en el control social de la calidad de los servicios de salud.
- Es necesario el buen uso del carné (aplica para usuarios contributivos y subsidiados) y/o documento de identificación ya que es un documento personal y no se puede prestar ni ceder, este es un delito llamado SUPLANTACIÓN.
- En caso de fallecimientos de algún miembro de la familia: debe llevar fotocopia el certificado de defunción a la EPS.
- Actualice sus datos según corresponda:

- Cambio de dirección, teléfono o identificación.
- Para menores de 7 años, registro Civil.
- Personas entre 8 y 18 años, tarjeta de identidad
- Para mayores de 18 años, cédula de ciudadanía
- Para residentes extranjeros, cédula de extranjería.

NOTA: El incumplimiento de los deberes o responsabilidades del usuario le acarrearán las sanciones de tipo penal o administrativo a que haya lugar.

4.17. RECOMENDACIONES GENERALES:

EN CASO DE EMERGENCIAS favor seguir las rutas de evacuación y las

- instrucciones del personal de la institución.



MANEJO DE LOS RESIDUOS

La importancia de este tema, radica en la peligrosidad del manejo de los residuos hospitalarios, tanto al interior como al exterior de los Establecimientos de Salud. Al interior, porque los pacientes al no contar con un ambiente seguro y considerando que su sensibilidad está afectada, se exponen a contraer infecciones intra hospitalarias; y, por otro lado los trabajadores que manipulan los residuos sin medidas de protección, quienes se exponen a accidentes y enfermedades. Al exterior de los Establecimientos, donde como es sabido, existe una recuperación informal de los residuos, sin tomar en cuenta mínimas condiciones de seguridad e higiene. Las personas que se dedican a esta actividad se ven expuestas a contaminarse con residuos que presentan patogenicidad. La población también es afectada, debido a la puesta en el mercado de subproductos recuperados; especialmente si tienen vinculación directa con la salud. Y, el medio ambiente, por la contaminación del aire, agua y suelo debido a la disposición inadecuada de los residuos hospitalarios.



Favor desechar los residuos en sus correspondientes recipientes de acuerdo a la siguiente clasificación:

RESIDUOS NO PELIGROSOS		RESIDUOS PELIGROSOS				
VERDE	GRIS	GUARDIÁN	ROJO SÓLIDOS	ROJO LÍQUIDOS	ROJO QUÍMICOS	PÚRPURA
Ordinarios, biodegradables, inertes, comunes	Reciclables	Cortopunzantes	Infecciosos: Biosanitarios	Líquidos contaminados	Químicos	Radioactivos
Empaques de equipos, empaques de medicamentos, empaques de jeringas, papel carbón, vasos desechables, restos de alimentos no contaminados, barrido de pasillos.	Papel, Cartón, Vidrio, Plástico, Chatarra. En su caneca exclusiva	Restos de ampollas, agujas de sutura, agujas hipodérmicas, cuchillas de bisturí, vidrio roto contaminado, lancetas, limas, cuchillas, pipetas, etc.	Algodones, guantes desechables, gasas, jeringas sin agujas, toallas de papel, electrodos, pañales, tapabocas, apósitos, bajalenguas, todo el material de curación infectado con fluidos corporales, frascos de medicamentos	Fluidos contenidos en sistemas cerrados, equipos de venoclisis, sondas, drenes, placentas, bolsas de transfusiones sanguíneas, partes y fluidos corporales, muestras para biopsias.	Frascos de medicamentos con su etiqueta tachada o rasgada. Vacunas. RESIDUOS CITOTÓXICOS: desechos de quimioterapia, medicamentos oncológicos	Residuos contaminados con Radionúclidos
DISPOSICIÓN FINAL	DISPOSICIÓN FINAL	DISPOSICIÓN FINAL	DISPOSICIÓN FINAL	DISPOSICIÓN FINAL	DISPOSICIÓN FINAL	DISPOSICIÓN FINAL
Relleno sanitario	Reciclaje	Inactivación y luego relleno sanitario	Autoclave y luego relleno sanitario	Incineración	Incineración	Decaimiento hasta que pierdan su peligrosidad

5. REGISTROS

- F.GC.13_Peticion quejas reclamos sugerencias y felicitaciones de usuarios
- F.GC.14_Acta de apertura de buzón
- F.GC.15_Gestión de PQRS
- F.GC.18_Encuesta de satisfacción de usuario

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- A.GE.05_Politica de calidad
- A.GE.06_Politica de seguridad del paciente
- A.GE.10_Politica de humanización del servicio
- PL.GAM.01 Plan De Contingencia De Infecciones Respiratorias Agudas.
- PL.GAM.02 Plan de contingencia en la prestación de los servicios durante la emergencia de infección por Covid 19.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

- Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en lo relacionado con: la Evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social; Guía de Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía, el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública, Guía de Usuario del Sistema Único de Información de Trámites
- Protocolos de Atención al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Control de cambios				
Versión #	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Elaboró	Revisó y aprobó
01	05.05.2015	Emisión inicial hasta versión 5 2018 abril	Responsable del SIG	Gerente
02	21.01.2019	Revisión, actualización, cambio de encabezado según P.GC.01.	Coordinación Asistencial	Coordinación administrativa Gerente
03	01.04.2020	Actualización, Revisión se incluye de Plan de contingencia por pandemia COVID 19	Coordinación Asistencial	Coordinación administrativa Gerente