



Manual del Usuario y Código de Resarcimiento

**Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo
Organizacional
Dirección Gestión Clínica y Promoción y
Prevención.**

Medellín, 13 de junio de 2013
Versión 7



Alcaldía de Medellín



Tabla de Contenido

Generalidades de La Empresa	4
Oferta de servicios	10
Horarios de atención	15
Servicios de especialidades	15
Sistema de atención e información del usuario	17
Preguntas frecuentes	18
Código de resarcimiento	24





ESTIMADO USUARIO Y FAMILIA

El equipo humano y técnico de la ESE Metrosalud les da la **BIENVENIDA** y pone a su disposición todos los recursos disponibles para brindarles una atención que responda a satisfacer sus necesidades y expectativas, segura, enmarcada en los derechos humanos y en la humanización de la atención.

El presente documento se constituye en una guía para nuestros usuarios la cual servirá para orientarlos durante su estancia en cada uno de los puntos de atención.

Gracias por confiar en nosotros y utilizar nuestros servicios, y estaremos atentos en trabajar y mejorar cada día, por ustedes, que son nuestra razón de ser.





Generalidades de La Empresa

Identificación, Naturaleza e Historia

La EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO METROSALUD, es una Institución descentralizada adscrita al Municipio de Medellín, con autonomía administrativa y presupuestal.

Metrosalud se transformó el 23 de junio de 1994 con fundamento en la Ley 100 de 1993, a partir de la cual se reformó el Sistema de Salud, razón por la cual METROSALUD comenzó su transformación, adaptándose mediante Decreto N° 752 de 1994, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, con tutela de la Junta Directiva y un Gerente.

Mediante Decreto 1364 de septiembre del 2012 de la Alcaldía de Medellín, se ajustaron y modificaron sus estatutos respondiendo al proceso de Modernización.

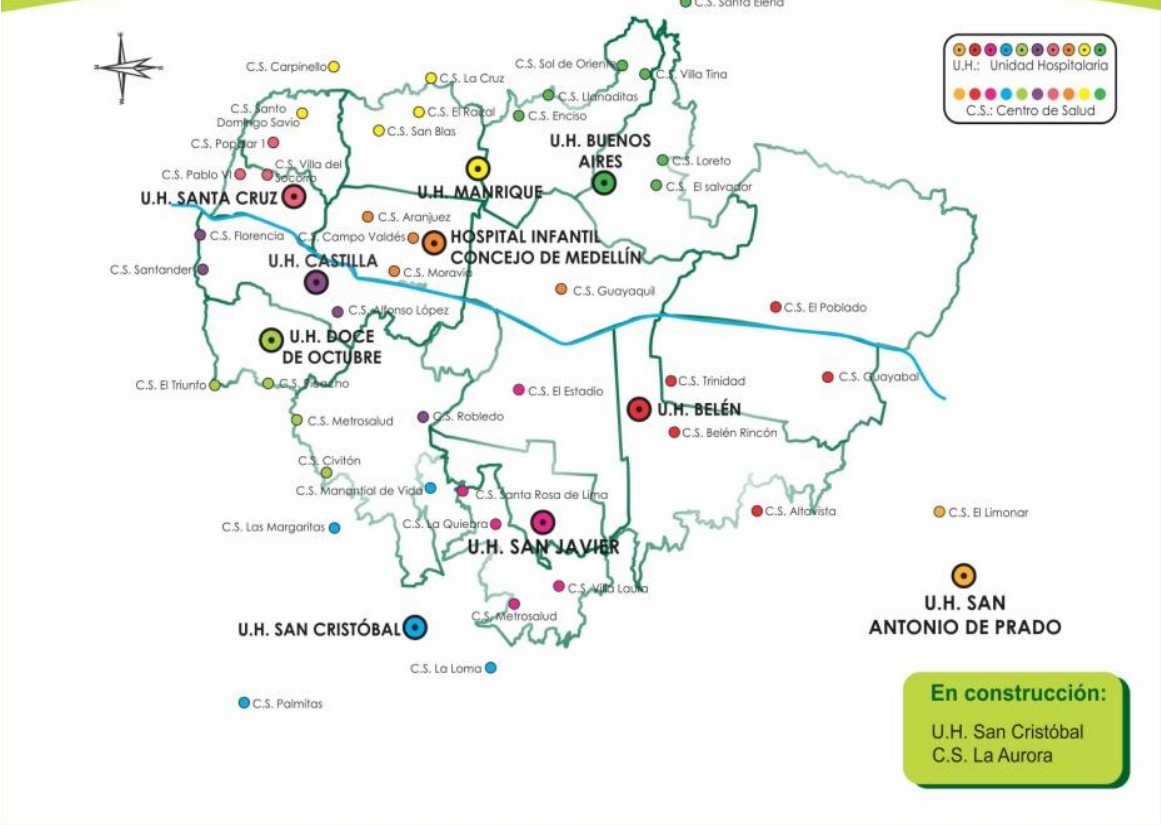
Metrosalud permanece sustentada en el concepto de Red Hospitalaria, en la perspectiva de lograr la competitividad y propender por su continuidad en el tiempo.

Una Red Pública Hospitalaria

Metrosalud es una Red Pública Hospitalaria del Municipio de Medellín que presta servicios de primer nivel, con acciones de segundo nivel, conformada por 9 UH y 42 centros de salud para atender a la población vulnerable y dispone de servidores públicos altamente calificados en diversas disciplinas para atender a usuarios con calidad, calidez, eficiencia, eficacia y efectividad.



Nuestra Red de Servicios



Plataforma Estratégica

Mediante Acuerdo Nro. 205 del 1 de noviembre del 2012 se aprueba la nueva Plataforma Estratégica.

Misión

Somos una organización de carácter público, comprometida con generar cultura de vida sana en la población de la ciudad de Medellín y de la región, que brinda servicios de salud integrales y competitivos a través de una amplia y moderna red hospitalaria, un talento humano con vocación



de servicio, altamente calificado, cimentado en los principios institucionales y en armonía con el medio ambiente.

Visión

Al 2020 seremos la primera referencia en redes de servicios de salud de Colombia con procesos eficientes, innovadores y seguros, con un talento humano reconocido por su integridad, coherencia y compromiso en la promesa de valor con nuestros clientes, nuestros usuarios y su familia, la sociedad y el medio ambiente.

Valores

Calidad. Realizar nuestra labor buscando el mejoramiento continuo, la seguridad en la atención y la satisfacción del usuario.

Implica

- Servir con oportunidad y equidad.
- Dar lo mejor desde el principio y durante el proceso.
- Desarrollar capacidad de análisis y toma de decisiones.
- Interés por la renovación del conocimiento.
- Realizar la prestación del servicio centrada en la seguridad del paciente.

Respeto. Aceptar las diferencias individuales, las creencias y los valores del otro, reconociendo que todos somos únicos.

Implica

- Brindar a todas las personas un trato humanizado y digno.
- Validar a nuestros semejantes demostrando aceptación, consideración y solidaridad.
- Acoger con objetividad las críticas y sugerencias.
- Ser puntual, sincero y actuar con vocación de servicio.
- Preservar el hábitat, el medio ambiente y la naturaleza para las generaciones futuras.



Compromiso. Poner a disposición todas nuestras capacidades para sacar adelante aquello que se ha confiado, disfrutando de lo que se hace.

Implica

- Basar las actuaciones en el sentido del deber.
- Mantener una actitud responsable frente a lo que se hace, a quien se le hace y a la comunidad.
- Mantener las acciones de hoy, en torno al logro de las metas y la co-responsabilidad frente a las generaciones futuras.
- Actuar de acuerdo al interés colectivo de manera armónica y solidaria, y no según el interés particular.
- Trabajar de manera honesta y eficiente con los deberes confiados.

Manejar eficientemente los recursos para garantizar la perdurabilidad de la empresa.

Equidad. Actuar con responsabilidad y justicia social mediante comportamientos que garanticen darle a cada cual lo que le corresponde sin exclusión de ninguna índole.

Implica

- Garantizar a todos los usuarios el derecho a la información, el buen trato y la atención sin discriminación.
- Dirigir el hacer cotidiano en pos de la atención sin barreras hacia la población como nuestra razón de ser.
- Brindar iguales oportunidades de desarrollo a las personas para que mejoren los aspectos que afectan su bienestar.
- Generar condiciones favorables para contrarrestar las situaciones que impiden el acceso oportuno a los beneficios.

Objetivos Corporativos

- ✓ Convertirnos en la red integrada de servicios de salud líder en Colombia.



- ✓ Asegurar los recursos financieros para el crecimiento y la operación futura.
- ✓ Generar servicios de alta calidad y a un costo razonable para el cliente.
- ✓ Contar con sistemas de información integrales e integrados en red con los hospitales del área Metropolitana.
- ✓ Promover la investigación y la innovación como pilares fundamentales del desarrollo.
- ✓ Mejorar el conocimiento y las competencias del talento humano, manteniendo alta su motivación.
- ✓ Maximizar los niveles de satisfacción de los clientes (EPSS, SSM, otros).
- ✓ Incrementar de manera sostenida la participación de Metrosalud en el mercado de la prestación servicios de salud.
- ✓ Desarrollar la fidelización de la marca Metrosalud.
- ✓ Maximizar los niveles de satisfacción de los usuarios.
- ✓ Prestar una atención humanizada.
- ✓ Generar valor social.
- ✓ Fomentar el desarrollo ambiental sostenible y sustentable para preservar el hábitat de las generaciones futuras.
- ✓ Desarrollar relaciones de mutuo beneficio con los grupos de interés.
- ✓ Mantener un diseño organizacional moderno, flexible y abierto al entorno, orientado hacia la funcionalidad y modernización de la estructura organizacional con miras a desarrollar los objetivos dentro de un marco de austeridad y eficiencia, que promueva la cultura del trabajo en equipo, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos misionales.

Nuestra Ventaja Competitiva

Prestar servicios de salud seguros, humanizados e integrales, con enfoque en la estrategia de Atención Primaria en Salud, diferenciándonos por:

- ✓ Un Talento Humano competente y altamente calificado.
- ✓ La ubicación y distribución de nuestra red de servicios.
- ✓ La innovación en nuestros procesos
- ✓ La calidad de nuestros productos





Nuestra Promesa de Servicio

Orientada a resultados

Somos una organización del sector salud comprometida activamente con generar valor, desarrollo y liderazgo en Redes Integradas de Servicios de Salud y Atención Primaria en Salud.

Diferenciable

Nos caracterizamos por el diseño y desarrollo constante de servicios de salud, un talento humano competente y la cercanía a los usuarios, las universidades, los proveedores y demás entidades del sector.

Sostenible

Con nuestras acciones, con la contribución decidida al desarrollo de nuestra sociedad, con la conservación del medio ambiente y con la convicción firme en nuestros valores y principios, lograremos el éxito.

Competencias Corporativas

Comunicación. Es la capacidad de recibir, comprender y transmitir información pertinente al usuario interno y externo en forma clara, veraz y oportuna utilizando los medios formales establecidos para ello en la E.S.E. Metrosalud.

Orientación Al Usuario. Implica la actitud de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario interno y externo, brindando siempre un trato respetuoso y oportuno, acorde a los procesos y procedimientos definidos en la ESE. Metrosalud.

Trabajo en equipo. Capacidad de trabajar en forma cooperativa y coordinada con otros miembros de la organización relacionándose integralmente con el equipo para lograr un objetivo común.

Pensamiento Sistémico. Comprender integralmente la E.S.E Metrosalud, sus procesos y procedimientos y la relación existente entre estos, para



garantizar su aplicación efectiva en el ciclo del servicio, de tal forma que se cumpla la Misión y Visión Institucional

Oferta de servicios

Brindamos a nuestros usuarios, familias y comunidad en general, servicios del primer y segundo nivel de atención:

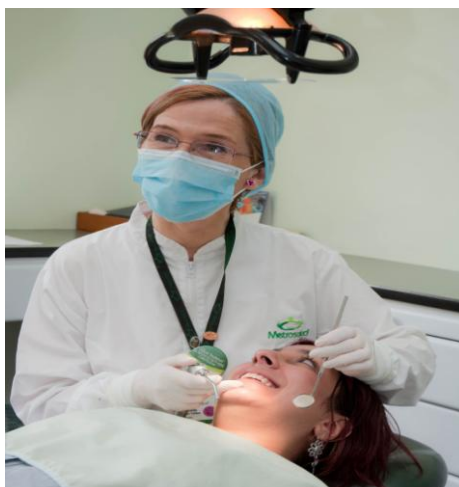
- ✓ Educación, promoción de la salud
- ✓ Prevención de la enfermedad
- ✓ Protección específica
- ✓ Atención de enfermedades de interés en salud pública



- ✓ Consulta médica general y especializada



- ✓ Consulta odontológica general y especializada



- ✓ Urgencias general y especializada



✓ Hospitalización general y especializada



- ✓ Apoyo terapéutico en optometría, trabajo social, nutrición y dietética, sicología



- ✓ Laboratorio clínico y toma de muestras



- ✓ Imagenología: Rayos X, Ecografías, Endoscopias



- ✓ Servicio farmacéutico



- ✓ Traslado en ambulancia



Horarios de atención

Unidades Hospitalarias:

Consulta Externa:

Lunes a viernes de 7 am a 7 pm y sábados de 7 am a 11 am.

Urgencias y Hospitalización: 24 horas.

Centros de Salud:

Consulta Externa de lunes a viernes de 7 am a 3 pm, el cual puede extenderse de acuerdo con la demanda del servicio y sábados de 7 am a 11 am.



Servicios de especialidades

A junio del 2013, Metrosalud cuenta con los siguientes servicios de atención especializada en las siguientes Unidades Hospitalarias:

UH BELÉN:

- Cirugía General
- Otorrinolaringología
- Ortopedia

- Urología
- Medicina Interna
- Anestesiología
- Radiología
- Endoscopias Digestivas

UH MANRIQUE:

- Ginecología
- Obstetricia
- Ecografías

UH CASTILLA:

- Medicina Interna
- Mamografías
- Ecografías

UH SAN JAVIER:

- Medicina Interna

UH SANTA CRUZ:

- Medicina Interna

CS POBLADO:

- Oftalmología



Sistema de atención e información del usuario

Metrosalud cuenta con puntos de orientación y atención al usuario en cada una de sus unidades hospitalarias.

Cada punto de atención cuenta con personal cualificado presto a resolver las situaciones administrativas y clínicas que requieran los usuarios:

- ✓ Auxiliar Administrativa de Atención al Usuario
- ✓ Trabajadora Social
- ✓ Director UPSS
- ✓ Profesional Universitario, coordinador administrativo
- ✓ Profesional Especializado, coordinador asistencial

En la sede administrativa del Sacatín se cuenta con la Recepción en donde le orientarán sobre las inquietudes que requieran.

Metrosalud dispone para sus usuarios de una página WEB donde se encuentra la información institucional actualizada.

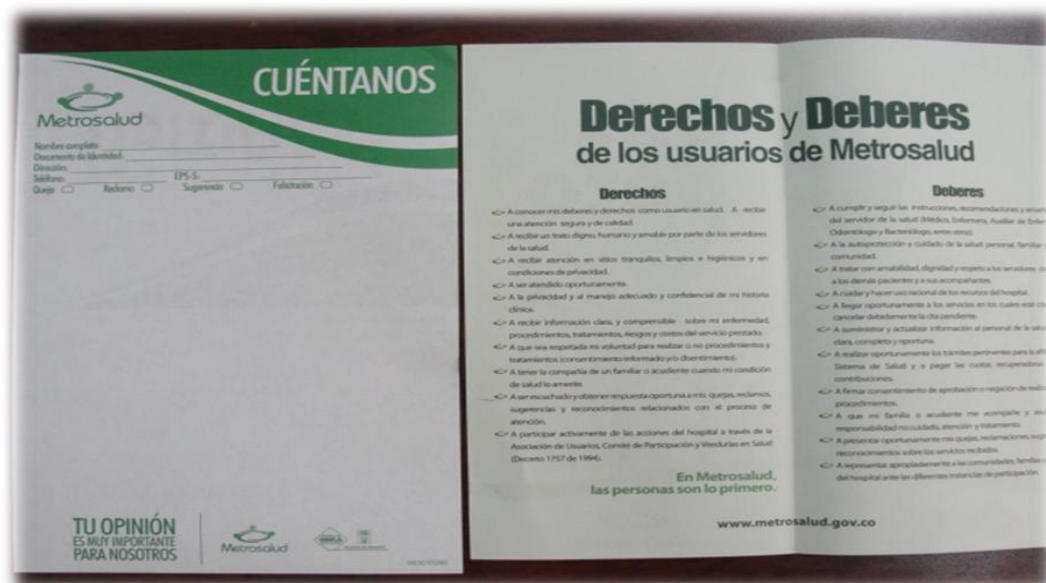
Procedimiento De Escucha Activa

Permite captar, escuchar y recepcionar activa y personalmente la voz del usuario.

Cualquier servidor de la ESE Metrosalud está en capacidad de recibir y tramitar su insatisfacción, sugerencia o felicitación de manera directa.

Se cuenta con buzones de sugerencias y con formatos donde usted puede depositar su manifestación.





Es importante diligenciar completamente la información allí solicitada para realizar un mejor y adecuado trámite y obtener una respuesta oportuna por parte de la administración.

Preguntas frecuentes

¿Si soy del Régimen contributivo, es decir tengo EPS me pueden atender en Metrosalud?

Si usted pertenece al Régimen Contributivo en Metrosalud solamente le atenderemos su urgencia si es vital y compromete su vida.

Las urgencias que no son vitales solamente se pueden atender cuando su EPS realiza la autorización de la atención.

Para mayor comodidad en caso de no ser una urgencia vital es preferible que usted se dirija a la red de prestadores que dispone su EPS Contributiva.

¿Cómo Acceder A Los Servicios Que Ofrece La ESE Metrosalud?

■ SERVICIO DE URGENCIAS

Los servicios de urgencias se encuentran abiertos durante las 24 horas del día.

Cuando usted ingresa al servicio de urgencias el portero lo registra en el Sistema.

Metrosalud atiende de manera prioritaria a la población infantil, mujeres en embarazo y adultos mayores de 60 años...

Luego el médico le realiza una clasificación de acuerdo a los síntomas y signos que usted presente; a esta clasificación se le conoce como TRIAGE:

CLASIFICACIÓN ROJA

Se corresponde con una situación de emergencia o de riesgo vital inminente

Ejemplos: Dificultad para respirar, pérdida del conocimiento, convulsiones, heridas graves, fracturas o golpes graves, trabajo de parto.

Se atiende inmediatamente.

CLASIFICACIÓN AMARILLA

Situación de urgencia con riesgo de gravedad

Pueden complicarse en cualquier momento

Ejemplos: Dolor en el pecho asociado a tos y fiebre, golpes en la cabeza sin pérdida del conocimiento, heridas que necesiten puntos, vómito con deshidratación leve o moderada, dolor abdominal con fiebre, cuerpo extraño en oído o nariz, quemaduras menores, mordeduras por perros, etc.

Se deben atender máximo en una hora

CLASIFICACIÓN VERDE

Problema de salud que no compromete la integridad del paciente.

No es una urgencia

Ejemplos: Dolor crónico, diarrea y vómito sin deshidratación, traumatismos menores, dolores articulares, espasmos musculares, brotes cutáneos sin compromiso de la respiración.

Se deben atender máximo en 6 horas

CLASIFICACIÓN BLANCA

Situación no urgente: Paciente con problema no agudo que no asiste a consulta externa y espera ser atendido en urgencias por una molestia menor o crónica

Personas que presentan procesos leves que requieren atención médica pero pueden esperar.

Se deben atender máximo en 72 horas

■ SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Medicina General:

Usted puede solicitar su cita personalmente o por teléfono. Acceda a las taquillas de asignación de citas en cada punto de atención.

Siempre le verificarán sus derechos en las bases de datos que nos envían desde la Secretaría de Salud de Medellín.

Medicina Especializada:

Para que usted pueda acceder a la cita con especialista debe existir una orden de remisión del médico general.

La orden de remisión se conoce también como Anexo No 3 y lo diligencia el médico en el momento de la consulta.

Si pasados quince días a usted no lo han llamado para asignarle la cita, acérquese a su punto de atención para que le den la información.

La asignación de citas de especialistas solamente se puede realizar cuando está autorizada la atención por la EPS

Salud Oral:

Las citas de salud oral de primera vez se asignan personalmente o por teléfono.

Enfermería

Las citas de programas son asignadas personalmente, en las citas de control. Programas:

- Control Prenatal
- Planificación Familiar, énfasis en jóvenes.
- Crecimiento y Desarrollo
- Hipertensión
- Diabetes
- Atención a la primera Infancia, con la estrategia a AIEPI.
- Vacunación

Toma de muestras, Laboratorio Clínico: La toma de muestras se realiza en los centros de salud y UH en las primeras horas de la mañana.

Toma de citología Cervicouterina: Se realiza según la demanda de servicios que se presente en los puntos de atención

Imagenología: Se realiza según la demanda de servicios que se presente en los puntos de atención

Rayos X
Ecografías

¿Qué Documentos Se Deben Presentar?

Para la prestación de los servicios es necesario presentar la siguiente documentación:

- ✓ Carnet de la EPS
- ✓ Para los mayores de edad: Cédula de ciudadanía
- ✓ Para los menores de edad: Tarjeta de Identidad; Registro civil o certificado de nacido vivo.
- ✓ Cédula de los padres

¿A dónde me dirijo para tramitar los documentos que requiero?

En caso de no tener documento de identidad usted debe dirigirse a la Registraduría Nacional para tramitarla o en los Mas Cerca de su lugar de residencia para recibir orientación.

En caso de no tener SISBEN los servidores de Atención al Usuario de las UPSS o en la Línea 5117505 extensión 1102, le brindaran la información necesaria para solicitar la encuesta.

¿Cómo se piden las citas en Metrosalud?

Usted puede dirigirse personalmente al área de asignación de citas de las UH y CS o solicitarla vía telefónica a los siguientes números:

UPSS	Telefono
UPSS BELÉN "Héctor Abad Gómez"	4488012-
UPSS SAN A. DE PRADO "Diego Echavarría Misas"	3029745
UPSS SAN CRISTÓBAL "Leonardo Betancur"	4488025.

UPSS BUENOS AIRES “Braulio Henao Mejía”	4488035 4488036
UPSS MANRIQUE “Hermenegildo de Fex”	4488041
C. S. Campo Valdés	2632615 y 2134436 de 7-9am
UPSS SAN JAVIER “Jesús Pelaez Botero”	4344457 de 7 a 10 am.
UPSS CASTILLA	4488056
UPSS DOCE DE OCTUBRE “Luis Carlos Galán Sarmiento”	4488095
UPSS SANTA CRUZ “Víctor Cárdenas Jaramillo.	2365527, 5220590

En caso de no poder acudir a su cita se sugiere cancelarla oportunamente para que ésta pueda ser asignada a otro usuario.

¿Cuándo debo pagar y cuando no?

Copago: Las actividades de promoción y prevención son gratuitas y usted no debe cancelarlas.

Cita particular: Las atenciones particulares se deben cancelar en su totalidad.

¿Qué debo hacer si no tengo dinero para cubrir la totalidad de los servicios?

Si usted no cuenta con los recursos para cancelar la atención, debe dirigirse al área administrativa y el Director o los Coordinadores asistencial o administrativo pactarán con usted un plan de pagos.

Ese plan de pagos estará soportado con la firma de un pagaré.

¿Es necesario que siempre me expliquen sobre los riesgos que tiene cada atención que me van a realizar?

Todo servidor de la salud, en cualquiera de los servicios está en la obligación de explicarle los riesgos relacionados con la atención que se le va a realizar a cualquier paciente. Lo más importante para Metrosalud es resolver las dudas e inquietudes que tengan.

Cuando usted esté de acuerdo con las explicaciones brindadas y tenga suficiente claridad puede firmar el Consentimiento informado.

¿Y si no estoy de acuerdo, qué debo hacer?

Usted está en todo su derecho a disentir, es decir, no estar de acuerdo en recibir la atención que usted requiera. El disentimiento informado también debe quedar registrado por escrito.

CLAVES PARA UNA BUENA CITA

- ✚ Sea puntual.
- ✚ Exprese su motivo de consulta de manera clara.
- ✚ Escuche atentamente las instrucciones que le brinde el profesional que lo está atendiendo.
- ✚ Cumpla con las recomendaciones.

Código de resarcimiento

Metrosalud dispondrá de los recursos y estrategias necesarias para resarcir a los usuarios que presenten insatisfacción o inconformidad por la prestación de los servicios y a mejorar los procesos de la organización.

En caso de queja o reclamo clasificado como grave se enviará carta de respuesta firmada por el Director o Coordinador de cada punto de atención, documento que debe cumplir con los siguientes parámetros:

- Respuesta personalizada dirigida al usuario que interpone la queja.
- Ofrecer disculpas por la situación presentada.
- Explicar la causa de la situación.
- Presentar la acción de mejora.
- Informar la política de resarcimiento instaurada.
- Invitar al usuario a seguir utilizando nuestros servicios.
- Realizar llamada telefónica o carta certificada al usuario informando sobre la respuesta a su requerimiento.

En caso de ser una queja o un reclamo de baja gravedad se realizará llamada telefónica al usuario.

Una vez el usuario reciba la respuesta, se hace seguimiento con el fin de verificar que se encuentra conforme con la misma y con la política de resarcimiento a que hubiere lugar.

Una vez se recibe el requerimiento en cada área, además de proyectar la respuesta se debe realizar la acción de resarcimiento, que según el caso será:

- **Por cancelación de la cita o procedimiento de causa institucional:** Se asignará una cita prioritaria no mayor de 72 horas.
- **Por falta de oportunidad en la atención:** Se pedirá disculpas al usuario y se le explicará los motivos de la demora.
- **Por equivocación en la asignación de la cita:** Asignación de cita prioritaria no mayor de dos días y se le ofrecerá al usuario disculpas por el error cometido.
- **Por maltrato del personal:** Carta en la que se ofrecen disculpas firmada por el Director o Coordinar, teniendo en cuenta que si es la primera vez que el funcionario incurre en esta falta se enviará al funcionario a cargo del tema, si el funcionario reincide en la falta se le cancelará el contrato.
- **Por procedimiento facturado pero no realizado:** Se devolverá el dinero al usuario en un plazo no mayor de tres días, conciliando con el usuario una nueva cita para la realización del mismo, o si no se puede prestar en la institución ubicarle el sitio donde se realice el mismo; para el caso que el procedimiento se haga en la institución pero este no pudo ser prestado en la fecha programada, se tramitará la realización del mismo, fijando día y hora en un plazo inferior a quince (15) días calendario.