



CIRCULAR No. 006

PARA: SUBGERENTES, JEFES DE OFICINA, PROFESIONALES MÉDICOS, TRABAJADORAS SOCIALES, JEFES, AUXILIARES, FACTURADORES, APOYO DIAGNÓSTICO, RADIOOPERADORES Y ARCHIVO.

DE: GERENCIA

ASUNTO: POLÍTICA DE MOTIVACIÓN Y RESARCIMIENTO

FECHA: 14 DE ABRIL DE 2008

A fin de unificar criterios y definir parámetros institucionales relacionados con problemas de atención que afectan la calidad de la atención en salud relacionados con asignación de citas, facturación, atención de consulta externa, urgencias, hospitalización, apoyo diagnóstico o cualquier otro evento que genere algún grado de insatisfacción por parte de los usuarios o sus familiares, se deberá garantizar a través del Jefe del Área o Subgerente respectivo, para cada uno de los casos siguientes las actividades descritas en el respectivo numeral, así:

1. **DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITA** medica con cualquiera de los especialistas, según portafolio de servicios, por problemas de oferta vs demanda, la solicitud debe entrar a lista de espera para ser priorizada. Es responsabilidad del defensor del usuario y del respectivo coordinador de área funcional garantizar la asignación de dicha cita de forma prioritaria.
2. **PERDIDA DE UNA CITA**, por problemas institucionales, dicha cita (médica con especialista, o apoyo diagnóstico o el respectivo) será asignada y realizada en un lapso no superior a 3 días hábiles. La cual no generara ningún costo adicional al usuario y de requerir algún tipo de control medico, la cita de control debe ser asignada el mismo día que es solicitada por el especialista. Siendo responsabilidad del defensor del usuario y del respectivo coordinador de área funcional garantizar el debido cumplimiento.
3. **CANCELACIÓN DE CIRUGÍA** por problemas institucionales, es responsabilidad del área quirúrgica reprogramar la realización de la misma en un tiempo no superior a cinco días hábiles, de otra parte avisar oportunamente al usuario y así evitarle pérdida de tiempo y costos por transporte. En caso de cancelación de cirugía y no avisar oportunamente al usuario (lo cual genera perdida de tiempo y costos de transporte), como resarcimiento se le debe garantizar al usuario, además de la reprogramación en los siguientes cinco días hábiles, garantizar la programación de los controles requeridos, sin costo para dicho usuario.
4. **OCURRENCIA DE EVENTOS ADVERSOS**, además de la respectiva gestión por parte de la respectiva área (según lo descrito en la circular 30 del), los exámenes, procedimientos y/o servicios que se requieran para el respectivo diagnóstico y tratamiento serán de entera [responsabilidad del hospital](#), y no generaran costos al usuario, lo cual requerirá la realización de la auditoria respectiva de la cual se generará acorde con los resultados los respectivos reportes a las autoridades competentes.
5. **REPETICIÓN DE UN EXAMEN** – paraclinico, por problemas institucionales el hospital debe garantizar la realización del mismo, en un lapso no superior a tres días hábiles sin costos adicionales par a el usuario.

**CIRCULAR No. 006
(14 DE ABRIL DE 2008)**

PROTOCOLO MANEJO DE SITUACIONES EXTRAORDINARIAS

En situaciones de maltrato a funcionarios por parte de los usuarios se debe proceder de la siguiente forma:

1. En caso de agresión verbal por parte de usuarios, ante demoras en los procesos de asignación de citas, validación de derechos, facturación, atención de servicios de salud, entrega medicamentos, remisiones, etc., los funcionarios de forma tranquila y clara deben explicar el motivo de la demora. Si a pesar de lo anterior la agresión verbal continua, el funcionario agredido debe solicitar la intervención de los respectivos coordinadores del proceso del cual hacen parte. Dicho coordinador debe abordar al usuario agresor, conducirlo a un lugar “aislado” y escuchar y entrar a resolver – el motivo de la inconformidad del usuario. Valorar si requiere apoyo de otra instancia (trabajo social, defensor del usuario, vigilancia, etc) y realizar las actuaciones del caso que permitan solucionar la situación.
2. En caso de agresión verbal, gritos y manifestación de intenso dolor por pérdida de un familiar o por la gravedad del estado de salud - enfermedad, por parte de un usuario o familiar, el funcionario debe solicitar ayuda de forma urgente a trabajo social para el manejo de dicha circunstancia. La trabajadora social debe abordar al agresor, conducirlo a un lugar “aislado” y escuchar y entrar a resolver – el motivo de la inconformidad del usuario. Valorar si requiere apoyo de otra instancia y realizar de forma directa las solicitudes de apoyo que le permitan resolver la situación.
3. En caso de agresión verbal y vías de hecho (agresión física, daños locativos) por parte de uno o de varios usuarios, el funcionario debe solicitar ayuda inmediata de vigilancia (guardas de seguridad). El cuerpo de celaduría de acuerdo a las circunstancias utilizarán la “fuerza” y valorarán la solicitud de la ayuda policial, en circunstancias que atente contra la seguridad de pacientes y funcionarios.

Toda circunstancia que genere problemas de seguridad tanto en pacientes como de usuarios en la institución, requerirá revisión y evaluación por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera (consejo de seguridad hospitalaria), quién evaluará el caso reportado por el área y tomará decisiones o hará las recomendaciones del caso a fin de mejorar frente a los aspectos que generaron inconformidad institucional.

Cordialmente,

LUIS GERARDO CANO VILLATE
Gerente

Aprobó: Comité de Gerencia Acta No. 009 del 15/04/2008.