



MANUAL DE USUARIO
IT Salud IPS
MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO



CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Manual de Usuario

MODULO DE

SATISFACCION DEL

USUARIO

INTRODUCCIÓN

El Modulo De Satisfacción del usuario es un software diseñado para registrar las peticiones de los usuarios atendidos y gestionar dichas peticiones, consultar la historia de cada paciente, generar copia, realizar encuesta, consultar egresos con el fin de realizar los anteriores procesos por los usuarios atendidos y los usuarios del sistema.

OBJETIVO

El manual de usuario tiene como finalidad informar a todos los usuarios que interactúan con el sistema el funcionamiento del software para el Modulo de satisfacción del usuario.

DIRIGIDO A

Este documento está orientado a técnicos y administradores del sistema, los cuales son responsables de establecer los términos para crear peticiones.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



MANUAL DE USUARIO
IT Salud IPS
MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO



CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

TABLA DE CONTENIDO / ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
1. GENERALIDADES	3
1.1 Alcance del módulo Satisfacción al usuario	3
2. PRERREQUISITOS	8
2.1 Inicio De Sesión: Al momento de hacer uso del sistema de información IT SALUD IPS ®, el usuario debe autenticarse con su respectivo nombre de usuario y contraseña, para tener acceso al sistema y poder hacer uso del módulo de convenios. (Ver manual de ingreso, pg. 6).....	8
3. USO DEL APLICATIVO MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO.....	9
3.12 INFORMES	61
3.12.1 Generar informe de compromisos, quejas reclamos y sugerencias por paciente	61
PREGUNTAS FRECUENTES.....	63
GLOSARIO.....	63
NOTAS DE CAMBIOS	64

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

1. GENERALIDADES

1.1 Alcance del módulo Satisfacción al usuario

El módulo de Comités se compone de las siguientes funcionalidades:

- **Crear Peticiones:** El sistema permitirá crear las peticiones del usuario tales como: tutelas, derechos de petición, demandas, quejas, reclamos, felicitaciones, etc., que pueden ser interpuestas a la Institución directamente por el pacientes/usuarios del servicio, o recibidas de Entes de Vigilancia y control, entes judiciales, tribunal de ética, el INVIMA o del Tercero Cliente, entre otros, para ser gestionadas y de esta forma ejecutarlas en la Institución.
- **Incluir apoyo de peticiones:** El sistema permite que se creen vínculos asociados a documentos o notas de interés, que podrán ser consultados por el usuario que gestionan las peticiones del usuario, es decir, videos, normatividad, de tutelas, procedimiento para quejas o reclamos, etc.
- **Registrar peticiones:** el sistema permite registrar cada una de las peticiones que tiene el usuario, una queja, un reclamo, una tutela, etc., para posteriormente poder analizar y gestionar. Puede registrar los siguientes datos de la petición:
 - Quien interpone
 - Quien radica
 - Paciente relacionado
 - Fechas radicación
 - Fecha del evento a analizar.
 - Adjuntos
 - Responsable
 - Notificación al correo
- **Consultar peticiones:** Esta funcionalidad permite al usuario consultar las peticiones registradas, para dese acá realizar el análisis, la gestión y cierre de la petición, en cada funcionalidad puede registrar los siguientes datos:
 - Análisis del caso (Evaluación / Clasificación)
 - Prioridad inicial
 - Riesgo inicial (Solo para peticiones que tengan marca de acción legal)
 - Fecha límite de contestación
 - Descripción para exponer (abogado/responsable jurídico/usuario de la institución)
 - Determinar los atributos no conformes
 - Especialidad relacionada

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

- Si hay pólizas que cubran/amparen (Solo para peticiones que tengan marca de acción legal)
- Recursos
 - Selección e invitación de involucrados (usuarios, grupos, externos (familia).
 - Solicitud de conceptos.
 - Responsable
- Gestión
 - Registro las diferentes gestiones realizadas a una petición del usuario con el tipo de gestión realizado (etapa), cambio de estados a en gestión, resuelta o cerrada con registro del de concepto de los involucrados / seguimiento
 - Emitir respuesta / seguimiento
- Cierre
 - Determinación
 - Concepto final
 - Prioridad final
 - Riesgo final (Solo para peticiones que tengan marca de acción legal)
- **Registrar solicitudes de copia de historia:** El sistema permite realizar el ingreso de las solicitudes de copias de historia clínica, realizadas por el paciente; para cada solicitud se incluirán datos como: código, solicitante, motivo, historia solicitada, periodo solicitado; podrán adjuntarse copias escaneadas de los documentos que se presentan con la solicitud. Luego se debe realizar la gestión de la solicitud.
- **Gestionar solicitudes de copia de historia:** Dentro de este módulo podrá realizarse la gestión de las solicitudes de copias de historia clínica, determinando si se acepta o no y permitiendo realizar la impresión de la copia de historia clínica para poder dar gestión a las solicitudes.
- **Crear encuesta:** La encuesta es el medio mediante el cual la IPS se entera del nivel de satisfacción del usuario, cada IPS puede crear las encuestas requeridas registrando preguntas y posibles respuestas para con esto luego realizar la tabulación de las mismas.
- **Aplicar encuesta:** IT SALUD IPS ® permitirá el registro de las encuestas aplicadas para luego obtener la tabulación de dichas encuestas.
- **Tabular encuesta:** El sistema permite luego de aplicar las encuestas, realizar la tabulación de estas para así obtener los resultados.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

- **Consultar egresos:** Para mejorar la satisfacción del usuario, la IPS realiza seguimiento a pacientes que han salido de la institución, aplicando una encuesta donde evalúan, el estado de salud, el nivel de satisfacción de la atención, etc.

IT SALUD IPS ® brindará en el módulo de satisfacción del usuario una herramienta que permite consultar por rango de fechas, los pacientes que han egresado de la institución y desde acá permite enviarle la encuesta al correo o aplicar la encuesta.

1.2 Generalidades IT Salud IPS ®

- Campo Obligatorio * : Al momento de crear datos en el sistema de información IT SALUD IPS ®, algunos campos incluyen un asterisco de color naranja *, lo que quiere decir esto es que el campo es obligatorio para poder crear y guardar el registro que se está creando en dicho formulario.
- Tablas Básica: Son utilizadas por otras opciones de Parametrización. En su mayoría se componen de una descripción y un estado Activo/ Inactivo, y aunque su frecuencia de consulta por otras opciones del sistema es alta, su frecuencia de actualización o inserción de información es baja. Son creadas/alimentadas por el usuario parametrizador / administrador del sistema.
- Tablas Del Sistema: Son tablas de datos, las cuales no son ni creadas, ni editadas por el usuario, es decir, se entregan en el sistema de información de IT SALUD IPS ®, con los datos ya diligenciados.
- Búsquedas: En algunas ventanas del sistema el sistema permitirá realizar búsquedas así:
 - Búsqueda Simple 🔍 : Permite buscar únicamente por el nombre.
 - Búsqueda Avanzada 🔍 : Permite la configuración de uno o varios criterios de búsqueda, como por ejemplo: que sea igual a un código determinado, que el nombre contenga alguna inicialización una letra.
- Cancelar: Al momento de dar clic en el botón Cancelar  Cancelar, el sistema cancelará cualquier acción que realiza en esos momentos sin guardar cambio alguno.
- Justificación: En algunos casos el sistema pedirá una justificación de algún cambio sobre los datos ingresados al sistema, aquí se debe justificar el por qué se realizó determinado cambio.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

Justificación ✕

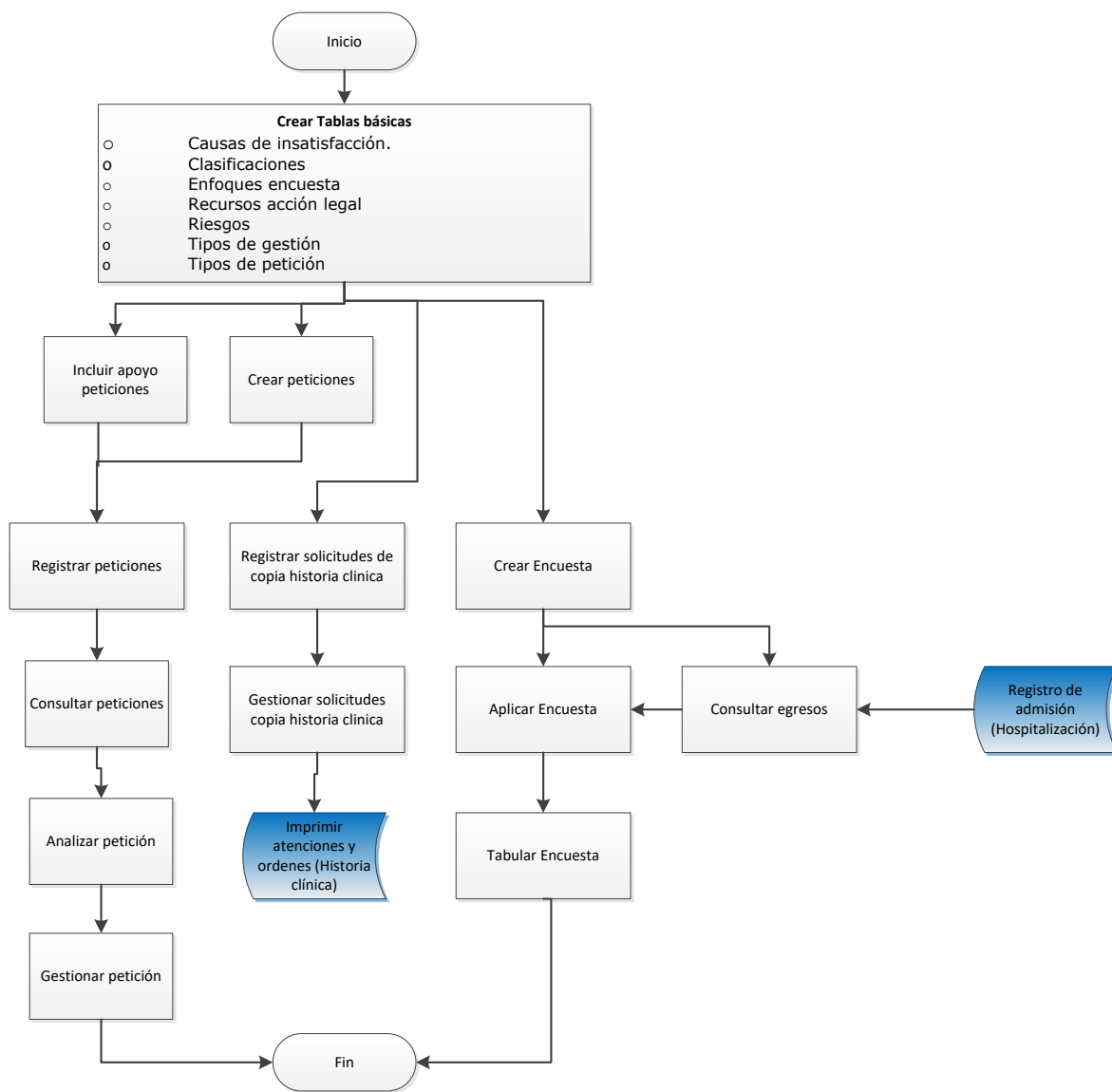


Aceptar
Cancelar

- Advertencias: Cuando el sistema detecta algún error en un campo, como por ejemplo es obligatorio y no se diligencio o se registró un dato invalido para ese campo, el sistema muestra un signo de interrogación en color rojo  , y no se permite continuar hasta no corregir la inconsistencia detectada, si se ubica el cursor del mouse sobre este símbolo, se muestra un tool tick con el error detectado, Ej. Campo Requerido .

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

1.3 Proceso:



	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



MANUAL DE USUARIO
IT Salud IPS
MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO



CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

2. PRERREQUISITOS

2.1 Inicio De Sesión:

Al momento de hacer uso del sistema de información IT SALUD IPS ®, el usuario debe autenticarse con su respectivo nombre de usuario y contraseña, para tener acceso al sistema y poder hacer uso del módulo de convenios. (Ver manual de ingreso, pg. 6).

2.2 Parametrización:

Al momento de trabajar con el Modulo De satisfacción al usaurio, genera una dependencia con el Modulo De Parametrizacion, este modulo tiene un componente denominado tablas basica, las cuales el usuario puede manipular al momento de introducir y guardar datos. (ver manual modulo de parametrizacion, pg. 7).

2.3 Crear peticiones:

Al momento de trabajar con peticiones, es necesario tener creados los tipo de petición (ver manual módulo Parametrización).

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.P.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

3. USO DEL APLICATIVO MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO

3.1 Crear peticiones:

Las peticiones del usuario son toda aquella solicitud que puede hacer el usuario, como por ejemplo alguna queja, reclamo, tutela, felicitación, sugerencia, etc., estas peticiones las crea el usuario de acuerdo con la necesidad de cada IPS, y se relacionan a un tipo de petición para agruparlas.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → Crear peticiones:

Crear peticiones del usuario							
		Tipo petición	Nombre	Tiempo de respuesta	Unidad	Riesgo jurídico	Estado
Ver	Editar	Reclamo	Demora en la atención	8 Días	No		Activo
Ver	Editar	Derechos de Petición	DP Asignación de Citas	15 Días	Si		Activo
Ver	Editar	Derechos de Petición	DP Procedimientos Quirúrgicos	15 Días	No		Activo
Ver	Editar	Tutela	Entrega de medicamentos	2 Días	No		Activo
Ver	Editar	Reclamo	Instalaciones inadecuadas	8 Días	No		Activo
Ver	Editar	Reclamo	Prestación de un mal servicio	8 Días	No		Activo
Ver	Editar	Tutela	Tutela Asignación de citas	2 Días	Si		Activo
Ver	Editar	Tutela	Tutela Procedimiento Quirúrgico	2 Días	Si		Activo

• Crear peticiones

- Al ingresar a esta opción se visualiza la lista inicial con las peticiones ya creadas, la información que se puede consultar en la lista inicial de cada petición es: Tipo petición, nombre, tiempo de respuesta, unidad de tiempo, Riesgo jurídico, Estado.
- Para crear una petición se debe dar clic en , el sistema muestra la siguiente pantalla:

Crear peticiones del usuario			
Tipo petición *		Tiempo máximo *	
Nombre *		Riesgo jurídico	☐
Unidad medida *			
Descripción			

- Al ingresar a esta opción se visualiza como botones de acción guardar y cancelar.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

- Para crear una petición del usuario se debe seleccionar el tipo de petición, allí se visualiza los tipos creados en el sistema en Menú configuración, parametrización, tablas básicas, satisfacción del usuario, tipos de petición. Los cuales pueden ser tutelas, quejas, reclamos, etc.
- Seleccione el tipo de petición, al que pertenece la petición que va a crear.
- Digite el tiempo máximo que se tiene para dar respuesta a la petición que está creando, permite digitar 3 dígitos.
- Seleccione de la lista la unidad de medida del tiempo máximo de respuesta, las posibles opciones que muestra el sistema en esta lista son: Días, Horas.
- Digite el nombre de la petición en el campo, se digita la descripción de la petición y marcar si es de riesgo jurídico

Nombre *	
Descripción *	

Riesgo jurídico ☐

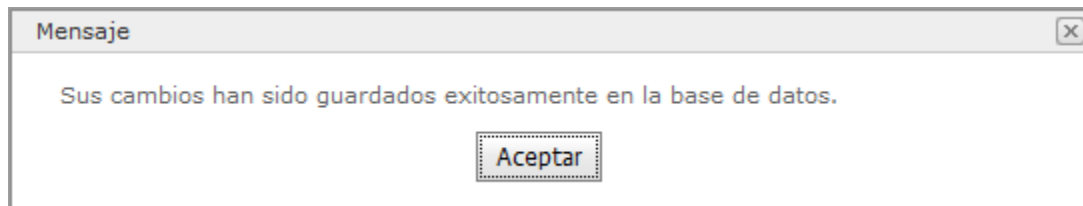
- Seleccione el servicio en el cual se presenta la petición: Ej. Cirugía o Consulta Externa.

Servicio *	- Cirugia - Consulta Externa - Esterilizacion - Facturacion y citas - Hospitalizacion - Laboratorio Clinico - Patologia - Sala de Partos - Quimioterapia
------------	---

- Seleccione las causas de insatisfacciones creadas y activas (Ver parametrización Tablas básicas, satisfacción al usuario, causas de insatisfacción).
- El sistema permite dejar activa o inactiva la petición con el check Activo, ☒ Activo, al dejarlo desmarcado queda la solicitud inactiva.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

- Al tener todos los datos diligenciados dar clic en , el sistema guarda los datos y genera un mensaje de confirmación indicando que los datos se almacenaron correctamente:



- **Consultar peticiones**

- El sistema permite ver el detalle de la petición, seleccionando la petición y dando clic en , se visualiza el detalle de la petición tal y como fue creada, con los campos inhabilitados.

- **Editar una petición**

- El sistema permite modificar una petición, seleccionando la petición y dando clic en , se visualiza el detalle de la petición con los campos habilitados y el botón guardar también.

- **Eliminar Petición:**

- Para eliminar una petición: Se debe seleccionar la petición y dar la opción de Suprimir, el sistema permite eliminar la petición, correctamente.

3.2 Incluir apoyos para peticiones del usuario:

Los apoyos son documentos, videos, folletos, etc., que el cliente tiene en alguna ruta para apoyar la gestión o el registro de una petición, como por ejemplo la normatividad alusiva a las tutelas.

Desde esta opción se crean las rutas donde se pueden consultar dichos apoyos o documentos y luego en el momento de registrar la petición se puede hacer la consulta de estos si es requerido por el usuario.

Ruta: Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → Incluir apoyo peticiones.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.R.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO

CÓDIGO:

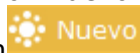
VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

Incluir apoyos para peticiones del usuario

	Nombre	Fecha	Ruta	Grupo apoyo	Documento	Estado
Ver	Reglamentación Tutela	20-06-2014 11:37:00 a.m.	C:\FinalesCnt\OUT	Documentos Tutelas	Documentos Paciente	Activo

• Incluir un apoyo:

- Al ingresar a esta opción se visualiza como botones de acción nuevo.
- Para incluir un apoyo para petición se debe dar clic en , el sistema visualiza la ventana:

Incluir apoyos para peticiones del usuario

Grupo de documentos * Documento *

Fecha * Ruta *

Nombre *

Nombre

Archivo

Adjunto Nombre

- Al ingresar a esta opción se visualiza como botones de acción guardar y cancelar.
- Para crear un apoyo de petición del usuario se debe seleccionar el grupo de documentos y documento al que se vinculara el apoyo, allí se visualizan los grupos y sus documentos relacionados que están creados en el sistema (Configuración – parametrización – grupos de documentos).

Grupo de documentos * Documento *

Seleccionar la fecha del documento o apoyo relacionado

Fecha *

- Digite la ruta o dirección del hipervínculo donde se encuentra el apoyo relacionado luego digitar un nombre para el apoyo , el sistema permite marca si el apoyo está activo o inactivo, al ingresar el check estará siempre marcado como activo ☒ **Activo**. Al tener todos los datos, se da clic en guardar, el sistema almacena la información correctamente y genera el siguiente mensaje de validación:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.P.S.

MANUAL DE USUARIO
IT Salud IPS
MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

Mensaje

Sus cambios han sido guardados exitosamente en la base de datos.

Aceptar



Tener en cuenta:

- La ruta seleccionada puede ser local, de la intranet o de internet y los usuarios deben tener permiso de acceder.

3.3 Registrar peticiones:

Esta funcionalidad permite al usuario de IT SALUD IPS ® registrar todas las peticiones, realizadas por el usuario de la IPS, para luego poder gestionar y finalmente dar una respuesta a este cuando lo amerite.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → Crear peticiones.

• Registrar petición:

- Al ingresar a esta opción se visualizan los botones de acción guardar y cancelar.
- Seleccionar fecha de radicación, el sistema visualiza la fecha actual y permite modificar por una fecha inferior.
- Seleccionar fecha de evento a analizar, el sistema visualiza la fecha actual y permite modificarla por una fecha inferior.
- El sistema muestra las peticiones de usuario creadas en menú estratégico, Crear peticiones, y con estado activo en el campo:

Petición *

- Seleccione la petición a registrar.
- El sistema muestra los medios de solicitud por el cual se recibió la petición, creados en menú configuración, parametrización, tablas básicas, parametrización, medios de solicitud de servicios, que están activos, y los muestra en el campo:

Medios solicitud *

- Seleccione el medio por el cual recibió la petición.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

- Digite el detalle del medio de solicitud.

Detalle medio solicitud

- El sistema permite seleccionar el tercero o paciente con el cual está relacionada la petición del usuario,
- Para seleccionar paciente se debe marcar la opción ☐ **Paciente** y en el campo paciente permite buscar un paciente que se encuentre creado en el sistema y con estado activo

Paciente
- Y para seleccionar tercero se debe marcar la opción ☐ **Tercero** y en el campo tercero permite buscar un paciente que se encuentre creado en el sistema y con estado activo

Tercero
- Y por cada paciente o tercero visualiza los datos personales:


Corredor, Maribel
 CC 1024509881

Fecha nacimiento: 14/Dec/1988 (23 Años) Género: Femenino
 Gestante: ☐ Estado: Activo

Semanas cotizadas: 2

Dirección: KRa44		Teléfono: 5464364	email:	Grupo familiar		
Sin asignar	Teléfono:			Tipo	Número identifica	Nombre completo
Urbana	Móvil:			RC	896635	LEIDY NATALIA RAMIF
Bogotá	Fax:					Abuelita
CUNDINAMARCA	Email:					Seleccio
Colombia						

Tercero

- En la sección Persona radica, el sistema permite registrar los datos de la persona que radica, con los datos de Tipo de identificación, Numero identificación y nombre:

Persona radica

* Tipo identificación

Numero identificación

Nombre

- En el campo descripción, se permite digitar información de la petición interpuesta:

Descripción *

- El sistema muestra los servicios creados en menú configuración, parametrización, tablas básicas, eventos, servicios, que estén activos.

Servicio *
 Causas insatisfacción

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

- Seleccione el servicio (Ej. Consulta externa, urgencias, etc.), al que está relacionada la petición.
- En causas de insatisfacción el sistema muestra las causas de insatisfacción, creadas en menú configuración, parametrización, tablas básicas, satisfacción al usuario, causas de insatisfacción, que estén creadas y activas,
- Marque las causas de insatisfacción que generan la petición que se está registrando.
- En la sección Documentación el sistema permite registrar los documentos que se asocian con la petición a registrar: el sistema permite adjuntar un documento de cualquier tipo y por cada uno permite digitar el número de identificación y nombre del documento.

Documentación

Identificación	Nombre	Adjunto	Nombre	Archivo	Examinar...	Asignar
					Adicionar...	

Adjunto	Identificación	Nombre

- Al dar clic en adicionar , el sistema carga el documento a la BD pero no al grid.
- Al dar clic en , el sistema carga el documento, el número de identificación y nombre en el grid y visualiza los datos: archivo, identificación y nombre y el archivo solo se puede visualizar cuando se guarde el registro de petición.

Adjunto	Identificación	Nombre
Hydrangeas.jpg	85	Prueba

- En la sección Responsable, el sistema permite seleccionar un usuario del sistema que este activo:

Responsable

Notificar	Número de Identificación	Nombre Completo
☐	C C 222222	ANGELA PARRA PACHÓN

- Al marcar la opción Notificar, el sistema notifica al usuario seleccionado que se le registro una petición como responsable y estas notificaciones solo se visualizaran en la bandeja de pendientes del usuario seleccionado.

Prioridad alerta	Asunto	Mensaje	Asignado por	Fecha	Estado envío
Media		En la fecha 04-16-12 12:27:32 se registro una petición de usuario en la cual se marco su usuario como responsable	Panacea1	16-04-2012 12:28:00 p.m.	Enviado

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)		(Nombre de quien aprueba)	
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)		(Cargo de quien aprueba)	
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)		(Diciembre de 2009)	

- Al tener todos los datos diligenciados y dar clic en guardar, el sistema genera un mensaje de confirmación indicando que los datos se almacenaron correctamente, al igual el sistema genera un número de registro:
- En el frontal inicial el sistema muestra las peticiones que tenga cada usuario, esta tiene al número que se asignó al momento de registrar una petición.

Pendientes	Interconsultas pendientes	Ayudas diagnósticas						
Pendientes								
Prioridad alerta	Asunto	Mensaje	Asignado por	Fecha	Estado envío			
Media	Se realizó un registro de petición en la cual es responsable	En la fecha 12-01-14 8:02:12 se registro una petición de usuario #10008 en la cual se marco su usuario como responsable	ADMIN ADMIN ADMIN ADMIN	01-12-2014 8:02:00 a. m.	Enviado			

- **Consultar peticiones registradas:** El sistema realizar la consulta de los registros de petición ingresando a la opción Consultar peticiones del usuario.



Tener en cuenta:

- Que si se selecciona un paciente que no exista, el sistema genera validación, pero permite continuar con el proceso.
- No se permite seleccionar tercero y paciente a la vez, se debe seleccionar un interpone.
- Al registrar la petición con paciente interpone, el sistema automáticamente genera marcación de riesgo jurídico al paciente.

Mensaje

Sus cambios han sido guardados exitosamente en la base de datos. Se guardo la petición # 10009

Aceptar

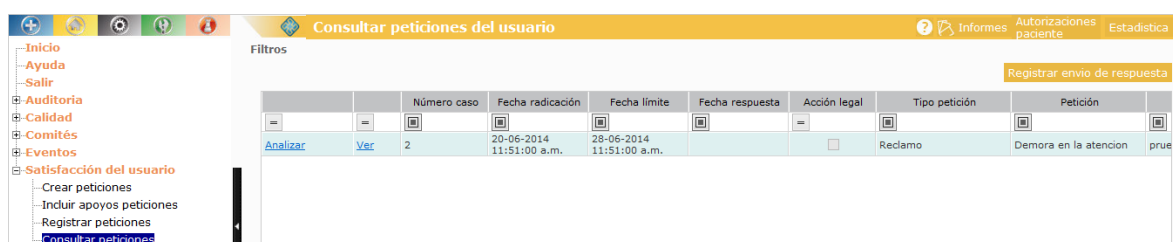
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

3.4 Consultar peticiones del usuario:

Esta opción permite consultar las peticiones que han realizado los diferentes usuarios, de acuerdo con unos filtros establecidos por IT SALUD IPS ®. Desde acá y luego de consultar la petición se puede dar inicio a la gestión de estas.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → Consultar peticiones.



- **Para consultar peticiones registradas:**

- Para realizar la búsqueda de las peticiones, se visualizan los siguientes filtros disponibles y ninguno son excluyentes:
 - **Número de caso:** Es el # del caso asignado en el momento de la radicación.
 - **Rango de fecha de radicación:** Permite seleccionar la fecha en que se radica de la petición.
 - **Documento radica:** Es el número del documento con el cual se radica la petición.
 - **Tipo de petición:** Es el tipo de petición del usuario interpuesta con la cual se registró la petición.
 - **Petición:** Nombre de la petición del usuario interpuesta.
 - **Paciente:** Permite la búsqueda del paciente que está relacionado a la petición del usuario.
 - **Tercero:** Permite la búsqueda del tercero asociado a la petición del usuario.
 - **Fecha de respuesta:** Permite seleccionar la fecha de respuesta cuando el estado de la petición es resuelta de acuerdo a la gestión.
 - **Estado:** Se visualizan los posibles estados en que se encuentra una gestión de una petición del usuario interpuesta.
 - **Prioridad:** Se visualizan las prioridades en que se actualizan las peticiones de usuario al analizarlas.
 - **Acción legal:** Permite marcar para buscar las peticiones que tiene marca de acción legal.
 - **Causa de insatisfacción:** Permite marcar para buscar las peticiones que fueron registradas por causa de insatisfacción.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

- Al seleccionar un filtro y dar clic en  **Buscar**, el sistema busca las peticiones relacionadas con el filtro seleccionado y las visualiza en el grid con los siguientes datos: número de caso, fecha de radicación, fecha límite (Fecha máxima establecida para dar respuesta a la petición), Acción legal, tipo de petición, petición, paciente (Documento, fecha nacimiento, edad y genero), tercero, estado y fecha de respuesta (se muestra cuando el estado de la petición es resuelta).

Número caso	Fecha radicación	Fecha límite	Acción legal	Tipo petición	Petición	Paciente	Documento	Fecha nacimiento	Edad	Genero	Tercero	Estado	Fecha respuesta
Ver 1	17-04-2012 09:04:00 a.m.	01-01-0001 12:00:00 a.m.	☐	Tutela	Tutelas	Maribel Rodriguez	CC 102459	18-11-1990 03:59:25 p.m.	21	Femenino	☐	Radicada	Analizar
Ver 2	17-04-2012 09:07:00 a.m.	11-05-2012 12:00:00 a.m.	☐	Derecho de petición	Derecho	Erika Ortega	C C 69547123	30-06-1983 12:00:00 a.m.	28	Femenino	☐	Analizada	Gestión

- El sistema visualiza la información ordenada por fecha límite desde las más recientes a las más antiguas.
- Las peticiones resaltadas en naranja son aquellas que ya paso el tiempo de respuesta parametrizado, y no se ha dado ninguna respuesta al usuario.
- Al dar clic en el título de cualquier columna el sistema realiza ordenamiento ascendente o descendente
- El sistema permite filtrar y realizar búsqueda de cada una de las columnas.

• Ver detalle de la petición:

- **Ver detalle:** El sistema permite ver el detalle del registro de petición dando clic en [Ver](#), allí se visualiza tal y como fue registrada la petición y no se permite modificar la información.

• Registrar análisis

- El sistema permite registrar el análisis para las peticiones con estado radicada, dando clic en la opción [Analizar](#), allí se visualiza la ventana de registrar análisis.

• Gestionar Petición:

- El sistema permite gestionar las peticiones de usuario que ya fueron analizadas, dando clic en la opción [Gestión](#), allí se visualiza la ventana de gestión.

• Registrar envió de respuesta:

- El sistema permite registrar el envío de respuesta para las gestiones con estado resueltas, dando clic en la opción [Registrar envío de respuesta](#), allí se

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO	
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019

visualiza la ventana respectiva y permite digitar una observación adjuntar un archivo.

- **Consultar autorizaciones del paciente:**

- El sistema permite consultar el estado de autorización de cada uno de los servicios prestados o negados al paciente, dando clic en la opción **Autorizaciones paciente**, allí se visualiza la ventana de consultar autorizaciones.

- **Ver estadística:**

- El sistema permite visualizar la estadística de frecuencia de peticiones del usuario, dando clic en la opción **Estadística**, allí se visualiza la ventana generar el informe estadístico.



Tener en cuenta:

- Al consultar las peticiones en una misma petición se puede visualizar tercero y paciente a la vez, si en la gestión se adicionaron datos.
- Tener en cuenta que la opción de gestión se visualiza cuando la petición fue analizada.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.R.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO

CÓDIGO:

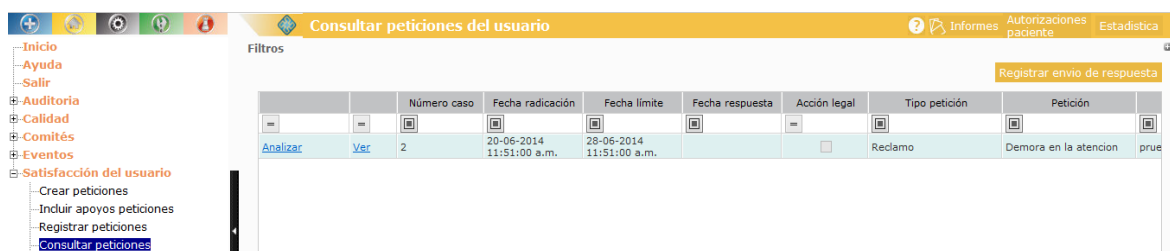
VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

3.5 Registrar análisis de casos:

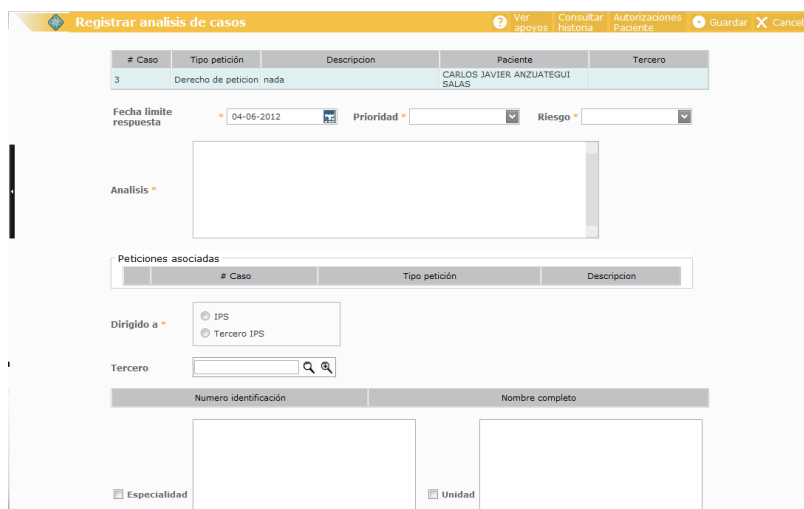
Esta opción permite al usuario, registrar el análisis realizado a las peticiones registradas, para finalmente determinar si la petición da a lugar o no y se debe continuar con la gestión de dicha petición, el análisis acá registrado será un insumo para la gestión de la petición.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → Consultar peticiones → Link Analizar.



• Analizar las peticiones registradas:

- Al consultar las peticiones de usuario con estado radicado, el sistema visualiza la opción **Analizar**, al dar clic en esta opción se visualiza la siguiente ventana:



	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.P.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

- Al ingresar a esta opción se visualiza como botones de acción guardar y cancelar.
- Al seleccionar una petición y dar clic en analizar el sistema carga automáticamente la petición seleccionada con el # de caso, tipo de petición, descripción, paciente o tercero:

# Caso	Tipo petición	Descripción	Paciente	Tercero
3	Derecho de petición	nada	CARLOS JAVIER ANZUATEGUI SALAS	

- El sistema visualiza automáticamente la fecha límite de respuesta, de acuerdo con la fecha de radicación y los días parametrizados de la petición y se puede modificar por una fecha superior a la actual:

**Fecha límite
respuesta**

*

07-05-2012



Prioridad *

▼
Programada
Prioritaria
Urgente

- Seleccionar una prioridad para el análisis allí se visualizan las prioridades creadas en el sistema (tablas básicas - prioridad de la orden).

Riesgo *

▼

- Seleccionar el riesgo de la petición allí se visualizan los riesgos de la petición creados y con estado activo (Ver tablas básicas - riesgos).

- Ingresar una observación para el análisis, el sistema permite digitar letras, números y caracteres:

Análisis *

- El sistema visualiza las demás peticiones que están registradas al paciente que está relacionado a la petición seleccionada con los datos de # de caso, tipo petición y descripción:

Peticiones asociadas

	# Caso	Tipo petición	Descripción
☐	6	Tutela	ivhfdhd

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

- El sistema permite marcar las peticiones que se relacionaran, marcando el check ☐, es decir, el sistema muestra las peticiones interpuestas anteriormente por el usuario, y puede marcar si la petición que está registrando tiene relación con alguna de estas, Ej. El paciente interpuso una petición (queja), por la atención en una cita, y se está registrando otra por lo mismo.
- Seleccionar si la petición va dirigida a un tercero de la IPS o una IPS, el sistema permite seleccionar una de las opciones
- Al marcar la opción tercero IPS, se activa el buscador de tercero para seleccionar el tercero al que va dirigido

Dirigido a *

☐ IPS

☒ Tercero IPS

Tercero

- Al seleccionar el tercero se carga el número de identificación y nombre del tercero:

Numero identificación	Nombre completo
NIT 5435345	SALUD PANACEA EPS

- Se permite seleccionar si la petición va dirigida a alguna especialidad ☐ **Especialidad** o una unidad ☐ **Unidad** o a ambas.

- Al marcar la opción ☐ **Especialidad**, el sistema muestra las especialidades creadas y activas de la sede en que se ingresó:

☒ **Especialidad**

- 1-CONSULTA MEDICINA GENERAL
- 25-ODONTOLOGIA

y solo se permite seleccionar una.

- Y al marcar la opción ☐ **Unidad**, el sistema muestra las unidades creadas y activas de la sede en que se ingresó:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

☒ Unidad

- Unidad ambulatoria integral
 - Area cambia edit
 - Unidad funcional de apoyo terapeutico
 - Unidad funcional de Apoyo diagnóstico
 - ESPECIAL
 - Unidad 54-2
- Unidad Ambulatoria Tipo 1 D
 - AREA
 - Unidad 54-2
 - Nueva Area E1

y solo se permite seleccionar

una.

- El sistema visualiza los atributos de calidad creados y con estado activo (Ver crear tablas básicas – calidad- atributos de calidad) y se permite marcar por cada atributo si cual es conforme y los no marcados se asumen como no conformes y a estos se les permite registrar una observación del porque no está cumpliendo:

Atributos de calidad

Código	Nombre	Conforme	Observación
1	Funcionalidad	☒	Puebas
2	Confiabilidad	☐	
3	Usabilidad	☐	
4	Eficiencia	☐	
5	Mantenibilidad	☐	
6	Portabilidad	☐	

- Se permite marcar si la petición tiene algún documento que lo ampare:

☐ **Amparado por**

- Al marcar la opción el sistema permite digitar el nombre, el número del documento y permite adjuntarlo:

☒ **Amparado por**

Número Nombre

Nombre

Archivo

Adjunto	Identificación	Nombre
---------	----------------	--------

- Al dar clic en , el sistema carga el adjunto a la aplicación y al dar clic en , el sistema carga el número, nombre del documento y el adjunto al grid:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

Adjunto	Identificación	Nombre
Hydrangeas.jpg	753	Pliza

- En la sección responsable, se cargan automáticamente los responsables ingresados en el registro de la petición:

Responsables

Responsables

Numero Identificación	Nombre completo	Perfil	Notificar	Por concepto
ALF 6666	MARIA DULCINEA DEL TOBOSSO		☐	☐

- El sistema permite adicionar otro responsable en la opción Responsables marcarle que si requiere notificación, la cual se genera automáticamente en la bandeja de pendientes del usuario seleccionado y permite marcar si se solicita concepto, al marcarlo y guardar el análisis el sistema automáticamente genera un pendiente para el usuario seleccionado.
- Para quitar un responsable que este pre cargado, se debe seleccionar y dar la opción de Suprimir y al guardar el análisis el sistema genera automáticamente una notificación al usuario que se quitó en la bandeja de pendientes:

Responsables

Numero Identificación	Nombre completo	Perfil	Notificar	Por concepto
ALF 6666	MARIA DULCINEA DEL TOBOSSO		☒	☒

- Luego se visualizan los Recursos para petición del usuario que se encuentran creados y activos en el sistema (Tablas básicas - recursos) con su código y nombre, el sistema permite marcar los que se requieran para la petición:

Recursos

	Código	Nombre
☐	1	Recurso1

- El sistema permite marcar si la petición es recurrente en la opción ☐ Es Recurrente

- Ver apoyos:**

- Al crear un análisis de petición el sistema permite consultar los links de apoyo que están creados en el sistema, dando clic en la opción **Ver apoyos**, el sistema visualiza la siguiente ventana:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.P.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

Apoyos peticiones

Nombre	Ruta
Pruebasss	\\cnt-server

Aceptar

- Al dar clic en , el sistema genera un mensaje de validación indicando que los datos se almacenaron correctamente:

Mensaje

Sus cambios han sido guardados exitosamente en la base de datos.

Aceptar



Tener en cuenta:

- Se permite analizar una petición que está registrada.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

3.6 Gestionar peticiones del usuario:

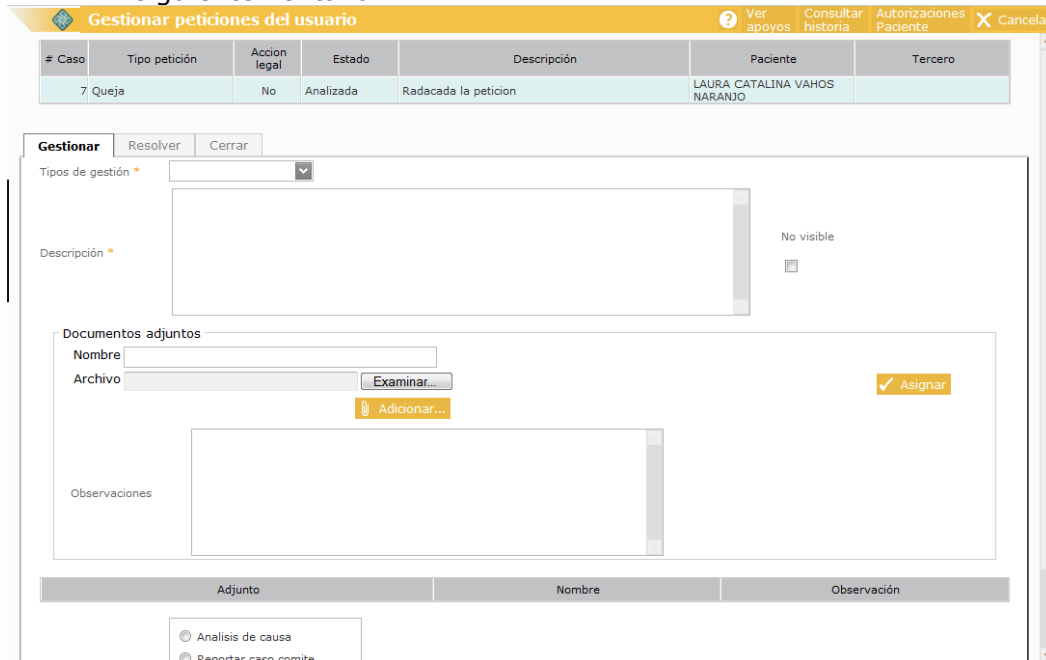
Permite registrar la gestión realizada a una petición interpuesta por un usuario de la IPS.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → Consultar peticiones – link Gestionar



- **Gestionar las peticiones Analizadas:**

- Al consultar las peticiones de usuario, con estado analizado, el sistema visualiza la opción **Gestión**, al dar clic en esta opción se visualiza la siguiente ventana:



- Al ingresar a esta opción se visualiza como botones de acción guardar y cancelar.
- Al seleccionar una petición y dar clic en gestionar el sistema carga automáticamente la petición seleccionada con el # de caso, tipo de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

petición, si aplica acción legal, estado, descripción, paciente o tercero el que aplique:

# Caso	Tipo petición	Acción legal	Estado	Descripción	Paciente	Tercero
7	Queja	No	Analizada	Radacada la peticion	LAURA CATALINA VAHOS NARANJO	

- El sistema visualiza la pestaña de Gestionar habilitada y la de resolver y cerrar inhabilitada ya que se habilita la de resolver cuando se tenga una gestión realizada y la de cerrar cuando se resuelva la petición:

Gestionar
Resolver
Cerrar

- Para gestionar una petición se debe seleccionar el tipo de gestión que se realizara Tipos de gestión * ▼, en este campo el sistema muestra los tipos de gestión creados como tabla básica y que estén activos. Menú configuración – Parametrización – Tablas básicas – Satisfacción al usuario.
- Digite la descripción de la gestión, es decir, lo que realizo para gestionar la petición.

Descripción *

No visible

- Marque si la gestión registrada, es visible o no ☐ , si no marca NO visible la puede consultar cualquier usuario, si marca no visible solo la puede consultar el usuario que la registró.
- Si desea adjuntar algún documento soporte de la gestión, Ej. Alguna carta enviada al usuario
 - Registre la observación del documento a adjuntar, si tiene.
 - Haga clic en el botón examinar, busque y seleccione el archivo a adjuntar.
 - Haga clic en el icono  Adicionar...
- El sistema permite gestionar la petición, enviando al módulo de calidad, para que le realizar análisis de causas, permitiendo reportar el caso a un comité, reportando una solicitud de revisión para que el caso sea auditado o reportando el caso como un evento adverso.
 - Haga clic sobre la opción requerida.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.P.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO

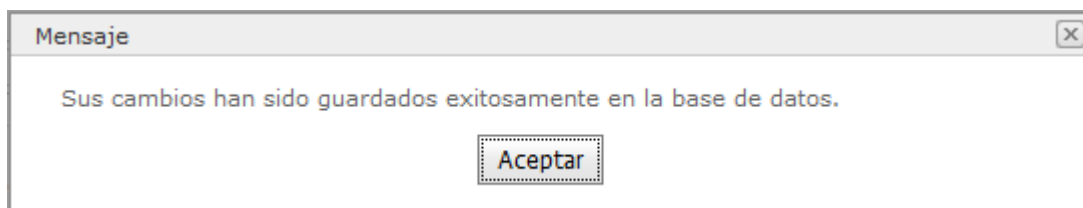
CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

- ☐ Analisis de causa
- ☐ Reportar caso comite
- ☐ Requiere auditoria
- ☐ Reportar evento adverso

- **Al marcar análisis de causa:** Al guardar, el sistema automáticamente abre la ventana de registrar análisis de causa del módulo de calidad. (Ver manual de calidad – Registrar análisis de causas)
 - **Al marcar reportar caso comité:** Al guardar, el sistema automáticamente abre la ventana de reportar caso a comité. (Ver manual de comités - Reportar casos a comités)
 - **Al marcar requiere auditoria:** Al guardar, el sistema automáticamente abre la **ventana** de registrar solicitudes de revisión del módulo de auditoria. (ver manual de auditoria – Solicitudes de revisión).
 - **Al marcar reportar evento adverso:** Al guardar, el sistema automáticamente abre la ventana de reportar eventos del módulo eventos. (Ver manual de eventos, Reportar eventos adversos)
- Al guardar y selecciona alguna de estas opciones el sistema abre la ventana respectiva y genera el mensaje indicando que los datos se almacenaron correctamente:



- Al guardar una gestión el sistema habilita la pestaña **Resolver**, la cual permite dejar la petición del usuario resuelta, y registrar la solución dada a dicha petición.
- El sistema permite seleccionar una fecha de respuesta y esta no puede ser mayor a la actual, una clasificación, una descripción, una respuesta y se permite seleccionar una acción a realizar

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO	
	CÓDIGO: VERSIÓN: V MAYO-2019	

Fecha respuesta * 05-06-2012 
 Clasificación * 

Descripción

Respuesta *

Acción a realizar *

- ☐ Ampliar cobertura

☐ Acciones atadas a los atributos de calidad

☐ Otras acciones

▪ Al marcar la opción **ampliar cobertura**:

- El sistema automáticamente carga otros controles para buscar e incluir procedimientos de todo tipo, artículos y otros conceptos que se deben dar al paciente, por ejemplo cuando una tutela lo exige, o por algún.
- Se visualizan tres campos de búsqueda para buscar y seleccionar el procedimiento, artículo u otro concepto

Procedimientos  
 Artículos  
 Otros conceptos  

- Al busca y seleccionar un procedimiento este se coloca en la parte inferior visualizando el nombre **Procedimiento Lavado de oído**, se debe seleccionar la especialidad en la cual se va a prestar y el ámbito
 Especialidad 
 Ambito , al seleccionar los datos dar clic en **Validar cobertura**, el sistema automáticamente visualiza los convenios relacionados al paciente e indica si el procedimiento, artículo u otro concepto está incluido dentro de ese convenio

Convenio *

Código	Nombre	Incluido cobertura
		
Colfondos		No

- Para incluir el procedimiento dentro del convenio, se debe seleccionar el convenio al que se va a incluir y dar clic en

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO



CÓDIGO:

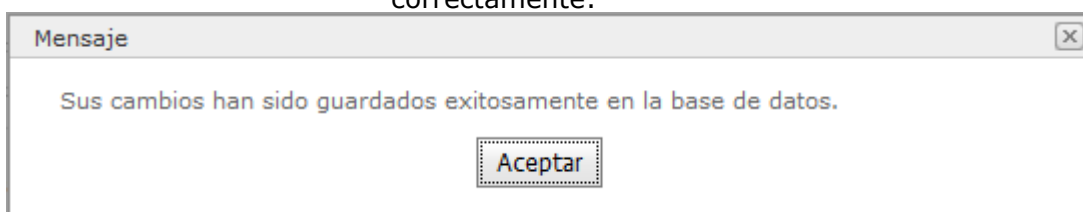
VERSIÓN:
V MAYO-2019

Adicionar

, el sistema carga automáticamente el procedimiento y el convenio con que queda incluido

Código	Nombre	Convenio
		
PETER9510	Lavado de oído	Colfondos

- Y dar clic en **Guardar**, el sistema genera un mensaje de confirmación indicando que los datos se almacenaron correctamente:



- Al legalizar el servicio, el sistema valida si el procedimiento está incluido dentro del convenio o si fue incluido desde la anterior opción y si fue así el sistema lo permite legalizar.
- Al marcar la opción **acciones atadas a los atributos de calidad**: El sistema automáticamente carga los atributos de calidad marcados como no conformes en el análisis de la Petición del usuario.
 - El sistema permite relacionarle una acción a realizar o un plan de mejora a cada atributo, seleccionando el atributo y al marcar acción a realizar, permite digitar una observación y al marcar plan de mejora permite seleccionar un plan de mejora que se tenga creado en el sistema y estén relacionados a los atributos de calidad como no conformes. (Ver caso de uso crear planes de mejora del módulo de calidad).
 - Al seleccionar una acción a realizar o plan de mejora para un atributo y adicionárselo, se debe dar clic en **Adicionar**, el sistema automáticamente lo carga para el atributo seleccionado en el campo respectivo ya sea acción a realizar o plan de mejora

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.P.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

SaludTotal
EPS-S

Atributos de calidad

Código	Nombre	Observación	Accion a realizar	Plan mejora
12	Mantenibilidad	Pruebas	Pruebas	
13	Portabilidad	No		
14	Escalabilidad	ninguna		

- Al tener todos los datos dar clic en , el sistema genera una validación indicando que los datos se almacenaron correctamente:

Mensaje

Sus cambios han sido guardados exitosamente en la base de datos.

Aceptar

- Al marcar la opción **otras acciones**: el sistema carga automáticamente un recuadro para registrar el detalle de las otras acciones a realizar y permite seleccionar una fecha en que se realizaran estas acciones:

Fecha *

05-06-2012



Detalle

- Al tener todos los datos dar clic en , el sistema genera una validación indicando que los datos se almacenaron correctamente:

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.P.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

Mensaje

Sus cambios han sido guardados exitosamente en la base de datos.

Aceptar

Cerrar

- Al resolver la gestión el sistema habilita la pestaña **Cerrar**, el sistema visualiza todas las gestiones que se le hayan realizado a la petición en la pestaña resolver, con la fecha y hora en que se realizó la gestión, estado, descripción y usuario que realiza la gestión:

Gestionar	Resolver	Cerrar	
Fecha/Hora	Estado	Descripción	Usuario
24-05-2012 12:23:00 p.m.	En gestión	pruebas	ANGELA PARRA PACHÓN
29-05-2012 04:00:00 p.m.	En gestión	Kpl ´p	Cristobal Naranjo CNT SISTEMAS
05-06-2012 10:12:00 a.m.	Resuelta	sagasg	ANGELA PARRA PACHÓN

- El sistema permite que se registre un concepto final a la gestión de la petición.

Concepto final

- Se visualiza la prioridad que se dio inicialmente en el registro del análisis de la petición y permite que se modifique por la prioridad con que quedara la gestión **Prioridad** **Prioritaria** , el sistema permite marcar si la petición del usuario era pertinente o no

Determinación

- ☒ Pertinente
☐ No pertinente

pertinente , el sistema visualiza el riesgo que se le dio a la petición en el registro del análisis y se permite que se modifique por el riesgo con que quedara la petición

Riesgo

Riesgo

el botón **Guardar** , el sistema genera una validación indicando que los datos se almacenaron correctamente:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.R.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

Mensaje

Sus cambios han sido guardados exitosamente en la base de datos.

Aceptar

a. Consultar HC.

- i. Al dar clic en este botón **Consultar historia** y solo si El usuario con perfil tiene permiso de consulta, el sistema abre la ventana de consulta de HC (Ver caso de uso consultar historia clínica).

b. Consultar autorizaciones del paciente

- i. El sistema permitirá consultar las autorizaciones o negaciones de servicio, dentro de autorizaciones. (Ver caso de uso consultar autorizaciones del módulo autorizaciones), al dar clic en el botón **Consultar historia**.

c. Consultar apoyos

- i. El sistema permite consultar los apoyos que se hayan hecho en algunas peticiones, al dar clic en el botón **Ver apoyos**



Tener en cuenta:

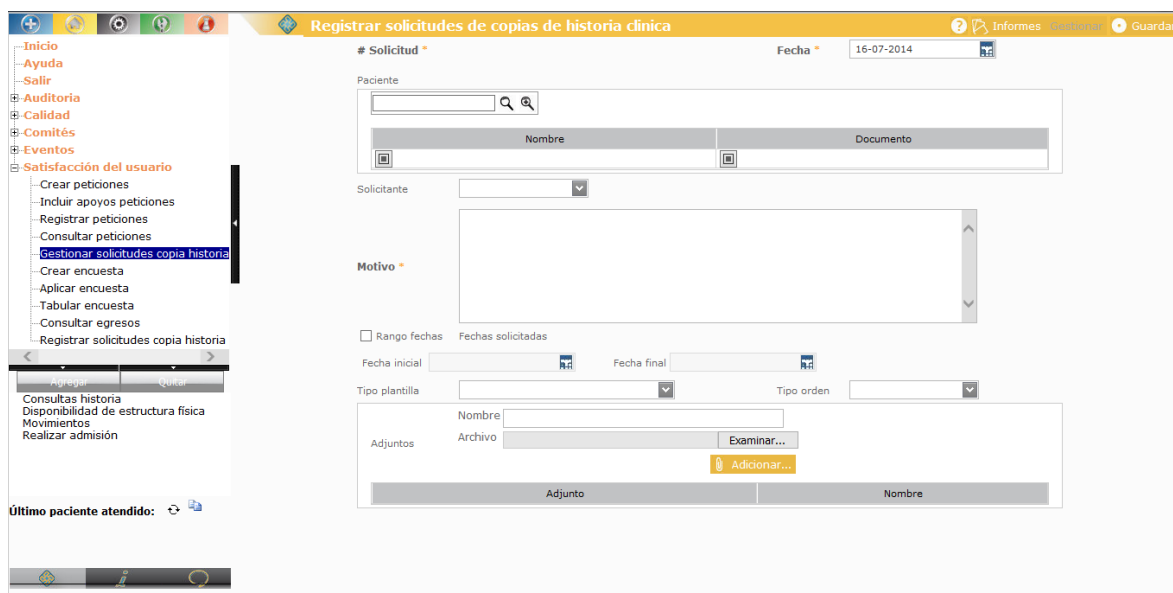
- Al gestionar una petición solo se puede seleccionar una acción a realizar a la vez, si se requiere adicionar otra acción a realizar se debe gestionar nuevamente la petición y seleccionar la otra acción a realizar que se requiera y guardarla
- Al gestionar la petición con cualquiera de las acciones a realizar el sistema deja la petición en estado resuelta
- Al registrar un concepto final, el sistema deja la petición en estado cerrada y si el paciente tenía marcación de riesgo jurídico el sistema automáticamente quita la marcación.
- Después de cerrada una petición, no se puede realizar otra gestión.
- A una Petición del usuario en estado resuelta acatada, podrán adicionarse servicios, artículos y/u otros conceptos extra a los previamente definidos; solo cuando una Petición del usuario haya sido cambiada a estado cerrada no podrá adicionarse más procedimientos/servicios o artículos a la cobertura.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

3.6 Registrar solicitudes de copias de historia:

Permite registrar las solicitudes que hace un usuario para que le sea entregada una copia de su historia clínica, con esto luego se gestiona la solicitud, se realiza la impresión y de esta forma se lleva el control de dichas solicitudes realizadas por el usuario.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → registrar solicitudes copia de historia.



• Solicitar copia de Historia Clínica

- Al ingresar a esta opción el sistema visualiza los botones de acción guardar.
- El sistema visualiza el campo # solicitud en blanco, ya que se visualizara diligenciado cuando se guarde un registro de solicitud: **# Solicitud ***
- El sistema visualiza la fecha actual y se permite modificar por una fecha menor a la actual: **Fecha *** 05-06-2012
- El sistema permite seleccionar el paciente al cual se le requiere la copia de historia, permite buscar y seleccionar cualquier paciente que este creado y activo en el sistema:

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

Paciente

Nombre	Documento

- Se permite seleccionar quien es la persona solicitante de la solicitud, si es

Solicitante

Paciente

Tercero

Otro

paciente, tercero u otro:

- Al seleccionar **paciente**: El sistema automáticamente asume que el paciente que se buscó anteriormente es el paciente que realiza la solicitud.
- Al seleccionar **tercero**: El sistema automáticamente carga en un grid los terceros que están relacionados al paciente en la creación del mismo y permite seleccionar mínimo uno:

Tercero

Nombre	Documento
Salud Total E.P.S-S	800130907
Virrey Solis IPS S.A	800003765-1

- Al seleccionar **otro**: El sistema habilita campos para seleccionar el tipo de persona, tipo de documento, número de documento y nombre de quien solicita:

Tipo persona			
Tipo documento		Número documento	
Nombre			

- Luego el sistema permite digitar un motivo de la solicitud:

Motivo *

- El sistema permite seleccionar si se requiere de un rango de fechas la copia de historia, si no marca se asume que se quiere toda:

☐ Rango fechas ☒ Fechas solicitadas

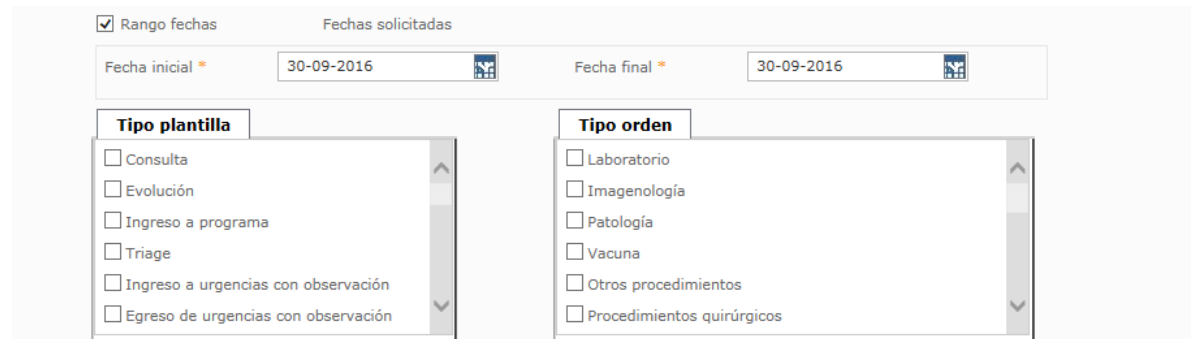
Fecha inicial Fecha final

- El sistema permite seleccionar los campos tipo de plantilla y tipo de orden con selección múltiple de la cual requiere la copia, se permite seleccionar los dos tipos a la vez

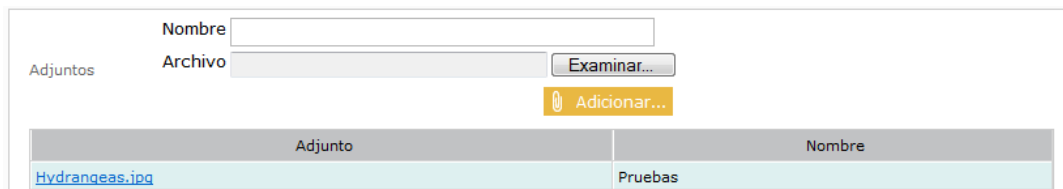
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

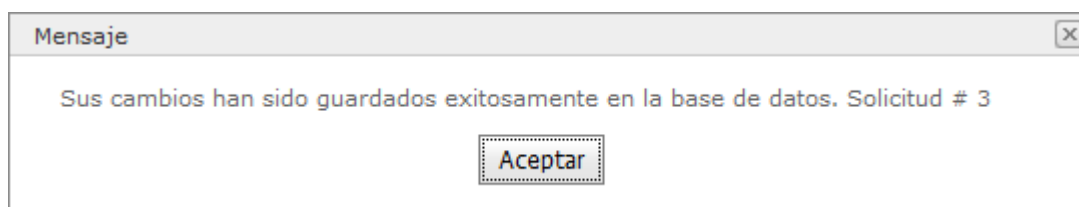
- El usuario con perfil puede marcar varios tipos de plantilla y tipo de orden.



- El sistema permite adjuntar archivos a la solicitud, con un nombre



- Al tener todos los datos diligenciados dar clic en **Guardar**, el sistema genera la validación indicando que los datos se guardaron correctamente e indica el # de solicitud con que quedo guardada:



- **Gestionar:** Al guardar una la solicitud el sistema habilita el botón **Gestionar** y al dar clic se abre la ventana de gestionar copias de historia clínica.

Tener en cuenta:

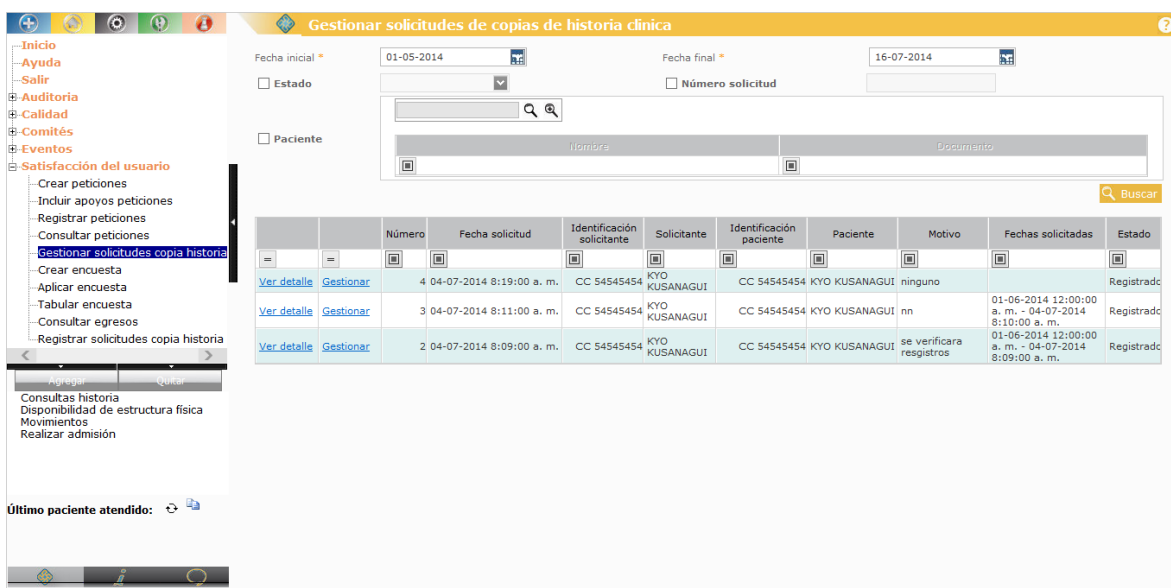
- Al guardar la solicitud esta automáticamente queda con estado registrada.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

3.7 Gestionar solicitudes de copia de historia:

Permite realizar la gestión de las solicitudes que hacen los usuarios para que se les entregue una copia de la historia y se puede consultar el estado de cada solicitud.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → registrar solicitudes copia de historia.



The screenshot shows a web application interface for managing clinical history copy requests. The title bar is 'Gestionar solicitudes de copias de historia clínica'. On the left is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Ayuda', 'Salir', 'Auditoria', 'Calidad', 'Comités', 'Eventos', and 'Satisfacción del usuario'. Under 'Satisfacción del usuario', there are sub-options: 'Crear peticiones', 'Incluir apoyos peticiones', 'Registrar peticiones', 'Consultar peticiones', 'Gestionar solicitudes copia historia' (highlighted), 'Crear encuesta', 'Aplicar encuesta', 'Tabular encuesta', 'Consultar egresos', and 'Registrar solicitudes copia historia'. The main area has search filters for 'Fecha inicial' (01-05-2014), 'Fecha final' (16-07-2014), 'Estado', 'Número solicitud', and 'Paciente'. Below these is a table with columns: 'Número', 'Fecha solicitud', 'Identificación solicitante', 'Solicitante', 'Identificación paciente', 'Paciente', 'Motivo', 'Fechas solicitadas', and 'Estado'. The table contains three rows of data for KYO KUSANAGUI.

Número	Fecha solicitud	Identificación solicitante	Solicitante	Identificación paciente	Paciente	Motivo	Fechas solicitadas	Estado
4	04-07-2014 8:19:00 a. m.	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	ninguno	01-06-2014 12:00:00 a. m. - 04-07-2014 8:10:00 a. m.	Registrado
3	04-07-2014 8:11:00 a. m.	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	nn	01-06-2014 12:00:00 a. m. - 04-07-2014 8:09:00 a. m.	Registrado
2	04-07-2014 8:09:00 a. m.	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	se verificara registros	01-06-2014 12:00:00 a. m. - 04-07-2014 8:09:00 a. m.	Registrado

- **Para gestionar las solicitudes de copia de Historia Clínica:**
 - Ingrese el rango de fechas para consultar las solicitudes registradas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.P.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO

CÓDIGO:

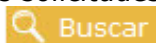
VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

- Puede digitar la fecha en formato dd-mm-aaaa o hacer clic en el icono, , el sistema abre la siguiente pantalla para que busque



y seleccione la fecha

- También puede utilizar los siguientes filtros para hacer la búsqueda más específica:
 - **Estado:** Si desea solo consultar las solicitudes que estén en un determinado estado, marque el check del filtro estado, el sistema muestra la lista de los estados en los que puede estar la solicitud de copia de historia los cuales pueden ser: Registrado, Aceptado, rechazado, entregado. Seleccione el estado del cual desea filtrar las solicitudes.
 - **Número de solicitud:** Si desea filtra solo una solicitud que tenga x, número, marque el check del filtro número de solicitud e ingrese el número.
 - **Paciente:** Si desea consultar las solicitudes de copia de un paciente específico, marque el check de paciente, busque y seleccione el paciente del cual desea consultar las solicitudes.
- Luego de tener los filtros definidos haga clic en el botón 
- El sistema busca las solicitudes que coincidan con los filtros dados y las carga en el grid así:

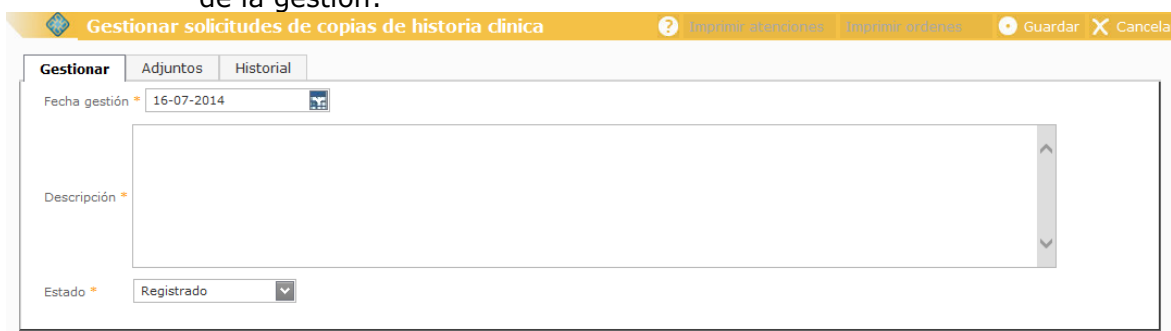
		Número	Fecha solicitud	Identificación solicitante	Solicitante	Identificación paciente	Paciente	Motivo	Fechas solicitadas	Estado
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ver detalle	Gestionar	4	04-07-2014 8:19:00 a. m.	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	ninguno		Registrado
Ver detalle	Gestionar	3	04-07-2014 8:11:00 a. m.	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	nn	01-06-2014 12:00:00 a. m. - 04-07-2014 8:10:00 a. m.	Registrado
Ver detalle	Gestionar	2	04-07-2014 8:09:00 a. m.	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	CC 54545454	KYO KUSANAGUI	se verificara registros	01-06-2014 12:00:00 a. m. - 04-07-2014 8:09:00 a. m.	Registrado

- Haga clic en el link gestionar [Gestionar](#) de la solicitud que desea gestionar:

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

- El sistema muestra la siguiente pantalla donde debe registrar los datos de la gestión:



- En la pestaña gestionar:
 - Fecha de gestión: Ingrese la fecha en la cual realizo la gestión.
 - Descripción: Digite la descripción realizada.
 - Estado: el sistema muestra la lista de estados a los que puede cambiar la solicitud, Aceptado.
 - Cambie el estado de acuerdo con la gestión realizada.
 - Si el estado seleccionado es Rechazado:
 - El sistema activa un campo llamado motivo, para que digite el motivo por el cual se rechaza la solicitud de copia de la historia clínica.
 - Si el estado seleccionado es Entregado:
 - El sistema activa los siguientes campos para que registra la información de la persona a la que se le entrego la copia de la Historia: tipo de Persona (Natural o Jurídica), Tipo de documento de identificación, número de documento y nombre.
 - Si el estado seleccionado es aceptada, el sistema no pide información adicional, pero activa los botones **Imprimir atenciones** **Imprimir ordenes**, para que realice la impresión de la copia que se va a entregar al usuario.
- En la pestaña Adjuntos, puede consultar los adjuntos, registrados al hacer la solicitud de la copia.
- El sistema muestra la lista de adjuntos y al hacer clic en el link de cada adjunto los puede consultar.
- En la pestaña Historial puede consultar, todas las gestiones realizadas a dicha solicitud.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

3.8 Crear encuesta:

En esta funcionalidad el sistema permite al usuario crear los diferentes formularios de encuesta que utiliza para encuestar a los pacientes, luego con cada una de estas encuestas se aplica la encuesta y se tabula.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → crear encuesta



- Al ingresar a esta opción, como botones de acción se visualizan guardar y cancelar.
- El sistema permite seleccionar si la encuesta esta activa o inactiva al seleccionar el check ☒ Activo
- El sistema permite seleccionar un nombre a la encuesta y una descripción / observaciones:

Nombre *

Descripción / Observaciones

- El sistema permite seleccionar un enfoque para la encuesta, se visualizan todos los enfoques creados y activos en el sistema Enfoque , se permite seleccionar una versión para la encuesta Versión , se permite seleccionar el rango de fechas en que estará vigente la encuesta

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

Fecha inicio vigencia 05/06/2012  Fecha fin vigencia 05/06/2012 

- El sistema permite marcar si la encuesta aplica para la IPS, o una unidad
 Aplica a _____
 en especial, marcando el check ☐ IPS ☐ Unidad
- Al marcar aplicar por unidad, el sistema visualiza la estructura administrativa, para seleccionar la unidad a la que aplica:

☒ Unidad ☐ IPS

Gerencia en Tecnología

Nueva Unidad Funcional

- Al seleccionar más de una unidad el sistema la coloca automáticamente en el combo y la separa por comas (,)
☒ Unidad Gerencia en Tecnología,Nueva Unidad Funcional,Gerencia en Salud
- El sistema permite marcar si la encuesta aplica a egresos ☐ Aplica a egresos
 , ósea admisiones cerradas de una determinada especialidad
 Especialidad aplica

Preguntas de la encuesta

- El sistema permite crear las preguntas que aplicaran para la encuesta, dando clic en **Nuevo**, el sistema visualiza la ventana:

Pregunta

Descripción *

Tipo Respuestas

Orden ☐ Recurrente Ponderación pregunta

Aplica a
☐ IPS ☒ Unidad

- El sistema permite registrar la pregunta, en el campo descripción
 Descripción *
- El sistema permite seleccionar el tipo de respuesta que tendrá la pregunta y las opciones disponibles en el sistema son: Si/No, selección única,

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

selecciones múltiples y abiertas

Tipo Respuestas

 Orden

 Aplica a ☐ IPS ☒

☐ Si/No

☐ Selección única

☐ Selección múltiple

☐ Abiertas

- El sistema permite seleccionar el orden en que se mostrara la pregunta en la encuesta Orden 1 , el sistema permite marcar si la pregunta es recurrente ose que se utilizara en otra encuesta ☐ Recurrente , el sistema permite digitar la cantidad en que pondera la pregunta en la encuesta Ponderación pregunta 1 , en "aplica a" el sistema carga automáticamente si es a IPS o a unidad (Carga las unidades seleccionadas anteriormente).

- Al seleccionar un tipo de respuestas el sistema carga el tipo de respuestas en el grid Respuesta:
- Al seleccionar el tipo de Si/No, en posibles respuestas el sistema colocara

siempre Si/No:

Respuesta	
Si	50 % Promedia
No	50 % Promedia

- Al seleccionar el tipo de selección única y múltiple, el usuario con perfil debe ingresar las posibles respuestas a la pregunta en el campo descripción:

Respuesta

 Descripción *

☐ Pondera 0

y permite marcar si la respuesta pondera y al marcar permite digitar el valor que ponderara y si no se marcar entonces queda automáticamente que la respuesta promedia.

- Al seleccionar el tipo abiertas, el sistema no solicita información adicional y no se permite marcar si promedia o pondera.
- Al tener la preguntas con sus posibles respuestas, dar clic en , el sistema genera una validación indicando que los datos se almacenaron correctamente y carga la pregunta en el grid pregunta y visualiza la

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

descripción de la misma, su tipo respuesta, el orden de la pregunta, pondera y si es recurrente o no:

Pregunta	Tipo respuesta	Orden	Pondera	Recurrente
☐	☐	☐	☐	= -
¿Cuánto tiempo lleva utilizando la IPS?	Selección única	1	25,00	☒
¿Con qué frecuencia utiliza nuestros servicios?	Selección única	2	30,00	☐

- Al tener una pregunta recurrente esta se visualizara siempre en la creación de otras encuestas en el combo preguntas recurrentes:

Preguntas recurrentes

- Para agregar una pregunta recurrente en la encuesta, se debe seleccionar la pregunta y dar clic en **Agregar**, el sistema la carga en el grid de pregunta con sus posibles respuestas configuradas.
- Al seleccionar una pregunta y esta quede de color azul clarito, el sistema visualiza las respuestas creadas para esa pregunta en la sección posibles respuestas y con su valor respectivo y si promedia o pondera:

Pregunta	Tipo respuesta	Orden	Pondera	Recurrente	Possibles respuestas
☐	☐	☐	☐	= -	
¿Cuánto tiempo lleva utilizando la IPS?	Selección única	1	25,00	☒	Entre seis meses y un año 20,00 % Promedia Entre uno y seis meses 20,00 % Promedia Entre uno y tres años 20,00 % Promedia Más de tres años 20,00 % Promedia Menos de un mes 20,00 % Promedia
¿Con qué frecuencia utiliza nuestros servicios?	Selección única	2	30,00	☐	
¿Cuál es su grado de satisfacción general con nuestra IPS?	Selección única	3	25,00	☐	
En comparación con otras alternativas de prestación de servicio en salud es	Selección única	4	20,00	☐	

- El sistema permite modificar la pregunta y sus respuestas, al tenerla seleccionada y dar clic en el botón **Editar**,
 - El sistema carga la pregunta y permite modificarla y para modificar sus posibles respuestas, se debe seleccionar la respuesta dejándola de color gris oscuro y dar clic en el botón **Editar**.
 - El sistema carga los datos de la respuesta para modificarlos y al modificar dar clic en el botón **Agregar**.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

- Al tener todos los datos necesarios modificados dar clic en el botón **Aceptar** y el sistema genera un mensaje de confirmación indicando que los datos se almacenaron correctamente.
- El sistema permite seleccionar uno o varios de los indicadores que se tendrán en cuenta para la encuesta, allí se visualizan los indicadores que se tienen creados y activos en el sistema:

Indicadores

☒	prueba funcional
☒	pruebas nov
☒	pruebs110
prueba funcional,pruebas nov ,pruebs110	

- Al tener todos los datos correctos de la encuesta de la encuesta dar clic en **Guardar**, el sistema guarda los datos y genere un mensaje de confirmación:

Mensaje
 ✕

Sus cambios han sido guardados exitosamente en la base de datos.

Aceptar

Tener en cuenta:

- Solo se permite crear una pregunta con un tipo de respuesta.
- Que para crear varias preguntas con sus posibles respuestas, se hace de la misma manera descrita anteriormente en este manual.
- Que los valores registrados para cada respuesta o pregunta se tendrán en cuenta en la tabulación de la encuesta.

• Consultar las encuestas:

- Para consultar las encuestas creadas en el sistema ingresar a satisfacción del usuario – crear encuestas

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.R.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

Encuestas			
Nuevo			
	Nombre	Descripción	Estado
Ver Editar	ENCUESTA DE SATISFACCION SESIONES DE ACTIVIDADES	SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE. POR FAVOR RESPONDA LO MAS FRANCO Y OBJETIVO QUE LE SEA POSIBLE	Activo
Ver Editar	Satisfacción del Usuario (Servicio)	Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por [ninguna]. Esta encuesta dura aproximadamente 7 minutos.	Activo

- Al ingresar a esta opción el sistema carga automáticamente las encuestas que están creadas en el sistema y como botón de acción se visualiza el botón de nuevo.
- El sistema permite ver el nombre, la descripción y estado de las encuestas que están creadas en el sistema.
- **Ver**
 - El sistema permite ver el detalle de la encuesta, dando clic en la opción [Ver](#) y se permite ver el detalle de las preguntas.
- **Modificar**
 - El sistema permite modificar la encuesta que se requiere dando clic en la opción [Editar](#) y también se permite modificar cada pregunta y sus posibles respuestas.
- **Clonar Encuestas**

Encuestas			
Informes			
	Nombre	Descripción	Estado
Ver Clonar	Encuesta de satisfacción de Cirugía	F-SAU-032	Activo
Ver Clonar	ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS CONSULTA EXTE	ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS CONSULTA EXTERNA 2014	Activo
Ver Clonar	ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS DE CIRUGIA 20	ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS DE CIRUGIA 2014	Activo
Ver Editar	Encuesta de satisfacción de usuarios de hospitaliz	Encuesta de satisfacción de usuarios de hospitalización.	Activo
Ver Editar	Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Laboratorio	Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Laboratorio	Activo
Ver Clonar	ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS DE LABORATORI	ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS DE LABORATORIO 2014	Activo

- El sistema muestra en la lista inicial un nuevo campo con el link clonar. Este solo se activa para encuestas que han sido aplicadas, es decir, las que no tiene activo el link editar.
- El sistema crea otro registro con una copia de la encuesta, el mismo nombre de la encuesta clonada, pero antepuesta la palabra copia, esta tiene el link editar activo, para que el usuario ingrese y la edite.

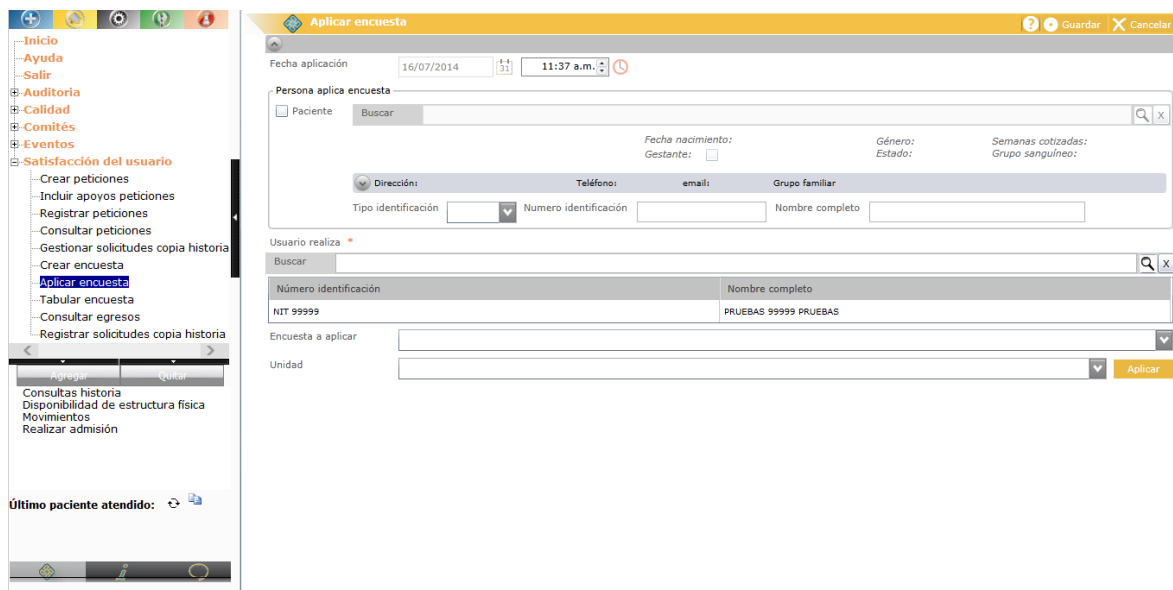
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

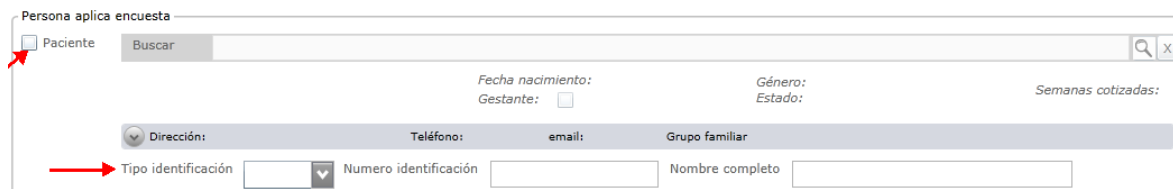
3.9 Aplicar encuesta:

Permite aplicar la encuesta, contestando cada una de las preguntas registradas en el momento de la creación de la encuesta.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → aplicar encuesta



- Al ingresar a esta opción se visualiza como botones de acción guardar y cancelar.
- El sistema visualiza por defecto la fecha actual, que es la fecha en que se aplica la encuesta.
- Para aplicar una encuesta, el sistema permite seleccionar el paciente al cual se le aplicara o si no es paciente permite registrar los datos de la persona a la que se aplicara.



	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

- Para aplicar a un paciente, se debe marcar la opción ☐ Paciente, el sistema habilita un buscador y permite buscar al paciente, el cual debe estar creado en el sistema y estar activo.
- Para aplicar a otra persona que no es paciente no se debe marcar la opción de paciente y el sistema habilita los controles para registrarle a la persona el tipo de identificación, número de identificación y nombre completo.
- El sistema permite seleccionar el usuario que realiza la encuesta y por defecto se visualizara el usuario con que se ingresó a la aplicación y se permite modificar por otro usuario que este creado en el sistema.
- El sistema visualiza en un combo las encuestas que se le pueden aplicar al paciente (Ver crear encuesta):

Encuesta a aplicar

Satisfacción del Usuario (Servicio)

- Al seleccionar una encuesta se debe seleccionar la unidad en la que se aplica la encuesta y allí visualiza todas las unidades creadas en la sede seleccionada:

Unidad

Nueva Unidad Funcional cir

- Al seleccionar la encuesta y la unidad dar clic en el botón **Aplicar**, el sistema visualiza la encuesta con sus preguntas y sus posibles respuestas que se hayan configurado (Ver crear encuesta):

Aplicar encuesta ? Guardar X Cancelar

Satisfacción del Usuario (Servicio)

¿Cuánto tiempo lleva utilizando la IPS?

☐ Entre seis meses y un año
☐ Entre uno y seis meses
☐ Entre uno y tres años
☐ Más de tres años
☐ Menos de un mes

¿Con qué frecuencia utiliza nuestros servicios?

☐ Dos o tres veces al mes
☐ Menos de una vez al mes
☐ Una o más veces a la semana
☐ Una vez al mes

¿Cuál es su grado de satisfacción general con nuestra IPS?

☐ Completamente insatisfecho
☐ Completamente satisfecho
☐ Insatisfecho
☐ Satisfecho

En comparación con otras alternativas de prestación de servicio en salud es

☐ Algo Mejor
☐ Algo peor
☐ Más o menos igual
☐ Mucho mejor
☐ Mucho peor
☐ No lo sé

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

- Para contestar la encuesta, se debe seleccionar la respuesta que considera correcta al final y al tener todo contestado dar clic en el botón , el sistema genera un mensaje de confirmación indicando que los datos se almacenaron correctamente:

Mensaje

Sus cambios han sido guardados exitosamente en la base de datos.

Aceptar

- Al seleccionar un paciente y seleccionar una encuesta que ya se le aplico, al dar clic en el botón , el sistema visualiza la fecha en que ya se le aplico la encuesta y si fue a una admisión, se visualiza el número de admisión a la que se aplicó:

Encuestas aplicadas paciente

Admisión	Fecha aplicación
	04/06/2012 16:16:00
	06/06/2012 15:09:00

Aceptar

Tener en cuenta:

- No se permite aplicar más de una vez la misma encuesta a un mismo paciente.
- Las encuestas aplicadas se tendrán en cuenta para tabular

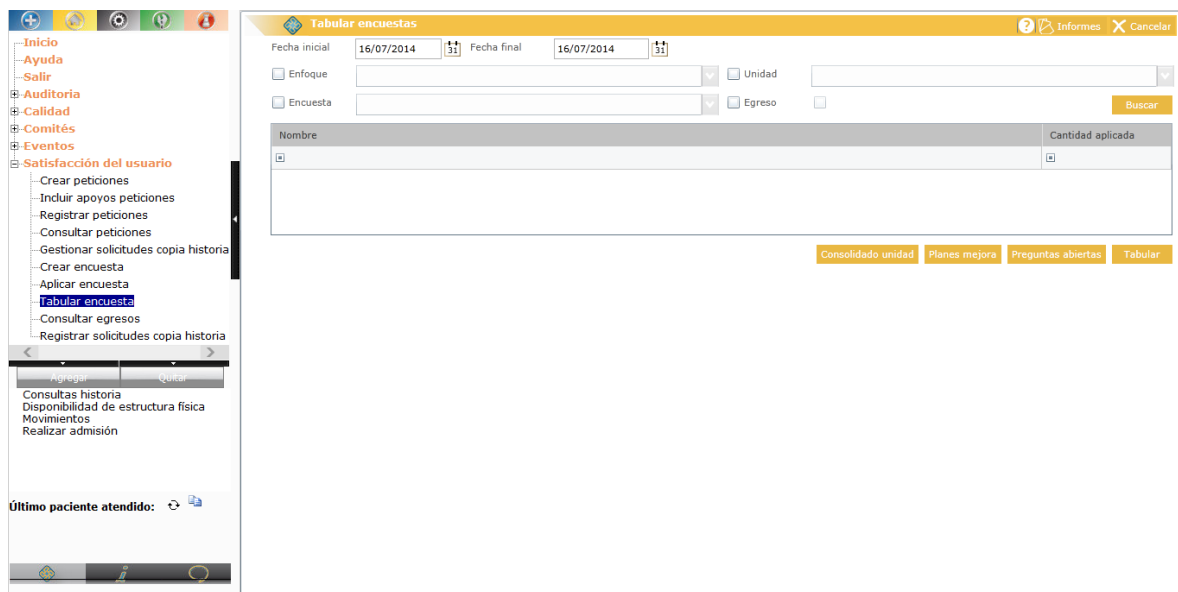
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

3.10 Tabular encuesta:

El sistema de acuerdo con la respuesta ingresada para cada pregunta realiza la tabulación de las encuestas y emite un resultado.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → tabular encuesta



- Al ingresar a esta opción, como botón de acción se visualiza el de cancelar 
- El sistema permite consultar las encuestas que ya fueron aplicadas y están listas para tabular.
- El sistema permite filtrar por un rango de fechas de cuando se aplicaron las encuestas
 Fecha inicial  Fecha final , el
 tipo de enfoque
☒ Enfoque
 unidad en donde se aplicó
☒ Unidad , nombre
 de la encuesta ☒ Encuesta
 y las que tienen la marcación de que aplica para egreso ☒ Egreso ☒

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

- Al dar clic en el botón **Buscar**, el sistema carga las encuestas que ya se aplicaron y que coinciden con los filtros seleccionados, cargando el nombre y la cantidad aplicada (Cantidad de personas a las que se les ha aplicado la encuesta):

Nombre	Cantidad aplicada
Satisfacción del Usuario (Servicio)	1

- Al seleccionar la encuesta y dar clic en el botón **Tabular** el sistema carga automáticamente las preguntas de la misma con sus respectivas respuestas que fueron seleccionadas por los pacientes y realizar el cálculo del peso de la respuesta en la pregunta, la cantidad y el peso de la pregunta que equivale en la encuesta.

¿Cuánto tiempo lleva utilizando la IPS? (25,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
Entre uno y seis meses (20,00)	1	100	20

Peso pregunta 5

¿Con qué frecuencia utiliza nuestros servicios? (30,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
Menos de una vez al mes (25,00)	1	100	25

Peso pregunta 7,5

- El sistema visualiza el porcentaje de la pregunta que equivale en la encuesta y el porcentaje de la respuesta que equivale en la pregunta, de acuerdo al configurado (Ver crear encuestas):

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

% Pregunta

¿Cuánto tiempo lleva utilizando la IPS? (25,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
Entre uno y seis meses (20,00)	1	100	20

% Respuesta

Detalle de la pregunta y sus respuestas:

1. El sistema visualiza la cantidad total de personas que seleccionaron la misma respuesta

¿Cuánto tiempo lleva utilizando la IPS? (25,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
Entre uno y seis meses (20,00)	1	100	20

2. El sistema calcula el porcentaje que equivale al total de personas que contestaron la misma respuesta, realizando el siguiente calculo: cantidad total de personas que contestaron la misma pregunta / cantidad total de personas a las que se le aplico la encuesta * 100 **ejemplo: 10 / 10 * 100 = 100%**

¿Cuánto tiempo lleva utilizando la IPS? (25,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
Entre uno y seis meses (20,00)	1	100	20

3. El sistema calcula el peso de la respuesta que equivale en la pregunta, teniendo en cuenta lo siguiente para el cálculo: el porcentaje de la respuesta que equivale en la pregunta (Valor configurado en crear encuestas) * el porcentaje que resultado de la respuesta de acuerdo a la cantidad de encuestas aplicadas. **Ejemplo: 20 * 100% = 20**

¿Cuánto tiempo lleva utilizando la IPS? (25,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
Entre uno y seis meses (20,00)	1	100	20

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

4. El sistema calcula el peso de la pregunta que equivale en la encuesta, teniendo en cuenta lo siguiente para el cálculo: sumatoria de pesos de todas las respuestas de la pregunta * el porcentaje que equivale la pregunta en la encuesta (valor configurado en crear encuestas). **Ejemplo: 20 * 25% = 5**

¿Cuánto tiempo lleva utilizando la IPS? (25,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
Entre uno y seis meses (20,00)	1	100	20

Peso pregunta 5

5. El sistema realiza la gráfica por cada pregunta de acuerdo al porcentaje tabulado de cada respuesta. Ejemplo: 1ra respuesta: 50% 2da respuesta: 25 y tercera respuesta 25 queda la gráfica así:

La asesoría recibida durante la prestación de servicios que la institución le realizó. (20,00)

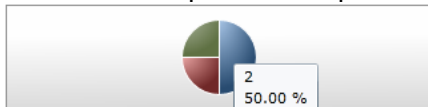
Respuesta	Cantidad	%	Peso
Buena (25.00)	2	50	12.5
Excelente (25.00)	1	25	6.25
Regular (25.00)	1	25	6.25

Peso pregunta 5



■ Buena (25.00)
 ■ Excelente (25.00)
 ■ Regular (25.00)

- Al colocar el puntero del mouse sobre cada color el sistema indica la cantidad de personas que contestaron la pregunta y el porcentaje:



6. El sistema en convenciones indica a que color corresponde cada respuesta y el peso

■ Buena (25.00)
 ■ Excelente (25.00)
 ■ Regular (25.00)

configurado para cada una:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

Total encuesta

El sistema calcula el peso total de la encuesta, teniendo en cuenta lo siguiente para el cálculo: sumatoria de todos los pesos de las preguntas de la encuesta. **Ejemplo: 5 + 7.5 + 6.25 + 3.33 = 22.08**

Peso encuesta 22,08

¿Cuánto tiempo lleva utilizando la IPS? (25,00)

Respuesta	Cantidad	%	Peso
Entre uno y seis meses (20,00)	1	100	20

☒ Entre uno y seis meses (20,00)

Peso pregunta 5

Preguntas abiertas: El sistema permite consultar las preguntas abiertas que estén relacionadas a la encuesta, dando clic en el botón **Preguntas abiertas**.

Al no tener preguntas abiertas para la encuesta seleccionada, y dar clic en el botón de preguntas abiertas el sistema genera la siguiente validación:

Mensaje

No existen preguntas abiertas en la encuesta Satisfacción del Usuario (Servicio)

- Al tener preguntas abiertas para la encuestas y darle clic en el botón preguntas abiertas, el sistema visualiza la siguiente ventana, con la pregunta y las respuestas de los usuarios:

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.R.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S

Preguntas abiertas

Observaciones (0.00) ← **Pregunta**

puebas
Pruebas
sdfas
Pruebas Maribel
Maibel

← **Respuestas**

Abiertas (0.00)

Nada

Aceptar

Consolidado unidad: El sistema permite ver el consolidado de la unidad en que se aplicó la encuesta, dando clic en el botón **Consolidado unidad**, se visualiza la cantidad total de encuestas aplicadas en la unidad y el porcentaje total de la unidad.

Consolidado unidad

Nombre	Cantidad aplicada	%	Ponderación	Total unidad
Gerencia en Tecnologia	1	100	0	0

Aceptar

- El sistema permite ingresar una ponderación a la unidad seleccionada y automáticamente realiza el cálculo total de acuerdo a esa ponderación así: porcentaje de la unidad * valor de ponderación digitado. Ejemplo: 100% * 36 = 36

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.P.S.

MANUAL DE USUARIO

IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

SaludTotal
EPS-S

Consolidado unidad

Nombre	Cantidad aplicada	%	Ponderación	Total unidad
☐	☐			
Gerencia en Tecnologia	1	100	36	36

Aceptar

Planes de mejora: El sistema permite consultar los indicadores que están relacionados a la encuesta y los planes de mejora que tiene cada uno, dando clic en el botón **Planes mejora**, el sistema carga una ventana para seleccionar cada indicador y ver los planes de mejora que tienen relacionados

Indicadores

Al seleccionar el indicador **pruebas nov**, el sistema carga automáticamente los planes de mejora que tiene relacionados, visualizando el objetivo y las observaciones de cada uno,

	Objetivo	Observaciones
☐	☐	☐
☐	pruebas	

el sistema permite seleccionar el plan de mejora que se relacionara a la encuesta marcando el check ☐ y dando clic en el botón **Guardar**, el sistema genera un mensaje de confirmación indicando que los datos se almacenaron correctamente y automáticamente lo quita del listado porque queda relacionado a la encuesta.

Tener en cuenta:

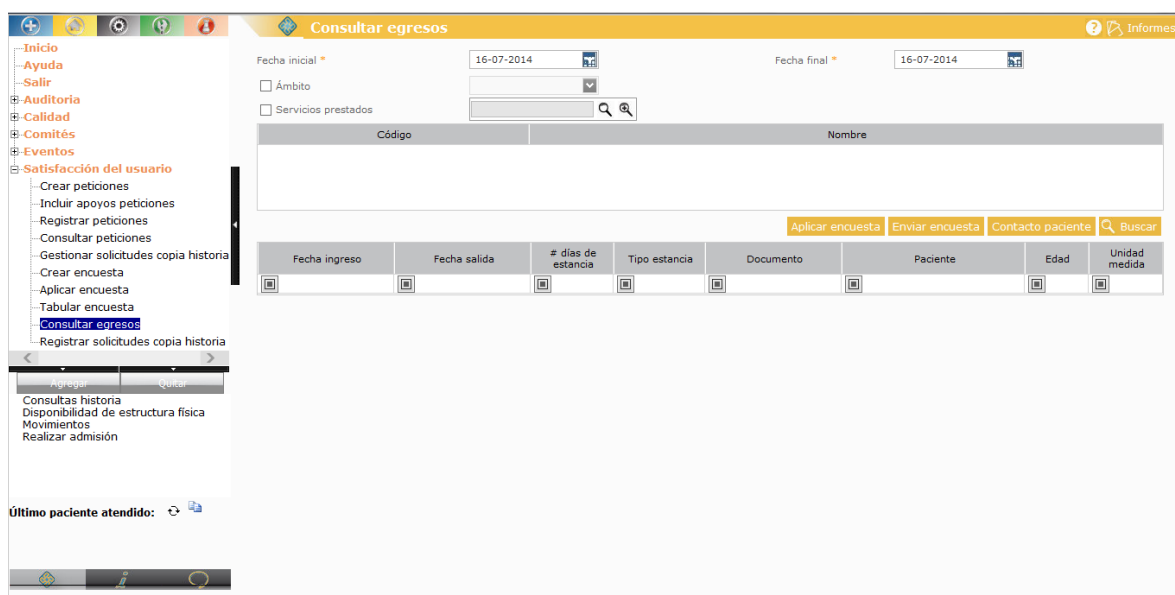
- Solo se puede tabular una encuesta a la vez.
- El sistema realiza los mismos cálculos para cada pregunta y sus respuestas.
- El sistema realiza la tabulación de la encuesta de acuerdo al rango de fechas seleccionado en que se haya aplicado la encuesta y la cantidad de personas que la contestaron.
- El sistema Promediada o ponderada, de acuerdo con el parámetro de cada pregunta configurado (Ver crear encuestas).
- Las preguntas abiertas no se tabulan porque no se les parametriza un porcentaje en la encuesta.
- El consolidado de unidad no se guarda en el sistema es informativo.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

3.11 Consultar egresos:

El sistema permite al usuario realizar la consulta de las personas que han salido de la institución, consultando los registros de admisión cerrados en un rango de fechas o de un determinado ámbito, para desde acá poder enviar la encuesta al correo o aplicarla directamente.

Ruta: Menú Estratégicos  → satisfacción del usuario → Consultar egresos



- En esta opción el sistema permite consultar las admisiones que se encuentran cerradas en el sistema, para saber que pacientes se les puede enviar una encuesta y así conocer la opinión acerca de los servicios prestados mientras estuvo hospitalizado, para consultarlas permite filtrar por un rango de fechas, ámbito y servicios que se hayan prestado dentro de la admisión:



	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

- Al dar clic en el botón , el sistema visualiza las admisiones cerradas que coincidan con los filtros seleccionados:

Fecha ingreso	Fecha salida	# días de estancia	Tipo estancia	Documento	Paciente
					
27-10-2011 12:00:20 p.m.	21-12-2011 09:40:16 a.m.	55	Hospitalización psiquiátrica	C C 10125985	Adriana María López Valdez
18-11-2011 04:02:07 p.m.	01-06-2012 12:09:47 p.m.	196	Cirugías hospitalarias generales	CC 102459	Maribel Rodriguez
16-12-2011 10:48:02 a.m.	13-03-2012 11:27:42 a.m.	88	Cirugías hospitalarias generales	C C 8855569	CARMEN CECILIA GARCIA DE SERRANO
19-12-2011 10:31:57 a.m.	23-02-2012 02:55:31 p.m.	66	Cirugías hospitalarias generales	C C 123456	Pablo Marmol

- El sistema visualiza por cada admisión, la fecha de ingreso la fecha de salida, # de días de estancia, tipo estancia, documento del paciente, nombre, edad y unidad de medida de la edad del paciente.
- **Enviar encuesta:** Para enviarle la encuesta al paciente por e-mail, se debe seleccionar la admisión de la cual se requiera aplicar la encuesta y darle clic en el botón , el sistema visualiza una ventana con las encuestas que no se le han aplicado al paciente de la admisión

Header

Encuestas *




Aceptar

cerrada:

- Al seleccionar una encuesta y dar clic en aceptar el sistema visualiza el siguiente mensaje

Mensaje

El paciente no tiene un email por favor ingrese uno.

Aceptar

- al no tener configurado el paciente (Ver creación de pacientes), al dar aceptar el sistema visualiza la anterior ventana con el campo e-mail

Header

Encuestas *

Satisfacción servicio atención al usuario


Email *

Aceptar

al digitar el correo dar clic en



, el sistema genera la validación indicando que

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



MANUAL DE USUARIO

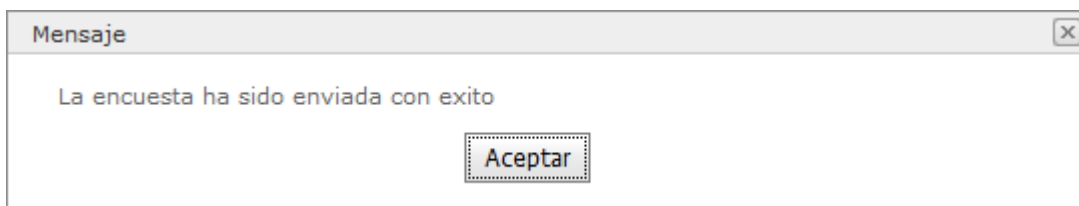
IT Salud IPS

MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO



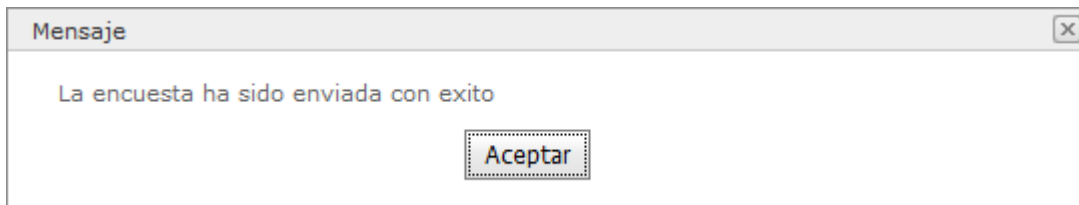
CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019



y automáticamente se envía la encuesta al correo del paciente en un archivo adjunto de PDF O seleccionar una encuesta y dar clic en aceptar el sistema genera el siguiente

mensaje, si el paciente tiene e-mail configurado (Ver crear pacientes), automáticamente al 1er correo del paciente llega la encuesta en un archivo adjunto de PDF con los datos del paciente precargados:



	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



Integración Total
Salud I.R.S.

MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO

CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

Salud Total
EPS-S



Integración Total
Salud I.R.S.

ENCUESTA DE SATISFACCION SESIONES DE ENTRENAMIENTO

SALUD EPS / Número de
identificación tributaria
124
somos más
CALLE 146yy 123
Bogotá / Colombia

Admisión 5

Documento C C 52425793

Nombre Jeny Victoria Cardenas Perez

Marque con una X la respuesta

"CONVOCATORIA" (selección única)	X
Envío oportuno de la Invitación o convocatoria. (C)	
Suficiencia de la Información enviada en los comun	
Claridad de la información enviada durante la conv	
Resolución de Inquietudes previo a la realización	
Facilitación del Proceso de Inscripción	
CONTENIDO DE LA SESIÓN DE NADA (selección múltiple)	X
Calidad del contenido de la Sesión de la actividad	
Utilidad y aplicabilidad del contenido de la Sesión	

- **Contacto del paciente:** El sistema permite consultar los datos de contacto del paciente, seleccionando un egreso y dando clic en el botón **Contacto paciente**, el sistema visualiza una ventana con la dirección,

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

	MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	VERSIÓN: V MAYO-2019	

teléfono, teléfono móvil y e-mail del paciente:

Header ✕

Dirección	Teléfono	Teléfono móvil	Email
kr 45	4318574	311589665	rosa_parra@cnt.com.co
Aceptar			

- **Aplicar encuesta:** El sistema permite aplicar la encuesta a la admisión que se requiera, dando clic en el botón aplicar encuesta y se visualizan las encuestas que tiene la marcación de aplican para egresos y corresponde a la especialidad configurada (Ver crear encuestas).
- **Ver movimientos del paciente:** El sistema permite consultar los movimientos del paciente de acuerdo con lo descrito en el caso de uso Consultar movimiento por paciente (módulo pacientes).

Tener en cuenta:

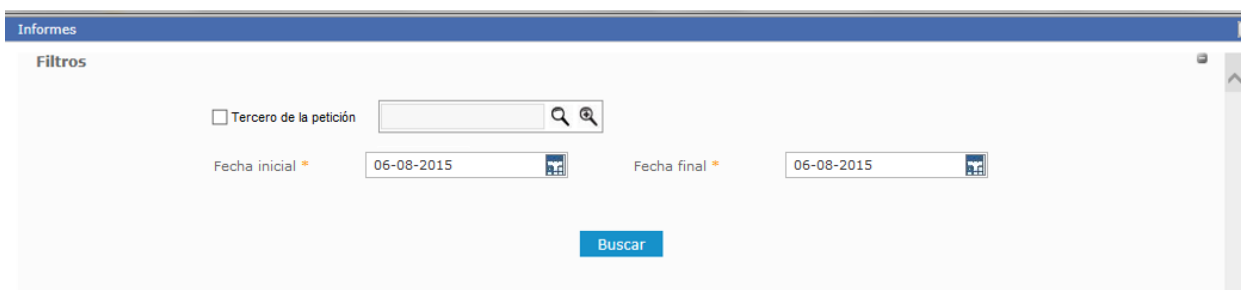
- Que se visualizan las admisiones en estado cerrado.
- Solo se pueden aplicar encuestas que tiene la marcación de aplica para egresos y a la especialidad que se indica.
- Se puede enviar N veces la misma encuesta a un mismo paciente, hasta que en aplicar encuesta no aparezca como aplicada.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

3.12 INFORMES

3.12.1 Generar informe de compromisos, quejas reclamos y sugerencias por paciente

- Ingresar al menú estratégicos – Satisfacción al usuario,
- Seleccionar informe de quejas reclamos y sugerencias por paciente
- El sistema muestra los siguientes filtros:



- Tercero de la petición: El usuario con perfil debe utilizar el buscador, para buscar y seleccionar el tercero al cual le pusieron la petición, en este caso el prestador (No obligatorio).
- Rango de fechas: El usuario con perfil debe digitar el rango de fechas del cual desea consultar las peticiones interpuestas.
- Clic en buscar.
- El sistema muestra en pantalla el informe con los siguientes datos:

Documento y nombre del Tercero	Código y nombre del contrato	especialidad	id_queja	descripción de queja	documento y nombre de paciente	fecha de radicación queja

- Documento y nombre del tercero, Si se filtra por tercero muestra los datos solo de ese tercero, si no del tercero al que se registró la queja, cuando se marcó tercero de la IPS.
- Código y nombre del contrato, como la queja no tiene relacionado un contrato el sistema muestra los contratos del tercero, cuando este sea prestador, si no es prestador sale en blanco.
- Especialidad: Como la queja no tiene relacionada una especialidad, o sub-especialidad, muestra las especialidades o sub – especialidades que tenga el tercero, cuando este sea prestador.
- Los demás datos se toman de lo registrado cuando se ingresa la petición.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



MANUAL DE USUARIO IT Salud IPS MODULO DE SATISFACCION DEL USUARIO



CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

El sistema al generar el informe de acuerdo a lo ingresado, mostrara la siguiente estructura.



Informe de compromisos, quejas, reclamos y sugerencias por paciente

CENTRO POLICLINICO DEL OLAYA

Configurando el Futuro de Clínicas y Hospitales

DOCUMENTO Y NOMBRE DEL TERCERO	CÓDIGO Y NOMBRE DEL CONTRATO	ESPECIALIDAD	NUMERO PETICIÓN	DESCRIPCIÓN QUEJA	DOCUMENTO Y NOMBRE DEL PACIENTE	FECHA RADICACIÓN
544554-ANDREA CORREA	235148-Contrato Andrea 001 ; 00002-Contrato 002 ;	ODONTOLOGIA GENERAL ; MEDICINA GENERAL ; MEDICINA INTERNA ;	126	Poca programación En Citas Medicas	00010102782-YUBER ESTEBAN ORDUZ	12/1/2015 9:37:00 AM
			127	Queja IPS, mal servicio al cliente.	00-KAROL MILENA BEJARANO	12/1/2015 10:27:00 AM

12/2/2015 10:34 AM

::1

1 de 1

CENTRO POLICLINICO DEL OLAYA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo: Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha: Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)



MANUAL DE USUARIO
IT Salud IPS
MODULO DE SATISFACCION DEL
USUARIO



CÓDIGO:

VERSIÓN:
V MAYO-2019

PREGUNTAS FRECUENTES

GLOSARIO

C

Check: Es una opción que tiene el sistema para marcar o seleccionar un registro.

NANDA: North American Nursing Diagnosis Association

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

NOTAS DE CAMBIOS

Versión documento	Versión Programa	Fecha	Observaciones	Usuario que modifica
1.0		16/04/2012	Versión original del documento	Maribel Corredor
1.1		16/04/2012	Se adiciona la sección 3.1 Crear petición del usuario y 3.2 Registrar petición del usuario	Maribel Corredor
1.2		04/05/2012	Se adiciona la sección 3.3 Incluir apoyos para peticiones del usuario, 3.4 Consultar peticiones del usuario y 3.5 Registrar análisis de casos	Maribel Corredor
1.3		04/06/2012	Se adiciona la sección 3.6 Gestionar peticiones del usuario, 3.7 Gestionar solicitudes de copias de historia, 3.8 Crear encuesta,	Maribel Corredor
1.4		05/06/2012	Se adiciona la sección 3.9 Aplicar encuesta, 3.10 Tabular encuesta, 3.11 Consultar egresos	Maribel Corredor
1.5	710	16/07/2014	Se revisa cada funcionalidad para actualizar el manual a la fecha y se incluye la gestión de solicitudes de copia de historia clínica que a pesar de que en la versión 1.3 dice que se incluyó no estaba.	Jenifer Martinez
1.6	1128	01/12/2014	Se agrega la actualización, " Cuando una persona radica una petición, el sistema genera un número de caso, sin embargo se necesita conocer el número de caso por pantalla inmediatamente sin realizar ningún tipo de consulta en el sistema. Esto para poder informar al afectado que interpone la petición dicho número y de esta manera la persona pueda hacerle un seguimiento a su petición" del requerimiento 24324.	Cristian Ladino
1.7	12.0.0.3115	02/02/2015	Se agrega la tabla básica para alas causas de insatisfacción para que el usuario pueda registrarla al momento de registrar la petición. La cual se activa al seleccionar el servicio. Se agrega también el filtro para realizar la consulta de	Andrea Medina Roldan.

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)

			las peticiones que estén asociadas con las causas de satisfacción creadas y activas.	
1.8	14.1.0.415	13/04/2015	Se incluye el proceso y en el alcance la descripción de cada funcionalidad	Jenifer Martinez
2.0	22.0.0.1130	02/12/2015	Se agrega la sección 3.12, que corresponde a informes, de acuerdo a lo contemplado en el Requerimiento 28972.	Jennifer Tatiana Hernández Hernández
3.0	25.0.0.229	02/03/2016	Se agrega en la sección 3.8, el aspecto de clonar encuestas de acuerdo a lo contemplado en el requerimiento 23882	Jennifer Tatiana Hernández Hernández
4.0	29.0.0.630	13/07/2016	Se documentan los campos servicios y causas de insatisfacción las cuales se incluyeron en el requerimiento 23974. Se realiza aclaración de peticiones asociadas, al registrar el análisis de la petición.	Jenifer Martínez Alonso
5.0	32.0.0.930	30/09/2016	Se actualiza la sección 3.6. Registrar solicitudes de copias de historia con el requerimiento #35748 <Permitir marcar varios tipos de plantilla y de orden>.	Hasleydi Acosta Rodriguez
5.1		26/04/2019	Se actualiza el encabezado de pagina con los logotipos de la compañía.	Oscar Yesid Vargas
5.2		16/05/2019	Se actualizan imagenes del documento en el encabezado cambiando nombre del Aplicativo Panacea por el IT Salud IPS.	Oscar Yesid Vargas
5.3		16/05/2019	Se Remplaza nombre del aplicativo Panacea por el de IT Salud IPS en todo el documento	Oscar Yesid Vargas

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Andrea Ramírez	(Nombre de quien revisa)	(Nombre de quien aprueba)
Cargo:	Analista De SW Junior	(Cargo de quien revisa)	(Cargo de quien aprueba)
Fecha:	Marzo de 2010	(Diciembre de 2009)	(Diciembre de 2009)