



## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO: ORIENTACION Y ASESORIA DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

#### OBJETIVO

Brindar orientación y asesoría a los usuarios sobre la prestación de los servicios de salud de las IPS de la E.S.E Fabio Jaramillo Londoño, de manera eficaz y oportuna.

#### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Inicia con la recepción de la inquietud del usuario en la oficina de Atención al Usuario y finaliza con la adecuada atención e información, teniendo en cuenta la normatividad vigente, rutinas institucionales, derechos y deberes.

#### RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo de atención al usuario.

#### PRODUCTO O SERVICIO

Usuarios orientados

#### NORMATIVIDAD

- ❖ Ley 10/90 Por la cual se reorganiza Sistema Nacional de Salud.
- ❖ Constitución Política de Colombia 1.991 Artículo 23 y Título II Capítulo I.
- ❖ Ley 100/93 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral.
- ❖ Decreto 1757/94 Por la cual se organiza y se establecen las modalidades y formas de participación del servicio de salud.
- ❖ Ley 190/95 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración pública.
- ❖ Decreto 2232/95 Por medio por la cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en el sistema de quejas y reclamos
- ❖ Decreto 1011/06 Por la cual se define el sistema obligatorio de garantía en calidad de la atención de salud del sistema General de Seguridad social en salud.
- ❖ Código contencioso Administrativo. Título I Actuaciones Administrativas. Cap.II del derecho de petición en interés general, Peticiones Escritas y verbales

#### DEFINICIONES

**ORIENTACIÓN:** Es la información precisa y concreta sobre la prestación de los servicios de salud, rutinas institucionales, normatividad vigente, deberes y derechos al usuario.

**USUARIO:** Es la persona que hace uso de los servicios ofertados por las sedes de atención de la ESE Fabio Jaramillo Londoño y que con conocimiento de causa puede formular una petición, una queja o realizar una sugerencia.



## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO: ORIENTACION Y ASESORIA DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**OPORTUNIDAD:** Es la información eficiente en el momento que la solicita el usuario.

**RESPUESTA:** Es la comunicación formal emitida por los servidores públicos, en donde se detalla la respuesta institucional a una solicitud específica por parte de un usuario, la cual debe ser oportuna, clara, pronta y congruente con lo solicitado, sin que ello implique una obligación de responder favorablemente a lo pedido y expuesto en conocimiento del peticionario.

#### RECURSOS

**Tecnológicos:** Equipos de cómputo, línea abierta telefónica, Software.

**Logísticos:** Mobiliario, compuesto por un escritorio, una silla giratoria, una silla para visitas, Archivador, Línea telefónica, papelería básica.

**Humanos:** Funcionario de la Oficina de Atención al Usuario

#### Metodológicos:

Directriz emitida desde la sede administrativa por la Gerencia de la E.S.E, Proceso y procedimiento documentado, Manuales adoptados y Normatividad vigente

#### ACTIVIDADES

### 1. RECONOCIMIENTO DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

<b>Quién</b>	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
<b>Cuándo</b>	Diariamente
<b>Dónde</b>	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
<b>Para qué</b>	Identificar y promocionar la oficina de atención al usuario Realizar la atención personalizada.
<b>Como</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar al exterior la oficina de atención al usuario</li> <li>• Espacio adecuado para atender los usuarios.</li> <li>• Fijar en un lugar visible los horarios de atención de la oficina.</li> <li>• Realizar estrategias de comunicación para promocionar las funciones de la oficina (plegables, carteles, pendones, etc.)</li> </ul>

### 2. ORIENTACION Y ASESORIA AL USUARIO



## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO: ORIENTACION Y ASESORIA DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

<b>Quién</b>	IPS: Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
<b>Cuándo</b>	Diariamente
<b>Dónde</b>	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
<b>Para qué</b>	Orientar y asesorar adecuadamente a los usuarios sobre la prestación de los servicios de salud.
<b>Como</b>	Una vez el usuario se acerque a la oficina de atención al usuario se deberá prestar atención a las inquietudes y dudas sobre: La prestación de los servicios de salud rutinas institucionales normatividad vigente Deberes y Derechos. Tramites institucionales Requisitos

Coordinó: Paulo Cesar Fandiño Vargas, Asesor de Calidad.

Elaboro: Hilva Lynn Espitia Técnica Administrativa Atención al Usuario.

Fecha de Elaboración: Marzo 2010.

Ajuste: Kelly Johana Salazar Cuéllar Técnica Administrativa Atención al Usuario

Fecha: Febrero 2011