	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACION AL USUARIO	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Brindar a los usuarios un servicio oportuno, eficiente y de calidad con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas, reconociendo la oficina de PSS al usuario como su razón de ser, lo que implica una actitud, una decisión y una solución asertiva para lograr la satisfacción integral del mismo.


2. RESPONSABLES

- Coordinador de Prestación de Servicios de Salud
- Psicóloga
- Comité de Alto costo.

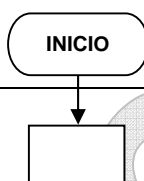
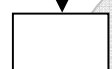

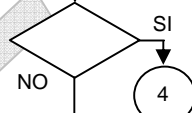


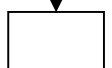
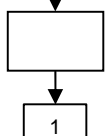
3. ASPECTOS GENERALES


- **ATENCION AL USUARIO:** Información que proporcionan los usuarios en las peticiones sobre diferentes aspectos de la prestación de servicios (demandas, quejas, reclamos y sugerencias).
- **INFORMACION AL USUARIO:** Aporta los procesos de toma de decisiones, promoción y protección de los derechos de las personas que reciben los servicios por parte de la oficina e igualmente que sean de calidad.
- **QUEJAS NO PROCEDENTE:** son las que no son competencias del proceso.
- **QUEJAS PROCEDENTES:** son las quejas relaciones con servicios prestados por el proceso.

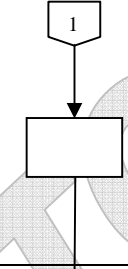

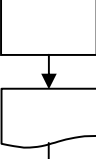
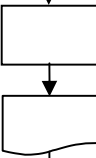

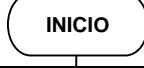
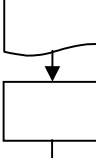
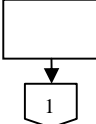
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Profesional Especializado De Prestación de Servicios de Salud		Funcionario Designado con funciones de Coordinador de Prestación de Servicios de Salud		Directora Instituto Departamental de Salud Norte de Santander	
Fecha	26/08/8	Fecha	08/09/08	Fecha	04/12/08


 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDE	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 2 de 5

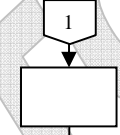

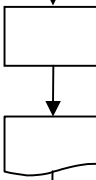

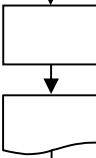


4. DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS				
				
1	Psicóloga	Recepcionar las quejas o reclamos que hacen los usuarios.		
2	Psicóloga	Clasificar las quejas y los reclamos según su naturaleza y verificar si son procedentes o no. A las no procedentes les da respuesta de una vez.		
	NA	¿La queja es procedente?		
3	Psicóloga	Orientar al usuario a donde deba ir deprecionar la queja reclamos o solicitud. Fin		
4	Psicóloga	Registre la queja en el formato de quejas y reclamos F-AS-PS03-01 Si es el caso dar respuesta inmediata al usuario. Fin		Formato de quejas y reclamos
5	Profesional de Apoyo	Entregar la queja o reclamos a la Coordinación de PSS para su respectivo estudio		
6	Coordinación de PSS y Comité de alto costo	Analizar las quejas y reclamos para dar respuesta a los usuarios. Entregar a la psicóloga.		Respuesta

	ATENCIÓN EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 3 de 5


No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
7	Psicóloga	Entregar las respuestas en forma verbal y escrita a cada uno de los usuarios. Verificar que el usuario haya quedado conforme con las decisión tomada. Si es el caso se programa para la respectiva visita domiciliaria.		Soporte de respuesta
8	Psicóloga	Realizar seguimiento a la solicitud, queja o reclamo hasta dar solución		
9	Psicóloga	Realizar informe mensual consolidado sobre seguimiento de las solicitudes quejas o reclamos en el Formato F-AS-PS03-01		Informe de mensual de quejas
10	Psicóloga	Entregar al Coordinador de PSS el informe consolidado del mes		
				
VISITAS DOMICILIARIAS				
				
1	Coordinación de PSS y Auditor de Medico	Recibir y evaluar las solicitudes de servicios para verificar al usuario su nivel socio-económico y familiar en el cual interactúa.		Evaluacion de Solicitudes
2	Coordinación de PSS y Auditor de Medico	Informar las decisiones de las visitas a la psicóloga para que realice la visita		

	ATENCIÓN EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 4 de 5

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
3	Psicóloga	Programar las visitas domiciliarias y buscar los antecedentes del usuario		
4	Psicóloga	Llegar al domicilio del usuario y verificar el nivel socio-económico, dinámico familiar.		
5	Psicóloga	Realizar un informe de la visita el cual contiene Fecha de realización de la visita, Nombre del usuario, Dirección, Motivo de la visita, antecedentes Médicos, situación encontrada, condiciones de vivienda, estructura familiar, antecedentes familiares, concepto cual entrega al comité de alto costo.		Informe de la visita
6	Psicóloga	Entregar al comité de alto costo el informe de la visita para su respectivo estudio		
7	Psicóloga	Realizar informe mensual consolidado sobre la realización de visitas en el Formato de Al Usuario F-AS-PS03-01		Informe consolidado de visitas
8	Psicóloga	Entregar al Coordinador de PSS el informe consolidado del mes		
				

5. MARCO LEGAL

- Constitución política de Colombia
- Ley 100 de 1993
- Ley 1122 de 2007
- Decreto 1757 de 1994

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDE	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Fecha Aprobación: 04/12/08
		Versión: 01
		Página 5 de 5

6. HISTORIAL

Versión No.	Motivo del cambio	Fecha
01	Creación Documento para el SGC	04/12/08

OBSOLETO