	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTO ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO	Fecha Aprobación: 13/12/09
		Versión: 02
		Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Brindar a los usuarios vinculados y no vinculados al SISBEN, un servicio oportuno, eficiente y de calidad con el fin de satisfacer sus necesidades en la prestación de los servicios de salud, solucionando sus expectativas, mediante una buena actitud, orientación y solución asertiva por parte de los funcionarios; estableciendo directrices y mecanismos para el mejoramiento continuo y fortalecimiento.


2. RESPONSABLES

- Coordinación de PSS
- Coordinador del proceso
- Funcionarios del proceso.

3. DIRECTRICES

- Sensibilización y capacitación a los usuarios, con el fin de que conozcan todo lo relacionado con el sistema de información y atención al usuario, a través de charlas dirigida.
- La Coordinación de PSS, debe capacitar al personal asistencial mensualmente en el proceso de orientación y guía de los usuarios, con relación a la disponibilidad de contratos externos.
- Colocar al servicio de los usuarios, los buzones de quejas y sugerencias.
- Extraer diariamente las quejas interpuestas por los usuarios en los buzones de sugerencias, para lo cual se deberá levantar un acta por parte de la oficina de Atención al Usuario, donde se establezca el número de quejas presentadas y nombre del querellante; con el fin de dar el trámite correspondiente para corregir la queja.
- Aplicar los mecanismos de monitoreo para identificar, interpretar y dar respuesta oportuna a las necesidades y expectativas del usuario, a través de respuestas a las quejas y sugerencias interpuestas a través de los diferentes medios con los que cuenta la entidad.

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	13/12/09	Fecha	13/12/09	Fecha	13/12/09


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Fecha Aprobación: 13/12/09
		Versión: 02
		Página 2 de 7

4. 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.

5. FUNCIONES

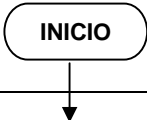
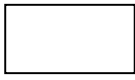
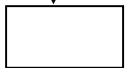
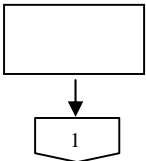
- Atención personalizada y telefónica al usuario que presenta su queja o solicitud.
- Recepción de quejas verbales y escritas para gestionar el trámite necesario y dar solución inmediata si es posible.
- Revisión de los documentos que soporten la queja o necesidad presentada por el usuario, incluyendo la historia clínica.
- Verificación y comprobación de derechos de la vinculación del paciente, al Régimen Subsidiado o ARS o EPS, en la base de datos del IDS y en la oficina del SISBEN del Municipio de San José de Cúcuta o Municipio de Villa del Rosario.
- Aplicación de los mecanismos de monitoreo para identificar, interpretar y dar respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de los usuarios, a través de respuesta a quejas y sugerencias interpuestas a través de los diferentes medios con que cuenta la entidad.
- Solución a la inconformidad o queja manifestada por el usuario, en la prestación de los servicios negados por alguna Entidad que corresponda, mediante la intervención telefónica con la misma.
- Realización de visitas domiciliarias por trabajo social, a los pacientes que requieran la evaluación o estudio socioeconómico para definir la conducta a seguir en cuanto a la respuesta de acuerdo a su petición, por parte de la coordinación de PSS del IDS.
- Participación en las capacitaciones realizadas por la red Municipal, con relación a temas que mejoren la atención y buen trato al usuario.
- Sensibilización y capacitación a los usuarios externos e internos, donde se da a conocer lo relacionado con el SIAU, a través de charlas mensuales.


	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Fecha Aprobación: 13/12/09
		Versión: 02
		Página 3 de 7

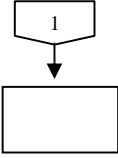
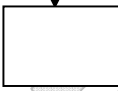

- Organización mensual de la cartelera ubicada en la oficina de PSS, para brindar información a los usuarios y dar orientación sobre los derechos adquiridos mediante su vinculación al SISBEN y temas de su interés.
- Supervisión y revisión diaria del buzón de sugerencias, información la cual se presenta mediante un informe semanal a la Coordinación de PSS del IDS, para evaluar y si se requiere, tomar los correctivos necesarios para solucionar las inconformidades del usuario.
- Aplicación trimestral de las encuestas de satisfacción de servicios.
- Realización mensual del informe cuantitativo y cualitativo, de la recepción de las quejas recibidas y trámites realizados en la oficina del SIAU, durante el mes, a la Coordinación de PSS.
- Las actividades demás relacionadas con la atención al usuario, asignadas por la Coordinación de PSS del IDS.

6. DESARROLLO

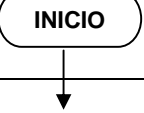
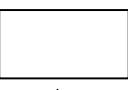
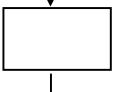
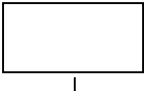

6.1 QUEJA O RECLAMO ESCRITA


No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
				
1	Funcionario dependencia	Recepcionar las quejas o reclamos, presentadas por el usuario en el formato F-AS-PS03-02 .		Formato de queja o reclamo
2	Funcionario dependencia	Clasificar la queja o reclamo según los códigos establecidos.		Formato de queja o reclamo
3	Funcionario dependencia	Entregar la queja o reclamo mediante formato F-AS-PS03-03 , al funcionario competente según necesidad.		Formato de remisión funcionario competente.

	ATENCIÓN EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Fecha Aprobación: 13/12/09
		Versión: 02
		Página 4 de 7

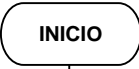
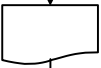


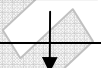
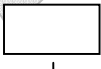

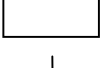
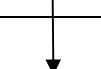






4	Funcionario competente	Dar respuesta al SIAU de la queja o reclamo dentro de los términos (15 días) mediante formato F-AS-PS03-04		Formato de remisión respuesta a SIAU.
5	Funcionario dependencia	Dar respuesta al usuario sobre la gestión realizada mediante formato F-AS-PS03-05		Formato de notificación a usuario.
				


6.2 QUEJA Y RECLAMO VERBAL

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
				
1	Funcionario dependencia	Atender a la queja o reclamo presentada por el usuario.		
2	Funcionario dependencia	Dar respuesta inmediatamente al usuario.		
3	Funcionario dependencia	Registrar la queja o reclamo en el formato F-AS-PS03-06		Registro de quejas o reclamos verbales
				

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Fecha Aprobación: 13/12/09
		Versión: 02
		Página 5 de 7

6.3 VISITAS DOMICILIARIAS

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
				
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.		
2	Coordinación de PSS y Auditor de Medico	Informar las decisiones de las visitas a la Trabajadora Social para que realice la visita		
3	Trabajadora Social	Programar las visitas domiciliarias y buscar los antecedentes del usuario		
4	Trabajadora Social	Verificar en el domicilio del usuario el nivel socio-económico y dinámico familiar.		
5	Trabajadora Social	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 el cual entrega a la Coordinación de PSS. Formato F-AS-PS03-07		Informe de la visita
				
				
				
				
				
				
				
				
				

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Fecha Aprobación: 13/12/09
		Versión: 02
		Página 6 de 7

7. CLASIFICACION DE LA QUEJA


- No. 01: Falta de oportunidad en el servicio solicitado por el usuario.
- No. 02: Falta de oportunidad para la expedición de órdenes de autorización.
- No. 03: Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos.
- No. 04: Inconformidad con la atención brindada.
- No. 05: Incumplimiento en el horario de atención.
- No. 06: Falta de información.
- No. 07: Solicitud de medicamentos no POS.
- No. 08: Perdida de historia clínica.
- No. 09: Falla en los procesos de referencia y contrarreferencia.
- No. 10: Problemas en la expedición de la incapacidad.
- No. 11: Maltrato físico y verbal
- No. 12: Falta de continuidad en la contratación.
- No. 13: Fallas en la comprobación de derechos.
- No. 14: Fallas en la accesibilidad a los servicios (filas)
- No. 15: Referencia de pacientes a clínicas de mayor complejidad.
- No. 16: Pertenencia médica.
- No. 17: otras causas.

8. INDICADOR

Encuesta de Satisfacción.

9. MARCO LEGAL

- Constitución política de Colombia
- Ley 100 de 1993
- Ley 1122 de 2007
- Decreto 1757 de 1994
- Resolución 13437 de 1991

	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-PS03
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	Fecha Aprobación: 13/12/09
		Versión: 02
		Página 7 de 7

10. HISTORIAL

VERSIÓN	CAMBIOS	FECHA
01	Creación documento para el SGC/MECI	04/12/08
02	Modificación primera revisión documento creación formatos	13/12/09

OBSOLETO