

 <p><b>HOSPITAL</b> <b>ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud, Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.</b></p>	Código: 44-002-007
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 1 de 3

DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
<b>NOMBRE:</b>	<b>ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.</b>
<b>APROBADO POR:</b>	<b>GERENCIA Y CALIDAD</b>
<p><b>OBJETIVO:</b> Brindar al usuario orientación e información sobre los servicios de salud ofertados y requisitos necesarios para la prestación del mismo, reconociendo al usuario como la razón de ser de la labor institucional</p>	
<p><b>1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Orientar al usuario con relación a sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud vigentes</li> <li>✓ Aplicar estrategias para mantener niveles altos de satisfacción del cliente.</li> <li>✓ Interactuar con el cliente interno según la ley de su disciplina y normas institucionales y del SGSSS</li> <li>✓ Establecer comunicación asertiva en la prestación del servicio</li> <li>✓ Aplicar los aspectos éticos y legales en el manejo de la información del usuario</li> <li>✓ Aplicar principios y políticas institucionales en la prestación del servicio</li> </ul>	
<p><b>2. ALCANCE:</b> Inicia con la necesidad de informar y orientar al usuario para acceder a los servicios de salud , y finaliza con la satisfacción del mismo</p>	
<p><b>3. ENFOQUE DIFERENCIAL:</b> se tienen identificadas las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, para el goce efectivo de sus derechos.</p> <p>Los tipos de Enfoque Diferencial tenidos en cuenta son: de género y orientación sexual, de etnia y raza, cultural, idioma y dialecto, discapacidad física, mental y cognitiva, primera infancia, adulto(a) mayor y mujeres gestantes, morbilidad y alto riesgo, violencia y desplazamiento y zonas de difícil acceso.</p>	
<p><b>4. RESPONSABLES (TALENTO HUMANO):</b> oficina SIAU.</p>	
<p><b>5. DEFINICIONES</b></p> <p><b>ACCESIBILIDAD:</b> Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.</p> <p><b>ACTITUD:</b> disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.</p> <p><b>ATENCIÓN PERSONALIZADA:</b> Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.</p> <p><b>ASERTIVIDAD:</b> Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.</p> <p><b>CALIDAD:</b> propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.</p> <p><b>CALIDAD PERCIBIDA:</b> Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.</p>	

**COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

**EMPATÍA:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

**EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro Hospitalario. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

**GARANTÍA:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

**MEJORA:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

**ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios prestados por el Hospital los cuales deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios. **PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

**SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

**USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios del Hospital. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el Hospital

## 6. CONDICIONES:

- ✓ Conocimiento de Red de Servicios de las EPS.
- ✓ Conocimiento de los Planes de Beneficio.
- ✓ Conocer contratos con EPS.
- ✓ Apoyo del proceso de Auditoría.
- ✓ Adecuados canales de comunicación.
- ✓ Requerimiento del Usuario.
- ✓ Atención inmediata e integral a población especial: discapacitados, adulto mayor, embarazadas

## 7. RECURSOS:

**7.1 EQUIPOS BIOMÉDICOS:** No aplica

**7.2 DISPOSITIVOS MÉDICOS:** No aplica

**7.3 MEDICAMENTOS:** No aplica

### 7.4 INSUMOS:

Red de Servicios.

Planes de Beneficios.

Resumen de contratos, Teléfono, Directorio de red de servicios, equipo de computo, impresora, archivador y elementos de oficina. Silla de ruedas y persona entrenada en lenguaje de señas.

 <p><b>HOSPITAL</b> <b>ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud, Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.</b></p>	Código: 44-002-007
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 3 de 3

**8. EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES):**

- a) Saludo cordial al usuario.
- b) Recepción de la solicitud del usuario.
- c) Resolución del requerimiento de información u orientación.
- d) Diligenciar plantilla de registro de atención.
- e) Canalización del usuario.

**10. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS:**

Usuario con requerimiento de información y orientación resuelta.

**9. BASE NORMATIVA:**

- Resolución 3047 del 2008
- Acuerdo 029 de 2011
- Acuerdo 032 de 2012
- Ley 1438 de 2011
- Decreto 4747 de 2007

**BIBLIOGRAFÍA:**

- B. Andrew. Gestión de la Atención al Cliente. Barcelona: Díaz de Santos. 1989. BUSTAMANTE, C. (n.d.).
- Calidad de la Atención en Salud - Percepción del Usuario. (2010, January 1). Retrieved January 21, 2015, from <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>