


 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y APOYO A TRÁMITES SOCIALES DE LOS USUARIOS	Código: 44-002-001
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 1 de 2

DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE:	INFORMACIÓN Y APOYO A TRÁMITES SOCIALES DE LOS USUARIOS
APROBADO POR:	GERENCIA Y CALIDAD
<p>1. OBJETIVO: Ofrecer apoyo social a los usuarios fomentando atención integral.</p>	
<p>1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar y agilizar la realización de los trámites administrativos y asistenciales a los usuarios de la ESE ✓ Realizar la gestión de referenciación para la atención de pacientes en espacios de mayor complejidad de la ESE, incluyendo los espacios gubernamentales 	
<p>2. ALCANCE: Inicia con la recepción de las necesidades de los usuarios y finaliza con la gestión de los tramites, para brindar satisfacción a los usuarios</p>	
<p>3. ENFOQUE DIFERENCIAL: 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>4. RESPONSABLES (TALENTO HUMANO): oficina del SIAU</p>	
<p>5. DEFINICIONES</p> <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.</p> <p>USUARIO: sujeto que recibe el beneficio de la prestación del servicio.</p> <p>ESE: Empresa Social del Estado.</p> <p>CONFIDENCIALIDAD: Es una característica de la relación profesional usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.</p> <p>SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario</p> <p>DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS: Política gerencial, diseñada en conjunto con los planes de la ESE, donde con base en normas jurídicas, se estipula claramente la responsabilidad social de la entidad frente a los derechos que humana y legalmente tienen los usuarios, así como sus obligaciones estipuladas legalmente por el sistema. Direcciona el comportamiento del equipo de salud frente al usuario.</p> <p>EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitirlo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones sanitarias más valorados por los usuarios.</p> <p>FIABILIDAD: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios.</p> <p>MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.</p> <p>ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por la ESE deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.</p> <p>USUARIO/ PACIENTE / CLIENTE: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el servicio. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud.</p>	

 HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2	PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y APOYO A TRÁMITES SOCIALES DE LOS USUARIOS	Código: 44-002-001
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 2 de 2

6. CONDICIONES

Datos de identificación del usuario completo y actualizado.

7. RECURSOS:

- 7.1 EQUIPOS BIOMÉDICOS:** No aplica
7.2 DISPOSITIVOS MÉDICOS: No aplica
7.3 MEDICAMENTOS: No aplica
7.4 INSUMOS:
 Equipo de computo
 Equipo de oficina
 Lideres de otras áreas.

8. EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES):

1. Saludo cordial al usuario.
2. Recepción de la necesidad o inquietud del usuario.
3. Se gestiona la necesidad del usuario según la competencia:
 - Recepción y entrega de resultados (Rx –Urocultivos).
 - Llamadas telefónicas.
 - Contactos familiares.
 - Contactos institucionales

9. PRODUCTOS ESPERADOS:

Lograr la satisfacción de los usuarios con necesidades sociales sentidas.

10. BASE NORMATIVA:

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991, establece en el artículo 366 que: “el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, de la población son finalidades sociales del Estado” y que “será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable”.
- ✓ Ley 1438 de 2011, “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones” tiene como objeto, el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo
- ✓ Ley 1751 de 2015 o Ley Estatutaria de la Salud, tiene por objetivo “garantizar el derecho a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección”.

BIBLIOGRAFÍA:

- ✓ LEY 100 DE 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. 2016. Política de Atención Integral en Salud.