


## INFORMACION Y ORIENTACION AL USUARIO


Copia No Controlada

<b>ELABORO:</b> Rosa Lorena Leyton	<b>CARGO:</b> Profesional Administrativo	<b>FIRMA:</b>
<b>REVISO:</b> Comité de Calidad.	<b>CARGO:</b> Gestor de Calidad	<b>FIRMA:</b>
<b>VALIDO:</b> Nancy Patricia Otero Girón	<b>CARGO:</b> Subgerente Administrativo.	<b>FIRMA:</b>
<b>APROBO:</b> Carlos Alberto Escovar M.	<b>CARGO:</b> Gerente	<b>FIRMA:</b>
<b>FECHA:</b>		

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Apoyo	<b>Código:</b> GISIAU-PC-001
	<b>PROCESO:</b> Gestión de Información.	<b>Versión:</b> 000
	<b>SUBPROCESO:</b> Servicio de Información y Atención al Usuario	<b>Fecha:</b> 03/25/2009
	<b>Procedimiento:</b> Información y Orientación al Usuario.	<b>Página</b> 2 de 5

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. GENERALIDADES.....	3
5 . DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	4
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	5
7 . RELACION DE FORMATOS Y ANEXOS .....	5
8. CONTROL DE CAMBIOS .....	5

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Apoyo	<b>Código:</b> GISIAU-PC-001
	<b>PROCESO:</b> Gestión de Información.	<b>Versión:</b> 000
	<b>SUBPROCESO:</b> Servicio de Información y Atención al Usuario	<b>Fecha:</b> 03/25/2009
	<b>Procedimiento:</b> Información y Orientación al Usuario.	<b>Página</b> 3 de 5

## 1. OBJETIVO

Brindar información que garantice la oportuna respuesta a las inquietudes y el direccionamiento hacia las instancias pertinentes.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la oficina de atención al usuario y el de atención genérica del paciente en la institución.

## 3. DEFINICIONES

- **Usuario:** Toda persona que solicita y/o acceda a un producto o servicio.
- **Información:** La **información** es un fenómeno que proporciona significado o sentido a las cosas. En sentido general, la **información** es un conjunto organizado de datos **procesados**, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente, producto o servicio.
- **Orientación:** Se refiere a las técnicas y mecanismos de determinación de la posición de puntos de referencia.


## 4. GENERALIDADES

Todos los funcionarios que conforman el Hospital San Rafael ESE, están en condiciones de identificar las necesidades de información de los usuarios, y de esta manera resolver sus inquietudes o de orientarlos hacia la oficina de atención al usuario cuando no esté en capacidad de hacerlo.

La institución, garantiza la disponibilidad permanente de la información acertada para una correcta prestación de los servicios, para esto realiza una continua actualización a todos sus empleados sobre los cambios a que tenga lugar la prestación de servicios.


La información y orientación que se suministre a cada uno de los usuarios que así lo requiera se debe brindar de manera personalizada, para esto se creó la oficina central de información y orientación, las líneas de atención, señalización.

La información y orientación que se brinde a los usuarios debe estar bajo los lineamientos del Manual de Atención al Usuario, el cual especifica la forma de comunicarse y tener contacto con él.

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Apoyo	<b>Código:</b> GISIAU-PC-001
	<b>PROCESO:</b> Gestión de Información.	<b>Versión:</b> 000
	<b>SUBPROCESO:</b> Servicio de Información y Atención al Usuario	<b>Fecha:</b> 03/25/2009
	<b>Procedimiento:</b> Información y Orientación al Usuario.	<b>Página</b> 4 de 5

## 5 . DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Responsable	Registro	Tiempo
1	Solicitar la información actualizada de todos los servicios prestados por la institución, tarifas, programas, actividades, personal encargado de los procesos, agenda médica, Contratos etc.	Auxiliar Administrativo Siau		
2	<b>Entregar información oportunamente sobre sus derechos, deberes, servicios, actividades a realizar, programas, atención, cuidados, tarifas, copagos, cuotas moderadoras y documentación requerida para su ingreso, horarios, restricciones de citas. etc</b>	<b>Todos los procesos</b>	<b>Encuestas / Actas / Historia clínica / Notas de Enfermería / Tablero Electronicos / Televisores / Parlantes.</b>	
3	Socializar periódicamente a todo el personal el código de ética y la declaración de los deberes y derechos de los pacientes y evaluar la comprensión y la eficacia.	Auxiliar administrativo Atención al Usuario / Responsable de Talento Humano	Registro de Capacitación / Evaluación	
4	Solicitar información sobre portafolio de servicios a entidades externas.	Auxiliar Administrativo Siau		
5	Solicitar información en el Hospital San Rafael	Usuarios		
6	Direccionar al usuario a la oficina de atención al usuario, siempre que sea necesario.	Todos los funcionarios		
7	Brindar la información requerida por el usuario	Auxiliar Administrativo Siau		
8	Tramitar toda la información relacionada con productos y servicios tales como tarifas, requisitos de atención y agendas médicas entre otras.	Auxiliar Administrativo Siau		
9	Trasladar personalmente al usuario si es necesario, al servicio requerido.	Auxiliar Administrativo Siau		

 HOSPITAL SAN RAFAEL ESE NIT 891380103-2	<b>MACROPROCESO:</b> Apoyo		<b>Código:</b> GISIAU-PC-001
	<b>PROCESO:</b> Gestión de Información.		<b>Versión:</b> 000
	<b>SUBPROCESO:</b> Servicio de Información y Atención al Usuario		<b>Fecha:</b> 03/25/2009
	<b>Procedimiento:</b> Información y Orientación al Usuario.		<b>Página 5 de 5</b>

10	Registrar la información que nos solicita el usuario que no tenemos, para posteriormente actualizarlos.	Auxiliar Administrativo Siau		2 min.
11	Diligenciar encuesta sobre satisfacción de información dada.	Usuario	Formato Encuesta Satisfaccion de Informacion GISIAU-FO-001	

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Atención al Usuario **GISIAU-MA-001**
- Manual de Atención al Usuario Ministerio de la Protección Social

## 7 . RELACION DE FORMATOS Y ANEXOS

Formato Encuesta Satisfaccion de Informacion **GISIAU-FO-001**

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR