



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**

**PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION PERSONALIZADA AL USUARIO**

**Versión 5**

**Control del Documento**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado	Isolina González León	Trabajadora Social	Subcientífica	14-05-2021
Revisión	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector Científico	Subcientífica	14-05-2021
Aprobación	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerente	14-05-2021

**PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO**

Código: 10531-OT002

Fecha: 14-05-2021

Versión: 5

**1. OBJETIVO**

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todas las solicitudes de prestación de servicios que presenten los usuarios en la ESE Barrancabermeja

**3. RESPONSABLE**

La coordinadora del Servicio de Atención al Usuario

**4. DEFINICIONES**

Usuario: Persona que usa ordinariamente los servicios de la empresa.

EPS-S: Empresa de Servicio de Salud Subsidiada

SISBEN: Herramienta de planeación que permite conocer la situación socioeconómica de la población. Esta información es utilizada para impulsar y desarrollar programas de salud, educación y bienestar, entre otros.

Vinculado: Persona que por incapacidad de pago y mientras logra ser beneficiaria del régimen subsidiado, tiene derecho a los servicios de salud que prestan las instituciones públicas y las privadas que tengan contrato con el Estado.

Contratación Vigente: Convenio actual entre la empresa y las EPS-S sobre los servicios que se pueden prestar a los afiliados

**5. CONDICIONES GENERALES**

**N.A**

**6. DESARROLLO**

No	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir al usuario, Saludar y ofrecer la atención de manera cordial, tomar los datos del mismo.	Coordinador del SIAU	Formato registro atención diaria 10531-FR004- Versión 3

Versión 5

CODIGO 10531-OT002

PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

Página 1 de 1

**PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO**

Código: 10531-OT002

Fecha: 14-05-2021

Versión: 5

2	Identificar la inquietud del usuario con respecto al servicio solicitado (Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización, Laboratorio, Odontología, etc.) para determinar si le corresponde a la ESEB prestar el servicio o le compete a otra institución	Coordinador del SIAU	Formato registro atención diaria 10531-FR004- Versión 3
3	Si el servicio solicitado es competencia de otra institución se debe Orientar e informar al usuario y direccionar a la institución competente, asegurando que el usuario comprenda claramente la gestión a realizar. En caso contrario si es competencia de la ESE Barrancabermeja, se verifican sus derechos en la base de datos y se procede de la siguiente forma: - Si es usuario afiliado a una EPS, con contratación vigente para el servicio solicitado, se le da una respuesta Pertinente y asignación de servicio. - Si es usuario no asegurado, se orienta sobre sus derechos según normatividad vigente y asignación de servicio solicitado. Si es un usuario perteneciente a la población no Sisbenizada o Migrante se orientará y garantizar cumplimiento de lo reglado vigente, para que reciba el servicio de acuerdo a lo estipulado por el ente territorial, afiliaciones de oficio, si es el caso se diligencia formato de ficha socioeconómica.	Coordinador del SIAU	Formato ficha socioeconómica 10531-FR002- Versión 3 o documentación Reglada
4	Remitir al usuario a la institución correspondiente o al Centro de Salud respectivo, según sea el caso, para que reciba la atención. Se realiza la anotación de respuesta en el formato de registro diario de atención y se genera oficio de remisión si lo amerita.	Coordinador del SIAU	Formato Registro atención diaria Oficio de Remisión

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**

Convenio con la Alcaldía Municipal y la Secretaría Local de Salud  
Contratos con EPS-S  
Circular única Super Salud 049 de 2008

**PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO**

Código: 10531-OT002

Fecha: 14-05-2021

Versión: 5

Circular externa 009 del 3 de Julio de 1996  
Constitución Política de Colombia de 1991  
Ley 1122 de 2007  
Decreto 1757 de 1994  
Decreto 1011 de 2006 Resoluciones reglamentarias 1043,1445 y 1446  
Decreto 4747 de 2007  
Resolución 1441 2012  
Resolución 123 2013  
Ley 1755 de 2015 art. 14 derechos de petición y demás  
Ley 1751 de 2015 ley Estatutaria en salud  
Decreto 780 de 2016 Reglamentario del sector salud y protección social  
Circular Externa 008 de 2018 Supersalud  
Resolución 2063 de 2017 participación social en salud  
Resolución 229 de 2020 carta de derechos y deberes afiliados al SGSSS

**8. PUNTOS DE CONTROL**

El diligenciamiento del formato para población pobre no vinculada no sisbenizada o Migrante.  
Ficha socioeconómica

En caso ser notificado por el Coordinador de Estadística sobre algún suceso de violencia sexual o maltrato infantil, se deben realizar los contactos respectivos con las entidades competentes y remitir al usuario a la instancia correspondiente.

**9. HISTORIAL DE CAMBIOS**

FECHA	VERSION	CAMBIOS
11/08/2008	1	Procedimiento para orientación y atención al usuario
13/02/2014	2	Actualizaciones en el desarrollo Eliminación formato negación de servicio Inclusión documentos de referencia
24/08/2018	3	Actualizaciones en el desarrollo versiones de formatos
14/02/2020	4	Actualización en el Nombre del Procedimiento Actualizaciones en el Desarrollo Inclusión Documentos de Referencia Cambio en punto de control
14/05/2021	5	Actualización en Logo Actualización en el desarrollo Actualizar formato 10531-FR002- Versión 3 10531-FR006- Versión 3 Actualización documentos de referencia
Versión 5	CODIGO 10531-OT002	PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO



SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

**PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION  
AL USUARIO**

Código: 10531-OT002

Fecha: 14-05-2021

Versión: 5

Modificación de codificación