

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 002
	PROCEDIMIENTO ORIENTACION Y ATENCION PERSONALIZADA AL USUARIO	Versión:	7
		Fecha de Emisión:	08/02/2024


PROCEDIMIENTO	ORIENTACION Y ATENCION PERSONALIZADA AL USUARIO	PROCESO	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU
OBJETIVO	Garantizar a los usuarios la atención personalizada y el acceso a los servicios de salud, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.		
ALCANCE	Este procedimiento aplica para todas las solicitudes de prestación de servicios que presenten los usuarios en la ESE Barrancabermeja		
SALIDA	La gestión institucional realizada para generar usuarios informados, orientados y satisfechos con la atención brindada por la ESEB		
DEFINICIONES	<p>Peticiones: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.</p> <p>Peticiones de Información: es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la empresa Social del Estado Barrancabermeja con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.</p> <p>Peticiones de interés General: Solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general</p> <p>Peticiones de interés Particular: Solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.</p> <p>Peticiones de Documentación: es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad.</p> <p>Solicitud: Son aquellos requerimientos que realizan los usuarios en los cuales, la respuesta o el documento solicitado es entregado en un lapso no mayor a 15 días. Ej: Solicitud de certificados laborales, solicitud de copias historias clínicas, carné Fiebre amarilla.</p> <p>Soporte: Documentos y declaraciones que sustentan los resultados de la investigación</p> <p>SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario</p> <p>Usuario: Persona que usa ordinariamente los servicios de la empresa.</p> <p>Contratación Vigente: Convenio actual entre la empresa y las EPS-S sobre los servicios que se pueden prestar a los afiliados</p>		

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 002
	PROCEDIMIENTO ORIENTACION Y ATENCION PERSONALIZADA AL USUARIO	Versión:	7
		Fecha de Emisión:	08/02/2024


N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PARAMETRO CONTROL	REGISTRO
1	Recibir al usuario, Saludar y ofrecer la atención de manera cordial, tomar los datos del mismo.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 202315100000001 0-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Formato registro Diario de atención 10531-FR004- Versión 4
2	Identificar la inquietud del usuario con respecto al servicio solicitado (Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización, Laboratorio, etc.) para determinar si le corresponde a la ESEB prestar el servicio o le compete a otra institución	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 202315100000001 0-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Formato registro Diario de Atención	Formato registro Diario de atención 10531-FR004- Versión 4
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	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 202315100000001 0-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Formato registro Diario de Atención Correo electrónico con solicitudes siau@esebarrancabermeja.gov.co En caso ser notificado por el Coordinador de Estadística sobre algún suceso de violencia sexual o maltrato infantil, se deben realizar los contactos	Formato registro Diario de atención 10531-FR004- Versión 4 Normatividad vigente, contratación vigente

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 002
	PROCEDIMIENTO ORIENTACION Y ATENCION PERSONALIZADA AL USUARIO	Versión:	7
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

	<p>para el servicio solicitado, se le da una respuesta Pertinente y asignación de servicio.</p> <p>- Si es usuario no asegurado, se orienta sobre sus derechos según normatividad vigente y asignación de servicio solicitado con la intervención de facturación.</p> <p>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.</p>		<p>respectivos con las entidades competentes y remitir al usuario a la instancia correspondiente.</p>	
4	<p>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.</p>	<p>Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU</p>	<p>Circular 202315100000001 0-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Registro diario de atención Soporte de notificación al usuario</p>	<p>Formato registro Diario de atención 10531-FR004- Versión 4 Correo electrónico de remisión ó Oficio remisión</p>

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 002
	PROCEDIMIENTO ORIENTACION Y ATENCION PERSONALIZADA AL USUARIO	Versión:	7
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

CONTROL DE CAMBIOS			
IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	DETALLES DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación	Procedimiento Para Orientación y Atención al Usuario	11/08/2008	1
Actualización	Actualizaciones en el desarrollo Eliminación formato negación de servicio Inclusión documentos de referencia	13/02/2014	2
Actualización	Actualizaciones en el desarrollo versiones de formatos	24/08/2018	3
Actualización	Actualización en el Nombre del Procedimiento Actualizaciones en el Desarrollo Inclusión Documentos de Referencia Cambio en punto de control	14/02/2020	4
Actualización	Actualización en Logo Actualización en el desarrollo Actualizar formato 10531-FR002- Versión 3 10531-FR006- Versión 3 Actualización documentos de referencia Modificación de codificación	14/05/2021	5
Actualización	Ajuste en el Logo Ajuste en el desarrollo Actualización formato diario de atención Modificación de codificación Eliminación de puntos de control Eliminación de documentos de referencia	26/09/2023	6
Actualización	Versión, fecha, pie de página eliminación columna Nombre	08/02/2024	7

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024