



**PROCEDIMIENTO DE APOYO AL CLIENTE  
USUARIO EN EL TRÁMITE O RESOLUCIÓN  
DE PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS**

**CODIGO: PO-SIAU-ATR-05**

**VERSION: 2.1**

**Fecha : 08/10/2020**

**PROCEDIMIENTO DE APOYO AL CLIENTE USUARIO EN EL TRÁMITE O  
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES**

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
1	02/04/2012	
2	16/01/2013	Se actualiza documentación que conforma el manual de calidad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, ya que se cambia logo de la entidad
2.1	08/10/2020	Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta los lineamientos de MIPG



**PROCEDIMIENTO DE APOYO AL CLIENTE  
USUARIO EN EL TRÁMITE O RESOLUCIÓN  
DE PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS**

**CODIGO: PO-SIAU-ATR-05**

**VERSION: 2.1**

**Fecha : 08/10/2020**

**APOYO AL CLIENTE USUARIO EN EL TRÁMITE O RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS  
SOCIALES.**

**OBJETIVO**

Apoyar a los usuarios cliente para que afronten incidentes sociales determinados por sus condiciones socioeconómicas, culturales, y otras relacionadas con el proceso de atención, canalizando la problemática a través de este, necesario para la solución del mismo.

**2. DEFINICIONES.**

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios de salud.

**USUARIO:** sujeto que recibe el beneficio de la prestación del servicio.

**ESE:** Empresa Social del Estado.

**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.

**SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario

**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.

**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 sanitarias más valorados por los usuarios.

**FIABILIDAD:** Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios.

**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. Los servicios prestados por la ESE Hospital Local Cartagena de Indias deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.



**PROCEDIMIENTO DE APOYO AL CLIENTE  
USUARIO EN EL TRÁMITE O RESOLUCIÓN  
DE PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS**

**CODIGO: PO-SIAU-ATR-05**

**VERSION: 2.1**

**Fecha : 08/10/2020**

**PROFESIONAL:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en la ESE Hospital Local Cartagena de Indias: Médicos, Enfermeras, Auxiliares, Técnicos, Administrativos.

**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.

**UAC:** Unidad de Atención al Ciudadano, cuyo papel es planear, dirigir y controlar el cumplimiento de planes y tareas de la-unidad. ,

**UPA:** Unidad Periférica de Atención, cuyo servicio se presta 8 horas diaria de lunes a viernes.

**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.

## 5. PROCEDIMIENTO

En el proceso salud - enfermedad, Exige la intervención de la ESE a través del uso de la relaciones de coordinación, convenios de cooperación, suministro responsable de la información y debe hacerse la atención teniendo en cuenta aspectos relacionados con la condiciones socio-económicas, (abandono de niños, madres cabezas de familias, ancianos) culturales (cabildos indígenas y otros religiosos [tabúes y ritos]), familiares (violencia intrafamiliar), etc.

**Importancia de servicio:** facilita la participación de la ESE con otras instituciones en sinergia para la atención social en los aspectos: familiar, social, cultural, político, económico, laboral; este servicio puede ser solicitado: el usuario, la autoridad local, un familiar, otra institución homologa, instancias comunitarias (veedores, líderes comunitarios, diferentes). Podemos apoyarnos para el trámite en:

- ✓ Individuos, alcaldes, particulares altruistas
- ✓ Fundaciones
- ✓ ONG.
- ✓ Oficinas de atención a desastres de la ciudad, el departamento.
- ✓ Policía Nacional
- ✓ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- ✓ Centros de Vida
- ✓ Otras ESE
- ✓ DADIS
- ✓ EPA
- ✓ Personería
- ✓ Secretaria de participación
- ✓ SISBEN
- ✓ Unidad de atención a Víctimas

La UAC debe ir en procura de un asocio con los distintos entes sociales, eliminando así las barreras de accesibilidad a servicios. Previendo complicaciones y asegurando el tratamiento integral con valor agregado.

La unidad de atención al ciudadano brinda apoyo al usuario en el trámite o resolución de problemas sociales según el tipo de población, así:

▶ **ATENCION A POBLACIONES SIN SEGURIDAD SOCIAL Y EN CONDICIÓN DE INDIGENCIA:**

1. Recibida la notificación por parte de la Centro de Atención sobre una persona en condición de indigencia el cual ya ha recibido la atención en salud, dado de alta, identificado y establecido que no tiene un lugar a donde regresar se comienza a solicitar ante las instituciones existentes con atención para este tipo de población para su cuidado y custodia.
2. En el caso de que la persona se encuentre en situación de abandono pero mediante investigación socio familiar se ubica a sus familiares se les entrega a los familiares con el acompañamiento de la policía o de la personería.
3. En caso de fallecimiento se le brinda al familiar orientación para que se dirija a la oficina de solemnidad en la secretaria de participación y desarrollo social de la secretaria.
4. En caso de no tener familiar la oficina de atención al ciudadano se encarga del acto de solemnidad.

▶ **ATENCION A POBLACION DE NIÑOS CON O SIN SEGURIDAD SOCIAL PERTENECIENTES A HOGARES SUSTITUTOS:**

1. Se les apoya en la georeferenciacion de su Centros de Atención cerca a su hogar sustituto.
2. se les prioriza la atención y acceso a los servicios de salud.

▶ **ATENCION A POBLACIONES CON SEGURIDAD SOCIAL SUBSIDIADA:**

1. se les apoya en la georeferenciacion de su Centros de Atención cerca de su residencia.
2. se les hace la verificación de derechos y se les brinda información sobre los servicios a los que puede acceder.
3. se le recepciona y gestiona todas sus peticiones, quejas y sugerencias.
4. se les brinda la información correspondiente a sus derechos y deberes.
5. se les brinda información sobre el proceso para las autorizaciones de medicamentos, procedimientos, actualizaciones de información o traslados en sus distintas EPS.

▶ **ATENCION A POBLACIONES CON SEGURIDAD SOCIAL SUBSIDIADA COMO VINCULADOS:**

1. se le recepcionan y gestionan todas sus peticiones, quejas y sugerencias.
2. se les brinda información sobre sus derechos y deberes.
3. se les brinda información sobre el proceso para las autorizaciones de medicamentos o procedimientos en el DADIS.
4. se les brinda información sobre su afiliación a las distintas EPS-S.



**PROCEDIMIENTO DE APOYO AL CLIENTE  
USUARIO EN EL TRÁMITE O RESOLUCIÓN  
DE PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS**

**CODIGO: PO-SIAU-ATR-05**

**VERSION: 2.1**

**Fecha : 08/10/2020**

<b>Realizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA: