

ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



1. OBJETIVO.

Brindar espacios de información, orientación y sensibilización a los usuarios y funcionarios de la ESE Hospital Mental de Antioquia “María Upegui – HOMO”. Enfocado en la prestación humanizada en los servicios de salud.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos y empleados que reciben usuarios que requieren orientación sobre la prestación de servicios en la ESE Hospital Mental de Antioquia “María Upegui – HOMO”.

3. DEFINICIONES

ACUDIENTE Y/O FAMILIA: Persona acompañante o tutor de paciente que requiere la atención médica.

CLIENTE EXTERNO: Persona natural o jurídica que contrata y recibe los servicios prestados por la Empresa Social del Estado Hospital Mental de Antioquia.

NECESIDADES: solicitudes realizadas por los usuarios en relación a la prestación de servicios de salud, enfocadas en el respeto y cumplimiento del derecho a la salud.

PACIENTE O USUARIO: Persona que requiere la atención médica por su estado de salud mental.

MANIFESTACIONES: son los mecanismos de participación de los usuarios frente a la prestación del servicio, mediante diferentes canales de comunicación y PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).

SATISFACCIÓN: corresponde a la evaluación realizada por los usuarios en relación a la prestación de servicios de salud.

4. CONTENIDO

Nº	ACTIVIDAD	REGISTROS	RESPONSABLE
1	Identificar las inquietudes del usuario realizada por los diferentes mecanismos de participación, a partir de la prestación de los servicios de		Auxiliar Administrativa, técnico (a) o Profesional

ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



Nº	ACTIVIDAD	REGISTROS	RESPONSABLE
	salud.		Universitaria (Orientación al usuario)
2.	Brindar alternativas y/o solución pertinente de acuerdo a la inquietud presentada en relación a la prestación de servicios de salud.		Auxiliar Administrativa, técnico (a) Profesional Universitaria (Orientación al usuario)
3.	Promover acciones de sensibilización, orientación e información sobre los diferentes mecanismos de participación para el cumplimiento de los deberes y derechos en salud.		Auxiliar Administrativa, técnico (a) Profesional Universitaria (Orientación al usuario)
4.	Dar trámite en los tiempos estipulados a las manifestaciones y solicitudes realizada por los usuarios de acuerdo a la normatividad vigente.	Plataforma Almera Bases de datos institucionales	Profesional Universitaria (Orientación al usuario)
6.	Recibir donaciones de ropa y elementos de uso personal (Cepillo, crema dental, toallas higiénicas, entre otros) y entregar a funcionarios responsables de su distribución en los diferentes servicios.	Registro de Donaciones	Líder de Información y Atención al Usuario - Profesional universitario de trabajo social de los servicios de hospitalización
7.	Realizar y entregar certificado o constancia de hospitalización al usuario o ente autorizado, para trámites a realizar (subsidios, instituciones educativas o laborales, entre otras).		Auxiliar Administrativa, técnico (a) Profesional Universitaria (Orientación al usuario)

ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



6. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	Carolina Prado Mosquera
ACTUALIZÓ	Laura María Sánchez Gómez
APROBÓ	Estefanía Mosquera Montoya
VERSIÓN	02
MOTIVO DE ACTUALIZACIÓN	Se modifica contenido del procedimiento y se actualiza el objetivo.
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	22/10/2024