

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO PSI-04
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 10/04/2012
			VERSION: 01
			Página: 1 de 5
PROCESO	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
PROCEDIMIENTO	Información al cliente interno y externo		

1. OBJETIVO

Dar a conocer al cliente interno y externo los aspectos relacionados con los servicios que la Institución brinda para satisfacer las necesidades de los usuarios, con los que pueda hacer un mejor uso de los servicios y formarse criterios acerca de la calidad de los mismos en cumplimiento con sus derechos y deberes.

2. ALCANCE

Inicia con la orientación del usuario hasta el direccionamiento del usuario al servicio solicitado.

3. RESPONSABLE

Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU".

4. CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Procedimiento emitido en versión 0 para prueba	08-10-2008
1	Cambios realizados en formato, objetivo, responsable, definiciones	10-06-2011
2	Ajuste al objetivo del procedimiento. Diseño de las políticas de operaciones.	02-11-2011
3	Incorporación de definiciones	03-12-2011
4	Revisión y ajuste responsable por actividad	05-05-2014

5. DEFINICIONES:

SERVICIOS ATENCIÓN SOCIAL AL USUARIO. Son el grupo de procesos de diversa índole que tienen como común denominador satisfacer necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención clínica suministrada.

NIVELES DE COMPLEJIDAD, BAJA COMPLEJIDAD: Son aquellas instituciones que habilitan y acreditan en su mayoría servicios considerados de baja complejidad y se dedican a realizar intervenciones y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, consulta médica y odontológica, internación, atención de urgencias, partos de

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	08/10/2008	05/03/2014	21/12/2014
CARGO:	SIAU	COORDINADOR DE CALIDAD	COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO
NOMBRE:	Luz G. Martínez	Diego Uscategui	Dr. Julio Cesar Piñeros Cruz
FIRMA:			

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO PSI-04
			FECHA: 10/04/2012
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		VERSION: 01
			Página: 2 de 5
PROCESO	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
PROCEDIMIENTO	Información al cliente interno y externo		

baja complejidad y servicios de ayuda diagnóstica básicos en lo que se denomina primer nivel de atención.

MEDIANA COMPLEJIDAD: Son instituciones que cuentan con atención de las especialidades básicas como lo son pediatría, cirugía general, medicina interna, ortopedia y Gineco-obstetricia con disponibilidad las 24 horas en internación y valoración de urgencias, además ofrecen servicios de consulta externa por especialista y laboratorios de mayor complejidad, en lo que es el segundo nivel de atención.

ALTA COMPLEJIDAD: Cuentan con servicios de alta complejidad que incluyen especialidades tales como neurocirugía, cirugía vascular, neumología, nefrología, dermatología, etc. con atención por especialista las 24 horas, consulta, servicio de urgencias, radiología intervencionista, medicina nuclear, unidades especiales como cuidados intensivos y unidad renal. Estas Instituciones con servicios de alta complejidad atienden el tercer nivel de atención, que incluye casos y eventos o tratamientos considerados como de alto costo en el POS.

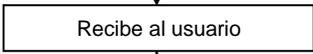
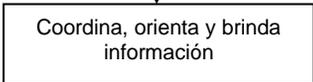
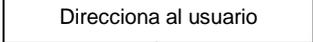
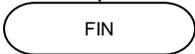
PLAN OBLIGATORIO DE SALUD: es el conjunto de servicios de atención en salud a los que tiene derecho un usuario, cuya finalidad es la protección de la salud, la prevención y curación de enfermedades, incluye el suministro de medicamentos para el afiliado y su grupo familiar junto al reconocimiento de indemnizaciones en caso de incapacidad por enfermedad y maternidad

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E esta obligado a suministrar a los usuarios la información necesaria para tratar de satisfacer sus solicitudes y regular y armonizar las relaciones asegurador-prestador-usuario-comunidad, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnico-científicas, éticas y los derechos y deberes que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir los servicios de atención en salud.
- Las causas que motiven a un usuario a recurrir a la oficina de SIAU podrá ser de forma personalizada y/o telefónica y/o página web.
- La información suministrada a los usuarios contendrá portafolio de servicios, derechos y deberes además de la red de referencia departamental o municipal. También se desplegara con base en la política de comunicaciones de la institución y mediante entrega de folletos o boletines.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO PSI-04
			FECHA: 10/04/2012
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		VERSION: 01
			Página: 3 de 5
PROCESO	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
PROCEDIMIENTO	Información al cliente interno y externo		

7. PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

Act No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
			INICIO	
1		SIAU	Recibir al usuario (cliente interno y externo) e identificar el motivo por el cual recurre al hospital.	Libro de registro
2		SIAU	Coordinar, orientar y brindar información solicitada por el usuario (cliente interno y externo)	
3		SIAU	Direccionar al usuario al servicio solicitado	Libro de registro
			FIN.	

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO PSI-04
			FECHA: 10/04/2012
	MANUAL DE PROCESOS &PROCEDIMIENTOS		VERSION: 01
			Página: 4 de 5
	PROCESO	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
PROCEDIMIENTO	Información al cliente interno y externo		

8. ANEXOS

Portafolio de servicios
Red de Servicios de salud publicos