

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	PROCEDIMIENTO : ORIENTACION E INFORMACION AL USUARIO			
Levantamiento: Agosto de 2010	Aprobación: Octubre de 2010	Código: P-CE-SI-05	Página: - 1 - de 3	Versión: 01

ORIENTACION E INFORMACION AL USUARIO

1. OBJETIVO

Definir las actividades que se deben realizar cuando un usuario solicita orientación e información relacionada con los servicios que presta el Hospital, información que debe ser brindada como se describe en el procedimiento, bajo los criterios de oportunidad, claridad y precisión

2. ALCANCE

Desde que se recibe la solicitud del usuario de forma verbal y/o escrita Hasta que se le brinda la información y orientación requerida

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Auxiliar Administrativa

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASOS		Quién	Qué debe hacer y cómo	Cuándo	Documento
1	P	SIAU	Definir las actividades que se deben realizar en este procedimiento, lo socializa y verifica su implementación.	Al definir el procedimiento	Procedimientos
2	H	Usuario	Solicita información en la E.S.E. Centro de Salud Jenesano	En el momento que necesite orientación	
3	AC	Portero	Orienta y direcciona al usuario al punto de información o a la oficina SIAU	Al escuchar al usuario	
4	H	Auxiliar Administrativo	Acoge al usuario de manera calidad y amable , escuchando la necesidad de información y/o servicio	Cada vez que lo requiera	
5	H	Auxiliar Administrativo	Identifica la necesidad del usuario definiendo, necesita Información paso 9 Necesita Servicio paso 6	En el momento de la solicitud	



MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

PROCEDIMIENTO : ORIENTACION E INFORMACION AL USUARIO

Levantamiento: Agosto de 2010	Aprobación: Octubre de 2010	Código: P-CE-SI-05	Página: - 2 - de 3	Versión: 01
----------------------------------	--------------------------------	------------------------------	-----------------------	----------------

6	H	Auxiliar Administrativo	Verifica en el portafolio si el servicio solicitado, es prestados en el en Centro de Salud, si es prestado en el Centro verifica contratación y aseguramiento del usuario con apoyo del área de facturación para determinar la conducta	Inmediatam ente identifique el servicio solicitado	Portafolio de Servicios
7	H	Auxiliar Administrativo	Se tiene contrato: Orienta al usuario el trámite a realizar si necesita autorización, de lo contrario lo direcciona hacia facturación.	Al identificar el servicio a prestar	
8	H	Auxiliar Administrativo	No se tiene contrato: orienta al usuario que se dirija al su Empresa administradora de planes de Beneficios y/o secretaria de salud	Al identificar la necesidad	
9	AC	Auxiliar Administrativo	Se le da la información que el usuario requiera según las necesidades	Inmediatam ente solicita	
10	H	Auxiliar Administrativo	Registra la atención en formato de registro diario de pacientes atendidos	Al terminar la atención	Registro de pacientes atendidos

5. ACCIÓN DE CONTROL (AC)

Paso 3: Auxiliar Administrativo verifica que el portero este brindando la información adecuada a los usuarios.

Paso 9: Se verifica que la información requerida sea la suficiente para suplir su necesidad.

6. INSTRUMENTOS DE REGISTROS

Registro de paciente atendidos

7. DOCUMENTOS ANEXOS

Portafolio de servicios
Matriz de contratación



MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

PROCEDIMIENTO : ORIENTACION E INFORMACION AL USUARIO

Levantamiento:
Agosto de 2010

Aprobación:
Octubre de 2010

Código:
P-CE-SI-05

Página:
- 3 - de 3

Versión:
01

8. FLUJOGRAMA

