	<h1>ATENCION AL USUARIO</h1> <h2>PROCEDIMIENTO</h2>	VERSION: 01
		VIGENCIA: 26/05/20
		PAGINA: 1 DE 3

1. **OBJETO:** Garantizar atención oportuna, confiable, amables, accesibles y cómodos.
2. **ALCANCE:** Aplica a las actividades relativas al proceso de atención al usuario.
3. **DEFINICIONES:**
 - 3.1. **AFILIADO:** Persona inscrita en una EPS beneficiaria de subsidio por estar clasificada en nivel 1,2 y 3 del SISBEN o incluida en el listado censal del municipio.
 - 3.2. **EAPB:** Administradoras del régimen subsidiado son las empresas a las que se afilia el usuario para garantizarles los servicios de salud.
 - 3.3. **BASE DE DATOS:** recopilación de toda la información correspondiente a los afiliados al sistema general de seguridad social en salud.
 - 3.4. **DESPLAZADO.** Persona que ha sido expulsada de su patria o de su sitio de origen a causa de una catástrofe, guerra, amenazas.
 - 3.5. **EPS:** Entidades Promotoras de Salud
 - 3.6. **ESTUDIO SOCIOECONOMICO:** Encuesta que se aplica al usuario para determinar sus condiciones socioeconómicas (vivienda, educación, trabajo seguridad social **etc.**)
 - 3.7. **FACTURACION:** Cobro legal que se hace para la prestación de un servicio.
 - 3.8. **IPS:** Instituciones prestadora de servicio como los centros de salud, hospitales, clínicas, laboratorios etc.
 - 3.9. **REMISION:** Es el traslado del paciente a otro servicio de la institución o a un nivel superior de complejidad.

REVISO	APROBO
Cargo: Lider de la Calidad Firma:	Cargo: Gerente Firma:

	<h1>ATENCION AL USUARIO</h1> <h2>PROCEDIMIENTO</h2>	VERSION: 01
		VIGENCIA: 26/05/20
		PAGINA: 2 DE 3

3.10. SGSSS: Sistema general de seguridad social en salud, son el conjunto de instituciones, normas y procedimientos de los que disponen las personas para gozar de mejor calidad de vida por el amparo de contingencias que deterioran la salud y capacidad económica.

3.11. SUBSIDIADO Son la población pobre y vulnerable debidamente priorizada y que en un marco de recursos puedan acceder a éste Régimen, que no tengan capacidad de pago para cotizar al régimen contributivo y en consecuencia reciban subsidio total o parcial para completar el valor de la Unidad de Pago por Capitación Subsidiada, de conformidad con los criterios de identificación, el orden de prioridades y el procedimiento previsto en el SGSSS.

3.12. USUARIO: Es elemento fundamental de todo sistema y, por tanto, para sus productos y servicios, es el usuario, quien satisface con estos sus necesidades, intereses y demandas. Para toda oferta cobra una importancia vital el conocimiento del usuario, quien se considera el alfa y omega de dichas ofertas. también se conoce como: destinatario, receptor de información, cliente, consumidor de información, etcétera


3.13. VINCULADO: Los pobres y vulnerables que aun no están afiliados al sistema, su atención esta a cargo del estado con cargo a recursos de oferta.

3.14. VULNERABLE: que puede ser herido o recibir lesión física o afectada moralmente.

4. RESPONSABLES:

4.1. PROFESIONAL UNIVERISTARIO DE TRABAJO SOCIAL: Es el encargado de la aplicación y hacer cumplir este procedimiento.

4.2. Auxiliar del servició de atención al usuario que es la persona encargada de cumplir este procedimiento.

	<h1>ATENCION AL USUARIO</h1> <h2>PROCEDIMIENTO</h2>	VERSION: 01
		VIGENCIA: 26/05/20
		PAGINA: 3 DE 3

5. CONTENIDO:

5.1. SOLICITUD DEL SERVICIO: Esta se realiza con la canalización de pacientes (usuarios de veredas, desplazados, pobres y vulnerables, usuarios zona urbana) que solicitan los servicios del hospital y se basa en la información, orientación que se les proporciona a los usuarios de acuerdo a sus necesidades en salud.

5.2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO: De acuerdo a la necesidad planteada por el usuario se remite al paciente al servicio requerido.

5.3. VERIFICAR DERECHOS Y BASE DE DATOS: se realiza consultando la base de datos de los afiliados al SGSSS de la IPS (subsidiados ARS, sisbenizados o vinculados) con el fin de verificar su condición de afiliados, en el evento que no este la base de datos se aplica estudio socio-económico para determinar su condición de pobre y vulnerable.

5.4. REMISIÓN USUARIO AL SERVICIO: Definida la afiliación del paciente se autoriza la atención, se remite al usuario al servicio solicitado y a su posterior trámite de facturación.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Procedimiento de facturación
Base de Datos

7. REGISTROS:

Autorización del servicio
Control de usuarios atendidos
Estudio socioeconómico

8. ANEXOS:

Servicio de información y atención al usuario