RED DE SALUD DE LADERA - E.S.E. "INTELIGENTE POR LA VIDA"	**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**	**CAL-man-009**
		Fecha actualización: 19/10/2021
		Revisión No. 2
		TRD 2.9.19.6
		Página: 1/ 1

OBJETIVO DEL PROCESO

Atender y Orientar al usuario en relación a sus necesidades y expectativas de acuerdo con políticas institucionales y normas de salud, promoviendo el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente para lograr una prestación del servicio de calidad, procurando la satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo de nuestros servicios mediante la identificación de las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios.

RESPONSABLE:

Responsable de Atención al Usuario y Participación social.

ALCANCE

El proceso va desde la identificación de las necesidades de Los usuarios hasta el planteamiento de acciones encaminadas a satisfacer dichas necesidades.

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES DEL PROCESO	PRODUCTO	CLIENTE
Direccionamiento	Plan de Desarrollo	Planificación de las actividades del proceso.	Plan Operativo	Direccionamiento
Usuarios de los servicios.	Sistemas de información para la toma de decisiones.	Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la canalización y resolución de sus requerimientos. (Quejas, reclamos y sugerencias).	Queja, reclamos y/o sugerencias con respuesta antes de 15 días.	Usuarios de los servicios.
Comunidad.	Servicios de Salud orientados hacia el usuario.	Informar a los usuarios acerca de sus derechos y responsabilidades	Actividades educativas en Derechos y deberes de los pacientes	Usuario de los servicios.
Usuarios de los servicios.	Sistemas de información para la toma de decisiones.	Evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los usuarios mediante la aplicación de encuestas, entrevistas y otras metodologías que sirvan como complemento.	Informe de satisfacción del usuario.	Todos los servicios.
Todos los servicios misionales y de apoyo.	Servicios de Salud orientados hacia el usuario.	Informar y Orientar al usuario en relación con procedimientos, trámites y gestiones necesarios para la prestación de los servicios.	Usuario informado	Todos los servicios misionales y de apoyo.

Requisitos Legales a Cumplir	Requisitos aplicables de la Norma ISO 9001:2015	Recursos
Decreto 1400 de 1970 (6 agosto de 1970), Decreto 410 de 1971 (27 marzo de 1971), Ley 134 de 1994.	4.2, 4.4, 5.3, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.4	Recursos Humanos Recursos Físicos Insumos Hardware y Software Información

Indicadores	Requisitos aplicables de MIPG	Registros
Ver Matriz de Indicadores	7dimensiones operativas 19 politicas de gestión y desempeño	Ver listado Maestro de Registros

Documentos
Ver listado Maestro de documentos

COPIA CONTROLADA

VIGILADO Supersalud

RED DE SALUD DE LADERA - E.S.E. "INTELIGENTE POR LA VIDA"	**CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**	**CAL-man-009**	
		Fecha actualización:	19/10/2021
		Revisión No.	2
		TRD	2.9.19.6
		Página: 1/ 1	

Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado Por:
Eliana Morales Responsable de Atención al Usuario y Participación Social	KATHERINE ZAPATA MARTINEZ Jefe de Oficina de Planeación	MARIA PIEDAD ECHEVERRI CALDERON Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES

REVISIÓN #	FECHA	PÁGINA	SOLICITANTE	COMENTARIOS
0	10/03/2021	1	Atención al usuario	Se crea Documento.
1	17/06/2021	1	Planeación	Actualización normograma y criterios de la ISO 9001:2015, logo, y denominación del cargo de acuerdo amapa de procesos.
2	19/10/2021	1	Gestión Documental	Actualización TRD

COPIA CONTROLADA

VIGILADO Supersalud