DEFINICIÓN:

El personal Atención al Usuario, es la "cara visible" de la Red de Salud de Ladera E.S.E. y es el encargado de dar soporte a los usuarios para la solución de sus inquietudes, para asegurar servicios con calidad. Los principales objetivos son velar por que la satisfacción de los usuarios se mantenga y la experiencia de servicio, sea positiva. La Atención al Usuario, debe ser transversal a todos los procesos de la organización.

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	Técnico en Atención al Usuario
Modalidad de trabajo:	Presencial
Naturaleza:	Administrativa
Área y Responsable	Atención al Usuario (Responsable. Eliana Morales)
Horario:	**Lunes 7:00 am - 5:00 pm** Extensión de la jornada en contingencias o sábados cuando se requiera
II. OBJETO DEL CARGO	Garantizar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud de la Red de Salud de Ladera E.S.E. con orientación, información y respuestas oportunas a las solicitudes y requerimientos.
III. FUNCIONES	• Atender al usuario y sus acompañantes calidez y calidad, brindando un enfoque diferencial • Orientar a los usuarios al área o servicio que corresponda • Identificar a los usuarios con necesidades especiales y que requieren atención preferencial de

VIGILADO Supersalud

	acuerdo a la Normatividad vigente • Disminuir barreras de acceso a los servicios de salud • Redirigir a la IPS o servicio que más se adecúe a las características del usuario • Disminuir los tiempos de espera y trámites administrativos para el usuario • Contribuir a la demanda inducida de los servicios en salud • Solucionar los requerimientos o problemas a los que se enfrente el usuario en el punto de atención • Recopilar y analizar información y datos del proceso. • Emplear lenguaje claro al comunicarse con los usuarios. • Dar a conocer a los usuarios lo Derechos y Deberes en salud • Seguir el protocolo de atención al usuario • Articular otras áreas y responsables de proceso que sean necesarias para la solución a requerimientos • Informar al usuario sobre los procesos y canales disponibles para sus requerimientos • Atender y gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios • Notificar al responsable del área posibles irregularidades en el proceso • Tramitar la documentación y formatos correspondientes en cada etapa del proceso. • Realizar informe mensual correspondiente al proceso. • Medir la satisfacción de los usuarios, utilizando el instrumento correspondiente

VIGILADO Supersalud

IV. COMPETENCIAS	• Conocer la Empresa y los servicios ofrecidos para direccionar adecuadamente al usuario • **Tolerancia:** capacidad del manejo de la frustración de parte del personal. • **Empatía:** habilidad de ponerse en los "zapatos del usuario" estar del "otro lado". • **Comunicación:** la capacidad de establecer una relación reciproca en el manejo de la información con el usuario. • Capacidad para identificar las necesidades del usuario para brindar la orientación adecuada.
V. RESPONSABILIDADES	• Ofrecer un trato respetuoso y con calidad para el usuario • Gestionar y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios de los servicios de salud • Aplicar instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios. • Custodiar los documentos o elementos olvidados o perdidos, registrarlos en la oficina de atención al usuario para posterior devolución a sus dueños.
VI. DEBERES	• Contribuir a la cuidado responsable de los bienes muebles e inmuebles de la entidad • Ser soporte para el personal de la Institución, en la resolución de requerimientos de los usuarios,

VIGILADO Supersalud

	relacionados con la prestación de los servicios • Portar su uniforme e identificación empresarial
VI. PERFIL DEL CARGO	Las personas designadas para desempeñar este cargo en las IPS de la Red de Salud de Ladera E.S.E. mínimo deben haber culminado sus estudios de bachillerato o alcanzar estudios técnicos. Adicionalmente tener: • Manejo básico de programas de office • Formación en Lenguaje claro • Formación en servicio al cliente • Comunicación asertiva • Normas relacionadas con salud
VII. HABILIDADES	• Cordialidad en el trato • Paciencia • Trabajo bajo presión • Liderazgo • Toma de decisiones • Escucha activa • Pro actividad • Empatía • Vocación de servicio • Facilidad de expresión oral y escrita • Atención plena • Capacidad de solucionar conflictos

VIGILADO Supersalud