1. OBJETIVO

Orientar e informar al usuario sobre los servicios de salud ofertados y requisitos necesarios para la prestación del mismo y los deberes y derechos que como usuario tiene en la institución.

2. ALCANCE

El procedimiento comprende las actividades desarrolladas para orientar a los usuarios, de tal manera que se garantiza el acceso y la continuidad de la atención en salud.

Población objeto: Usuarios ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra.

3. MARCO CONCEPTUAL

Participación Social: La Participación Social es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud

4. DESARROLLO

4.1. MARCO NOMARTIVO

- **Ley 100 de 1993**: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1757 de 1994: El Decreto 1757 nos señala que las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas y Privadas establecen un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud; haciendo referencia principalmente a las propuestas de gerencia del servicio o mecanismos que permitan atender quejas, reclamos y expresiones que respondan y mejoren el servicio al cliente o usuario, además las instituciones deberán tener un sistema de atención e información de usuarios a través de una atención personalizada donde exista un control de calidad tanto del régimen contributivo como del subsidiado

Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Socia

Resolución 256 de 2016: Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establece unos indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Resolución 3100 de 2019. Por la cual de definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de inscripción de Prestadores y Habilitación de servicios.

4.2. ASPECTOS DE HUMANIZACIÓN

- Política de atención centrada en el usuario
- Política de seguridad del paciente
- Política de Humanización

4.3. ORIENTACIÓN AL USUARIO

La orientación al usuario comprende la comprobación de derechos, verificación de documentación y la generación de indicaciones que permitan al usuario acceder a los servicios de salud y dar continuidad a la atención.

4.3.1. Orientación y asesoría de usuarios del régimen subsidiado

- Verificar, a través de los comprobadores de Derecho (FOSYGA y DNP), con el fin de evaluar el estado del paciente, certificándose la condición; en caso que no figure en la base de datos se comunica telefónicamente con la oficina del SISBEN del municipio o la EPS correspondiente para validad la información. A los Usuarios de régimen subsidiado se les informa que deben presentar autorización de la respectiva EPS dirigida a la institución como original firma y sellos visibles.

- Los Vinculados deberán presentar autorización de la secretaria de Salud Municipal orientando al usuario a que se afilie a una EPS.

4.3.2. Orientación y asesoría al usuario del régimen contributivo

A los usuarios del régimen contributivo, se les informa que deben presentar la autorización de la respectiva EPS, para que con esta se pueda dar trámite a la atención; dicha autorización debe estar vigente, poseer sellos y firmas visibles; si presenta alguna inconsistencia se verifica tanto en la base de Datos (FOSYGA), o vía telefónica con la EPS.

4.3.3. Orientación y asesoría a poblaciones especiales (Desmovilizados, reinsertados y o desplazados)

Usando el documento de identidad del usuario, se realiza la verificación en la Alcaldía o secretaria de salud municipal, sobre la inscripción y autorización para atención, una vez se comprueba que el paciente puede ser atendido, se hace el ingreso del paciente en el sistema y se continua con el proceso de atención.

4.3.4. Orientación y asesoría al paciente sin seguridad social

Verificar en los comprobadores de derecho (FOSYGA, DNP) para confirmar la afiliación, sino se presenta afiliación, el auxiliar SIAU, indicará al usuario, cuáles son los requisitos exigidos de la oficina del Sisbén para la respectiva vinculación.

- Copia ultimo recibo de un servicio público.
- Copia del documento de identidad.

4.4. DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

La oficina del SIAU realiza la divulgación de los Derechos y Deberes en los servicios ambulatorios y hospitalarios a través de medios audiovisuales, plegables y de forma personalizada, con los usuarios que se encuentran en la sala de espera y habitaciones. Así mismo, como soporte de la actividad realizada, se diligencia el *F-SIAU-08. Control de socialización de deberes y derechos en usuarios.*

Para el caso de los colaboradores de la institución, la divulgación es realizada por medio de socialización grupales e individuales, haciendo uso de ayudas audiovisuales, plegables y volantes informativos, se diligencia como soporte de las actividades realizadas en el formato *F-SIAU-09. Control de socialización de deberes y derechos en colaboradores*.

5. ANEXOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- F-SIAU-08. Control de socialización de deberes y derechos en usuarios.
- F-SIAU-09. Control de socialización de deberes y derechos en colaboradores.

4. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

No	Fecha	Motivo de revisión
00	31/03/2017	Creación
01	29/10/2021	Revisión y actualización: información general, normatividad y tiempos de respuesta.