



Subgerencia de Servicio al Cliente



Participación Social

**Trato Digno y Humanización
del Servicio**

¿QUE ES HUMANIZACIÓN?

- Es brindar cordialidad y respeto a todas las personas.
- Es tener consideración de la persona, empatía, mantener dialogo asertivo.
- Los valores como el respeto, la lealtad la responsabilidad surgen en la familia y son trasmitidos por la sociedad.
- El conflicto hace parte de la convivencia humana, la madurez de una persona se evidencia según la capacidad de resolver sus problemas y conflictos.



#208884200



TRATO DIGNO A LOS USUARIOS



Todas las personas que requieren servicios de salud se encuentran en un menor o mayor grado de vulnerabilidad y gozan del total amparo de este derecho fundamental.



© CanStockPhoto.com - csp17219395

Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las EAPB e IPS, que manejen tramites administrativos y/o asistenciales de salud, ofrecer un trato digno y humanizado a los usuarios.

CARACTERÍSTICAS DEL TRATO DIGNO

Circular 000008 de 2018 Supersalud.

1. Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
2. Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, brindando alternativas de acceso al servicio requerido.
3. Dar trato humanizado, con respeto, cordialidad, orientación y comunicación permanente.
4. Capacitar a los trabajadores encargados de la atención a los usuarios por los diferentes canales en trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud.



TRATO DIGNO Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO (Normas de calidad y accesibilidad vigentes)

- Ubicación
- Identificación
- Infraestructura
- Garantizar la protección y el derecho a la intimidad
- Dotación con las herramientas logísticas y tecnológicas
- Control de tiempos de atención o turnos
- Publicaciones
- Buzón de sugerencias
- Horario de atención
- Atención preferencial
- Manual de Procesos y procedimientos
- Idoneidad (perfil del personal)

*Caracterización de los usuarios, personal acorde a la interculturalidad y enfoque diferencial.

*Garantizar la atención personalizada en un solo proceso sin la asignación de varios turnos o diferentes filas.

*El funcionario debe orientar, acompañar y gestionar las peticiones instauradas por el usuario. Estas podrán ser escrita, personalizada, telefónica, página web.

*Desarrollar indicadores que permitan medir y evaluar los procesos de calidad en la atención al usuario y publicarlos en la página web de la entidad.



MULTICANALES

Son los medios de comunicación y acceso de los usuarios a la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de sus diferentes clases de peticiones, quejas y reclamos.

Todo cambio que afecte la atención al usuario en las líneas telefónicas, las oficinas físicas, la página web deberá ser anunciado con mínimo 30 días calendario de anticipación, por lo menos, en las carteleras de la Oficina de Atención al Usuario, en la página web y en la línea de atención.



CANAL TELEFÓNICO: línea local las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. Estos números están actualizados y publicados en la página web Bogotá 7568000 y Resto del país 01 8000 123703. Deben ser difundidos en las diferentes publicaciones y comunicaciones.

MULTICANALES

PÁGINA WEB: www.aliansalud.com.co

Las EAPB e IPS, deberán contar con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos y hacer el correspondiente seguimiento de los mismos (se encuentra en implementación), así como la posibilidad de reportar y solicitar novedades al estado de su afiliación (traslado, portabilidad, movilidad, entre otros).

La página web deberá mantener actualizada en la información establecida en la circular 00008.



PETICIONES

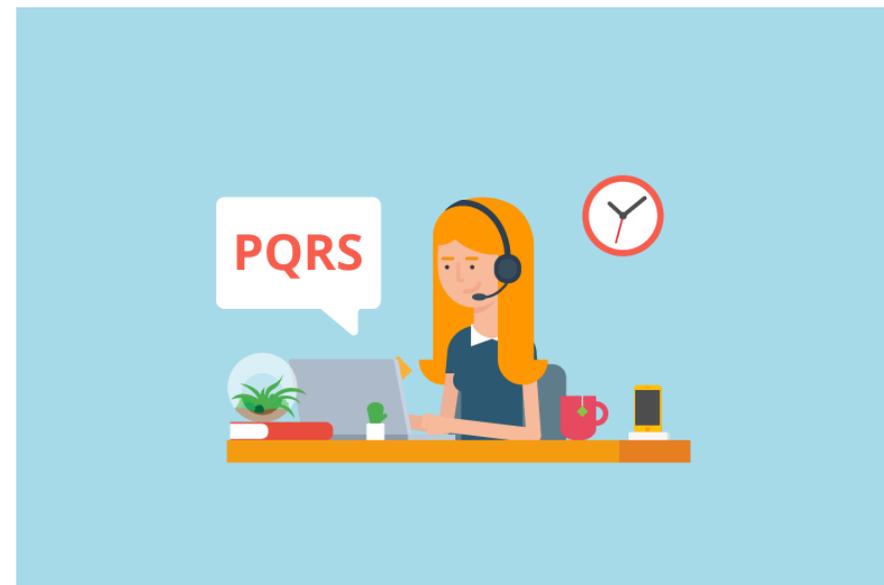
Para efecto de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones:

Petición: Mediante el cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la EPS para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.



TRATO DIGNO Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

TRÁMITE DE LA PQR

- Dentro de los términos que corresponda según la clase de petición. garantizando la Oportunidad, Continuidad e Integralidad así:

Riesgo de vida: 2 días

Garantía de acceso y Prestación de Servicios: 5 días

Solicitud de Información : 10 días

Peticiones Generales: 15 días

Copias : 3 días

- Por el medio que el usuario indique
- Sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de la misma por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado).
- En los casos en que el usuario no indique el medio para recibir la respuesta ésta se le enviará a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, en caso que no cuente con este, a la dirección física de su residencia, dejando evidencia.



- Para las respuestas a las PQR, la entidad no podrá exigir al usuario documentos que reposen en su poder o en las IPS de la red prestadora de servicios.
- La EPS debe informar al usuario que, en el evento de no obtener respuesta a la PQR, el usuario podrá comunicarlo a la Supersalud.
- Cuando una PQR deba ser contestada de manera negativa, la respuesta debe sujetarse al formato de negación de servicios.

TRATO DIGNO Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

Con A un Clic **Aliansalud** eps

Aliansa  **salud**
eps