



| PROCEDIMIENTO | | CODIGO | SIU-S1-P1 |
|--------------------------------|--|----------|------------|
| CAPACITACIÓN AL USUARIO | | VERSIÓN | 3 |
| | | VIGENCIA | 08/06/2018 |
| PAGINA 1 DE 2 | | | |

| PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Administrativos y Asistenciales. | | | | |
|---|------------|--|--|--|
| OBJETIVO PRINCIPAL: Informar, orientar y dar a conocer al usuario novedades en los servicios o la forma de usar de manera adecuada los mismos. | | | | |
| ACTIVIDADES | | | | |
| No. | CICLO PHVA | QUE SE HACE | REGISTRO | RESPONSABLE |
| 1 | P | Establecer cronograma de capacitación anual para el personal Auxiliar de SIAU, de los temas referentes a la atención de los usuarios con base a las manifestaciones o quejas que se vean reflejadas en los servicios que presta la E.S.E. Carmen Emilia Ospina. | SIU-SI-F1 Cronograma de capacitación anual personal SIAU / GTH-S1-F5 Acta de asistencia | Coordinador Oficina Atención al Usuario |
| 2 | P | Realizar cronograma de capacitación por días preparando los temas a impartir a los usuarios, con base a las manifestaciones recepcionadas en el buzón de sugerencias. Ver temas en consideraciones especiales. | SIU-S1-F3 Cronograma de capacitación por días | Auxiliar Atención al Usuario |
| 3 | H | Dirigirse a la sala de espera de los servicios de la E.S.E. (Consulta Externa y Urgencias) con el fin de socializar y capacitar a los usuarios en los diferentes temas relacionados en el cronograma de capacitación. | N.A | Auxiliar Atención al Usuario |
| 4 | H | Brindar un saludo cordial y presentarse ante los usuarios para proceder a realizar la presentación y desarrollo del tema. | N.A | Auxiliar Atención al Usuario |
| 5 | H | Realizar intercambio de comunicación para con los usuarios para verificar la comprensión del tema expuesto. | N.A | Auxiliar Atención al Usuario |
| 6 | H | Recopilar información de los usuarios capacitados, como forma de verificación de la actividad; (Fecha, Nombre, Documento, EPS, Firma). | SIU-S1-F2 Registro charlas educativas | Auxiliar Atención al Usuario |
| 7 | H | Finalizada la capacitación despedirse de los usuarios de manera cordial, agradeciendo la atención prestada y reafirmando la importancia de conocer la institución a través de las capacitaciones. | N.A | Auxiliar Atención al Usuario |
| 8 | V | Realizar visitas periódicas a las diferentes sedes para corroborar la información dada en las capacitaciones, entrevistando a algunos usuarios, y así verificar que las auxiliares cumplan con el objetivo de la capacitación y la meta asignada por el coordinador mensualmente en cada sede. | N.A | Coordinador Oficina Atención al Usuario |

| | | | | |
|--|--------------------------------|--|-----------------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | CODIGO | SIU-S1-P1 |
| | CAPACITACIÓN AL USUARIO | | VERSIÓN | 3 |
| | | | VIGENCIA | 08/06/2018 |
| | PAGINA 2 DE 2 | | | |

| | | | | |
|----------|----------|--|---|--|
| 9 | A | De las fallas encontradas en el desarrollo del procedimiento descrito se realizara el respectivo plan de mejoramiento. | GC-S6-F12 Plan de mejora por proceso | Coordinador Oficina Atención al Usuario |
|----------|----------|--|---|--|

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Se determina que los usuarios deben conocer e informarse de los temas relacionados con los servicios prestados en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, con finalidad de mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

Los temas a impartir son:

- Deberes y derechos.
- Triage
- P y P
- Servicios que presta la E.S.E.
- Enfermedades
- Rutas de accesibilidad a los servicios
- Uso de herramientas (buzón de sugerencias)
- Solicitud de citas
- Importancia de las Agremiaciones

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|--|---|---|
| Versión | Descripción el Cambio | Fecha de aprobación |
| 2 | Modificación del documento. | 14/08/2013 |
| 3 | Modificación del documento: Se actualizan las actividades según ciclo Deming, se adicionan consideraciones especiales dentro del procedimiento con la finalidad de obtener una mejora continua dentro del subproceso " Línea de frente" | 08/06/2018 |
| Nombre: Sandra Velásquez A Cargo: Coordinadora SIAU | Nombre: Mónica Bibiana Martínez Cargo: Coordinadora de Calidad | Nombre: Erika Paola Cardoza Cargo: Gerente |
| Elaboró | Revisó | Aprobó |