



PROCEDIMIENTO DE EDUCACION DIRECTA AL USUARIO

Código: AU-PR-EDU-05

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 1 de 4

OBJETIVO	ALCANCE
Definir las actividades para orientar en forma directa al usuario de la ESE de acuerdo a sus necesidades basadas en la calidad de la atención y prestación de un servicio oportuno.	El procedimiento inicia con la Entrevista al usuario hospitalizado hasta la educación directa y entrega de plegables de cuidados.
RESPONSABLE	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none">➤ Líder de atención al usuario.➤ Trabajadores sociales➤ Enfermera jefe de cirugía ambulatoria.	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none">➤ En la ESE se implementara la cultura de la participación, motivación, integración e interacción del usuario con las diferentes instancias de la institución	
TERMINOS Y DEFINICIONES	
<p>ORIENTAR: es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud.</p> <p>EDUCACIÓN DIRECTA: es la orientación que recibe el usuario en el servicio que se encuentra, mediante la trasmisión de conocimiento y entrega de documentos necesarios para una mejor atención basada en la calidad de la prestación del servicio que recibe.</p> <p>USUARIO: pacientes y sus acompañantes, visitantes con relaciones asistenciales.</p> <p>OPORTUNO: garantizar los servicios requeridos sin retraso.</p> <p>CALIDAD: consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente externo o usuario.</p>	
NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none">➤ Ley 100 de 1993➤ Ley 112 de 2007.➤ Ley 190 de 1995 (53,55).➤ Decreto 2232 de 1995➤ Decreto 1757 de 1994➤ Directiva Presidencial 05 de 1995.➤ Circular 009 de 1996 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	

Martha Brito Líder de atención al usuario	Leídys Manjarrez Daza Asesor de Calidad y Mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



PROCEDIMIENTO DE EDUCACION DIRECTA AL USUARIO

Código: AU-PR-EDU-05

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 2 de 4

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. ENTREVISTA AL USUARIO HOSPITALIZADO: La trabajadora social mantendrá un diálogo directo con el paciente en su respectiva habitación	Trabajadora social	Soporte escrito o fotográfico.
2. CHARLA EDUCATIVA A PACIENTES HOSPITALIZADOS Y FAMILIARES: La trabajadora social orientaran al paciente y a su familiar en su respectiva habitación, sobre los servicios que presta la ESE , horarios de visita, normas del servicio, patología, cuidados que debe tener dentro de la ESE, derechos y deberes de la institución al igual que su marco estratégico	Trabajadora social	Lista de asistencia y entrega de volantes educativos.
3. CHARLAS EDUCATIVAS O CONVERSATORIOS A USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA: las trabajadoras sociales educaran de forma directa y oportuna al usuario de acuerdo con sus necesidades	Trabajadoras sociales.	Listado de asistencia o fotográfico
4. EDUCACIÓN DIRECTA AL PACIENTE PRE QUIRÚRGICO Y A SU FAMILIAR: La jefe de enfermería orientara al paciente y al familiar sobre los cuidados pre quirúrgico que deberán tener en la casa antes de ser hospitalizado.	Jefe de enfermera cirugía ambulatoria	Soporte escrito y entrega de volantes educativos
5. EDUCACIÓN DIRECTA AL PACIENTE POST QUIRÚRGICO Y A SU FAMILIAR. ENTREGA DE PLEGABLES: La jefe de enfermería orientara al paciente y al familiar sobre los cuidados post quirúrgicos que deberán tener en la casa después de ser dado de alta y se le entregara plegable	Jefe de enfermera cirugía ambulatoria.	Soporte lista de entrega de documentos

Martha Brito Líder de atención al usuario	Leidy Manjarrez Daza Asesor de Calidad y Mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



PROCEDIMIENTO DE EDUCACION DIRECTA AL USUARIO

Código: AU-PR-EDU-05

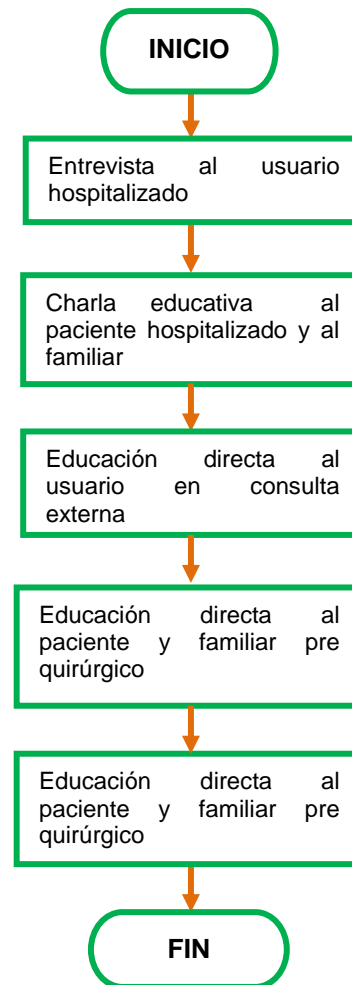
Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 3 de 4

FLUJOGRAMA



Martha Brito Líder de atención al usuario	Leídys Manjarrez Daza Asesor de Calidad y Mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



PROCEDIMIENTO DE EDUCACION DIRECTA AL USUARIO

Código: AU-PR-EDU-05

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	22/05/2017

Martha Brito
Líder de atención al usuario

Elaboró

Leídys Manjarrez Daza
Asesor de Calidad y Mercadeo

Revisó

Eliana Margarita Mendoza
Gerente

Aprobó