	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS	1 DE 4
	PROCEDIMIENTO: PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUSARO	CÓDIGO

OBJETIVO

- Gestionar y Administrar las prestaciones médicas en consulta externa.
- Gestionar y Administrar las prestaciones médicas en los diferentes servicios de internación.
- Coordinar y coadyuvar en las prestaciones médicas en los servicios de imagenología, laboratorio y farmacia.
- Coordinar y coadyuvar en el registro sistemático de las diferentes unidades a su dependencia.

A. UNIDADES Y FUNCIONARIOS PARTICIPANTES

- Responsable de Plataforma de atención y servicio al usuario.
- Responsable de Informaciones.
- Responsable de Fichaje.

B. DOCUMENTOS Y FORMULARIOS

- Historia Clínica.
- Censos estadísticos de admisión y egreso hospitalario de prestaciones médica hospitalarias.
- Detalle y registro de las prestaciones médicas en consulta externa.
- Detalle del registro de programación de los servicios de imagenología.
- Detalle y registro de las observaciones, sugerencia y o reclamos referentes prestados a la unidad.
- Detalle de altas y bajas de los usuarios/pacientes derivados de la unidad de vigencias de derechos.
- Boletas de encuesta de satisfacción

C. ACCIONES OPERATIVAS


El Encargado de la Plataforma de Atención y Servicio al usuario, presta información sobre las prestaciones médicas que brinda la Institución, y controla la calidad de los servicios prestados, a través de una relación directa con el usuario.

1. Identificar el problema de servicio

Esta fase comprende la queja y/o reclamo del usuario/paciente, frente a la no satisfacción de la oferta de un servicio:

Cuestiones Estratégicas del manejo de quejas.

- La furia del cliente es parcialmente motivada por el deseo de llamar la atención.
- Hágale saber que tiene una persona real de carne y hueso tratando de resolverle el problema.
- Use la técnica del Nombre, llámelo por su propio nombre.
- Si no sabe qué hacer, admítalo con franqueza y vayan juntos a buscar ayuda.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS	2 DE 4
	PROCEDIMIENTO: PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUSARO	CÓDIGO

- Si tiene que pedir disculpas, hágalo enfáticamente.

2. Una vez recepcionada la queja y/o reclamo, es importante en forma interna:

- Realizar las recomendaciones y sugerencias del problema identificado al servicio involucrado, estableciendo un análisis pormenorizado del problema y estimando reuniones técnicas semanales para un seguimiento más adecuado y respuesta a la queja y/o reclamo bajo la responsabilidad de:
 - Servicio involucrado.
 - Plataforma de Atención y Servicio al Usuario.

3. Resolver el problema eficaz y rápidamente, con un alto contenido humano

Calidad en la atención personalizada.

Es importante considerar dos aspectos fundamentales:

- Cuidar el Factor humano (formación del personal).
- Estándares y actitudes éticas.

Estas características deben estar fundamentadas en la flexibilidad y capacidad de adaptarse o acomodarse fácilmente ante situaciones inusuales, logrando la confianza del usuario mediante la prestación de un excelente servicio, con valor agregado: valor funcional (que lo que demande el usuario tenga una respuesta y solución a su necesidad planteada), valor emocional (salude, sonría, llame al usuario por su nombre, esté atento a sus necesidades, prodigue buen trato).


Debemos destacar que la calidad en la atención personalizada en esta etapa debe ser el eje que llegue a minimizar todos los problemas identificados (quejas y reclamos de los usuarios), en este sentido existen variantes específicas que pasamos a considerar:

Como responder las quejas y los Reclamos:

- Escuchar activamente sin interrumpir.
- Clarificar / Repreguntar.
- Agradecer y explicar.
- Pedir disculpas.
- Aceptar la queja, enfáticamente.
- Solucionar el problema (empatía).
- Asegurarse la satisfacción del cliente.

Premisas Fundamentales. Que No Hacer:

- Nunca interrumpir al usuario.
- Nunca decir no lo puedo ayudar
- Nunca discutir con el usuario.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS	3 DE 4
	PROCEDIMIENTO: PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO	CÓDIGO

- Nunca dejarlo ir enojado.
- No permita que un problema personal se refleje en el trato a los usuarios.

Parece muy básico y hasta podría verse obvio, pero sin embargo no se toma en cuenta y pasamos a lo monótono, es imprescindible reiterar la fase del paso 1 realizando las recomendaciones y sugerencias del problema identificado al servicio involucrado, estableciendo un análisis pormenorizado del problema y estimando reuniones técnicas semanales para un seguimiento mas adecuado y respuesta a la queja y/o reclamo bajo la responsabilidad de:

- Servicio involucrado.
- Plataforma de Atención y Servicio al Usuario.

4. Aprender y Rectificar.


El punto central de este paso en el marco de la gestión de la calidad y la mejora continua establece analizar las satisfacciones e insatisfacciones de los usuarios mediante herramientas técnicas que permitan establecer y difundir el ciclo de la gestión de la calidad.

Como una de las medidas del desempeño de la gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento mediante dos formas:

- *Seguimiento interno (triage)* oportuno y accesible en la demanda de servicios requerido por el usuario, y el arribo a este servicio para su atención correspondiente.
- *Seguimiento externo* dirigido a recabar información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos-demandas. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información:
 - Encuestas de satisfacción del usuario.
 - Datos del usuario sobre la calidad de la atención recibida clasificada por servicios.
 - Análisis de la Oferta-Demanda y Necesidad a partir del usuario interno y externo.
 - Informes mensuales estadísticos (cualicuantitativos), reportados a niveles gerenciales de la institución.

En el análisis de la oferta-demanda-necesidad a partir del usuario interno y externo deben quedar satisfechas todas las interrogantes del usuario, por lo cual es importante la promoción al usuario donde la institución hace conocer a su población de cobertura el objetivo de la oferta en el conjunto de servicios disponibles, llegando de manera directa (personal) o indirecta (masiva) a todas las instituciones aseguradas.

5. Coordinar y supervisar las acciones con las secciones de fichaje e informes para prestar atención optima al usuario.
6. Velar el bienestar del usuario/paciente en los diferentes servicios de internación (UTI, neonatos, Pediatría y hospitalización).
7. Coadyuvar el bienestar de los usuarios/paciente en el servicio de consulta externa.

 <p>SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO COCHABAMBA - BOLIVIA</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN Y REGISTROS MÉDICOS	4 DE 4
	PROCEDIMIENTO: PLATAFORMA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUSARO	CÓDIGO

8. Revisar y validar las prestaciones médicas otorgadas a usuarios/paciente por Servicios Externos.