

Anexo No. ____ PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL

CONTENIDO

1. OBJETIVO.
2. ALCANCE.
3. DEFINICIONES.
4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.
5. ATRIBUTOS Y COMPETENCIAS DEL BUEN SERVICIO
6. ESTRATEGIAS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
7. FLUJOGRAMA

1. OBJETIVO

Informar, Orientar y/o acompañar a los usuarios afiliados al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, garantizando el suministro de una información clara, oportuna, veraz, completa y humanizada mediante el diseño de estrategias que fortalezcan los canales de comunicación, facilitando la interacción entre la institución y los usuarios.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la interacción del usuario con los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional y termina con la orientación oportuna, adecuada y efectiva del usuario y su familia.

3. DEFINICIONES:

Canal de Comunicación: Medio utilizado por el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional para promover y garantizar la comunicación efectiva entre el usuario y la institución a nivel:

- Personal.
- Vía telefónica
- Medios electrónicos (correo electrónico, pagina web, redes sociales).
- Aquellos nuevos canales que la tecnología o los medios de comunicación permitan en el futuro

Ciudadano: Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos civiles; derechos políticos y deberes el cual es sometido a sus leyes.

Deberes: Son obligaciones que las personas tienen para la construcción del bien común, las cosas que deben pensarse y hacerse con la meta del bienestar general.

Derechos: Son el resultado de leyes que protegen a la persona, le dan beneficios y prestaciones, el amparo estatal que otorga el gobierno a las personas, las que así desarrollan un sentido de pertenencia a la Nación.

Información: Es un conjunto de datos que, organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser, el de reducir la incertidumbre acerca del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Orientación: Es un conjunto de actividades de información, interrelacionadas que se ofrecen en el momento y lugar adecuado, facilitando el uso correcto de los servicios.

Petición: Es toda actuación que inicie un usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, ante cualquier servidor público y demás personal involucrado en la prestación del servicio del Sistema de Salud de Las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Sistema de Atención al Usuario y Participación Social: Conjunto de actores, redes tecnológicas y asistenciales, dispositivos, proyectos y recursos que interactúan entre sí y con el entorno, con el propósito de comprender y satisfacer las necesidades de los usuarios y grupos de interés del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, encargada de:

- Promover la participación ciudadana en la gestión pública.
- Suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva, la información de procedimientos que presta la institución.
- Gestionar las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones de los usuarios y en general resolver las solicitudes formulada por los usuarios.
- Formar y capacitar a los usuarios en aquellos aspectos vinculados al derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública.

Trámite: Interacción o encuentro entre los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio y los usuarios, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es por una serie de pasos o acciones reguladas, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.

Usuario: Persona que se encuentra vinculado al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Orientación es un derecho del usuario y es un deber de los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio, debe empezar en cada uno de los momentos de verdad del servicio, es decir, cualquier funcionario, independientemente de su cargo debe estar en capacidad de brindar la información clara y veraz al usuario.
- Se debe diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre las instituciones que componen la red de prestadores de servicios, el portafolio de servicios y las condiciones de acceso.
- Se debe mantener permanentemente informados a los usuarios en cada uno de los servicios propios de cada Establecimiento de Sanidad Militar y de la Policía Nacional con el fin de facilitar la prestación de los servicios de salud y garantizar la accesibilidad, oportunidad y continuidad en la atención médica eliminando barreras de acceso como derecho constitucional, contribuyendo a la política de la seguridad del paciente.
- Utilizar todos los canales disponibles en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional para informar a los usuarios sobre los procesos y procedimientos establecidos.
- Informar a los usuarios sobre: Líneas telefónicas: Línea gratuita, Línea Directa, Pagina Web al igual que los horarios de atención.
- Se debe informar al usuario, que en ejercicio de sus derechos, puede presentar de manera respetuosa peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional y sobre el cual sienta inconformidad, así como de la deficiencia o baja calidad de los servicios de salud ofrecidos; o Felicitaciones por el reconocimiento de la labor prestada por un funcionario.

- Se debe socializar a los actores del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional la corresponsabilidad en la gestión y sostenibilidad del mismo.
- Todo Usuario Afiliado al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, debe tener acceso a la información relacionada con los Deberes y Derechos en la prestación de los servicios de Salud.

Se debe informar al usuario sobre trato digno y participación social como mecanismo de corresponsabilidad en el mejoramiento del servicio del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

5. ATRIBUTOS Y COMPETENCIAS DEL BUEN SERVICIO

Los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional se deben caracterizar por su actitud de servicio, dispuestos a escuchar y orientar a los usuarios, para lo cual deben contar como mínimo con las siguientes habilidades y cualidades:

Amabilidad y cortesía: La amabilidad debe ser una actitud que deben mostrar todos los funcionarios, ser agradables, serviciales con los usuarios. Tener un gesto amable, brindar un trato atento y cordial.

Capacidad para escuchar: Es una competencia comunicativa relacionada con La capacidad de entender, comprender o dar sentido a lo que se oye desde el punto de vista de quien habla. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Sensibilidad: Se entiende por sensibilidad, aquella capacidad propia e inherente a cualquier ser vivo, de percibir sensaciones. Es la tendencia natural que tienen los seres humanos a sentir emociones o expresar sentimientos

Tolerancia: Se define como el respeto a las opiniones ideas, creencias o actitudes, aunque sean diferentes o contrarias a las propias.

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

Confiable: Es la capacidad de prestar el servicio con exactitud y seriedad (alta responsabilidad) ajustado a las normas.

Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

Efectivo: Implica desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas para anticiparse y satisfacer las necesidades del usuario. Cuando no es posible satisfacer su necesidad, el servidor explicará al usuario los motivos y le ofrecerá alternativas.

Calidez: entorno propicio donde una persona, o un grupo, ejercen sus virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de bienestar.

Compromiso: La atención debe realizarse con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr una atención con un alto nivel de calidad cumpliendo a satisfacción las solicitudes de los ciudadanos.

Innovación: Se define como la acción de empoderar a los servidores para que desarrollen acciones de atención propias, a través de iniciativas internas que estén adaptadas a su territorio o canal de atención respectivo, que resuelvan alguna dificultad, con lo cual se va generando una dinámica de buenas prácticas replicables.

6. ESTRATEGIAS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

- **Estrategia de información uno a uno en salas de espera:** Estrategia que permite abordar a los pacientes y familiares en salas de espera de los Establecimientos para dar orientación e información acerca de novedades en el acceso a la utilización de los servicios. Esta estrategia se puede apoyar con entrega de volantes, proyección de videos cortos en sala de espera, portafolio de servicios.
- **Estrategia de información con correos masivos:** Estrategia que permite crear una base de datos con las listas de asistencia de las anteriores estrategias para enviar novedades de información a los usuarios de los Establecimientos y hacerlos partícipes de otros servicios como campañas del programa de promoción y prevención.
- **Estrategia de información visual:** Estrategia que permite publicar en carteleras, pendones, stands, información básica de los servicios del Establecimiento:
 - Responsable de atención al usuario en el Establecimiento, datos de contacto y horarios de atención
 - Datos de contacto, servicios y horarios de atención del Establecimiento
 - Horarios y canales para la asignación de citas médicas
 - Canales de Comunicación para interponer una PQRSD
 - Proceso de Autorizaciones
- **Estrategia de información página web:** Estrategia que permite a los usuarios tener una información en línea.
- **Estrategia de las Emisoras en las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional:** A través de las emisoras del Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea y Policía Nacional, se debe dar a conocer información y orientación del servicio de salud a los usuarios.
- **Estrategia Redes Sociales:** Permite abrir un canal de comunicación para publicar información de interés general relacionada con los servicios de salud, su acceso y tramites propios del sistema.

7. FLUJOGRAMA

