

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 1 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

CLINICA DE OJOS DEL TOLIMA S.A.S.

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PRESENTADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
0	01-09-2014	Versión inicial	Comité de Ética Hospitalaria	Diana Buenaventura Gerente	Diana Buenaventura Gerente
1	14-04-2015	Revisión General	Comité de Ética Hospitalaria	Diana Buenaventura Gerente	Diana Buenaventura Gerente
2	28-12-2018	Revisión General	Zully M. Rico R. Auxiliar admon de Atención al Usuario	Jessica I. Cárdenas Directora de Calidad Diana P. Sánchez Durán Ing. asesor externo	Paola Galvez Vélez Gerente

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 2 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACION	3
INTRODUCCION.....	4
1. OBJETIVO GENERAL	6
2. ALCANCE.....	6
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD.....	6
4. RESPONSABLE	7
5. DEFINICIONES	7
6. POLITICA DE ATENCION AL USUARIO.....	9
7. TIPOS DE USUARIO	9
7.1 POBLACIÓN AFILIADA AL SISTEMA	9
8. PROCEDIMIENTOS DE ATENCION AL USUARIO	12
8.1 DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	12
8.2 PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	14
8.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO	15

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 3 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

JUSTIFICACION

El sistema de información y atención al usuario SIAU, es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud y Protección social, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias sobre la prestación de los servicios.

Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, lo que permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema.

Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas; asumiendo las diferentes situaciones, como pautas fundamentales para lograr la satisfacción de los usuarios y familiares.

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 4 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

INTRODUCCION

Con el objeto de contribuir a la atención integral y oportuna de los usuarios de los servicios de La Clínica de Ojos del Tolima S.A.S. y de crear un ambiente donde cuenten con apoyo y representación dentro de la Institución, así como de implementar el Sistema de Información estadístico de la voz del Usuario, La Gerencia de la Clínica establece la DIRECCION DE CALIDAD, desde la cual se debe consolidar todo el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, con el apoyo con un auxiliar en el área.

Los procedimientos propios del área de Atención al usuario son el IAU-PROC-01 Divulgación de derechos y deberes de los usuarios, IAU-PROC-02 Gestión de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, IAU-PROC-03 Evaluación de la satisfacción del usuario y el IAU-PROC-04 Orientación al Usuario, con los cuales se busca crear canales de comunicación efectivos entre la Clínica y el usuario, dar a conocer el trabajo que se hace por mejorar la calidad de la atención de los pacientes y que ellos puedan expresar todas sus necesidades durante la prestación del servicio, se elaboran los informes periódicos de encuestas y de quejas y se socializan mensualmente en el comité de Ética hospitalaria y atención al usuario para establecer las oportunidades de mejora a cada solicitud; además se elaboran las respuestas y se solucionan las solicitudes puntuales. Todo lo anterior nos sirve como herramienta para la toma de decisiones y la generación de acciones correctivas y planes de mejoramiento.

Además de dar cumplimiento a la reglamentación vigente en materia de atención al usuario, que va desde los estándares de acreditación hasta la circular externa No.009 de 1996, la clínica de Ojos del Tolima S.A.S, quiere permitir que el usuario se sienta respaldado y experimente un grado de pertenencia ya que cuenta con una voz directa para escuchar cualquier inquietud que surja ya sean insatisfacciones, quejas, sugerencias o felicitaciones.

El objetivo del área va más allá de lo que actualmente está reglamentado para una IPS en el tema, es concentrar todos los esfuerzos para que cada persona que visite y utilice los servicios de la clínica, se sienta a gusto, sienta que es importante porque se tiene en cuenta su opinión, por cuanto las fallas o deficiencias en la prestación del servicio se transforman en atributos de calidad para lo cual se han diseñado mecanismos de recolección, análisis y evaluación de la información suministrada por los usuarios, así como se ha organizado una estructura de funcionamiento y de integración con las demás áreas de la institución.

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 5 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

En la Clínica de Ojos del Tolima S.A.S, la búsqueda de la excelencia y el mejoramiento continuo parte del bienestar de los usuarios y todos los esfuerzos deben estar enfocados hacia un mismo fin, por lo que el área de Atención al Usuario es fundamental para lograr el Direccionamiento Estratégico. El trabajo en equipo y el compromiso hacen que la calidad en la atención sea el principal propósito del área porque los usuarios son la razón de ser de la Institución.

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 6 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

1. OBJETIVO GENERAL

Orientar al usuario para hacer buen uso de los servicios, identificar sus necesidades y expectativas, estableciendo mecanismos para interpretarlas, transmitir las, satisfacerlas y dar pronta respuesta a sus insatisfacciones, quejas y reclamos.

Dentro de los objetivos específicos planteados se tienen:

- Brindar información adecuada y oportuna a los usuarios acerca de cómo usar los servicios de la Institución.
- Conocer de manera continua y sistemática las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Recolectar la información de los usuarios mediante la utilización de mecanismos de encuesta, con el fin de identificar las necesidades y expectativas que tienen frente a la prestación de los servicios.
- Recibir, registrar y tramitar cada una de las quejas que puedan llegar a presentarse respecto a la información, atención y prestación de los servicios de salud.
- Buscar en la medida de lo posible soluciones para los usuarios en cada una de las necesidades expresadas ante la oficina de atención al usuario.
- Contribuir en la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios, empleando los diversos mecanismos que estén al alcance de la Institución.

2. ALCANCE

Este documento se usa en todos los procesos que tengan contacto directo con el usuario en la CLÍNICA DE OJOS DEL TOLIMA S.A.S

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD

- IAU-PROC-01, Divulgación de derechos y deberes de los usuarios
- IAU-PROC-02, Gestión de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- IAU-PROC-03, Evaluación de la satisfacción del usuario.
- IAU-PROC-04, Orientación al usuario
- Decreto 1757 de 1994 del Ministerio de Salud – En el cual se indica a las IPS garantizar el funcionamiento de un sistema de información y atención al usuario que atienda,



Clínica de ojos
del Tolima

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Versión: 2	Página: 7 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018
---------------	--------------------	-----------------------	--

sistematice y resuelva las peticiones e inquietudes de los usuarios sobre la calidad de la atención o información de los servicios prestados.

- Decreto 4747 de 2007 del Ministerio de la Protección Social - Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 90 de 1995 del Ministerio de Salud. Artículo 53 - Donde se establece la obligación de organizar una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Circular Externa 09/96 de la Superintendencia de Salud – Que instruye y recuerda el marco legal vigente y el trámite relacionado con las peticiones, quejas y reclamos presentados, relacionados con la calidad en la prestación de servicios de salud.
- Decreto 1011 de 2006. Artículo 37 numeral 2- Autoevaluación de los procesos de atención al usuario.
- Decreto 1043 de 2006, correspondiente a los estándares de habilitación
- Decreto 1164 de 2014, por el cual se dictan disposiciones para acreditar la condición de beneficiario del Régimen Contributivo mayor de 18 y menor de 25 años, en el marco de la cobertura familiar.
- Circular 009 de 1996, de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.
- Otras normas legales vigentes que las sustituyan, modifiquen o aclaren.

4. RESPONSABLE

La Dirección de Calidad es la responsable de la implementación y cumplimiento del presente manual.

5. DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 8 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

CALIDAD: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

CALIDAD PERCIBIDA: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la clínica.

FIABILIDAD: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por la clínica la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

PETICIÓN: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 9 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer por un hecho o situación irregular de un funcionario de la Clínica de Ojos del Tolima, a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio al público o por la deficiencia o negligente atención en el cumplimiento de sus deberes.

RECLAMO: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

PROFESIONAL: Son todos y cada uno de los colaboradores que desarrollan su trabajo en la clínica, enfermeras, auxiliares, técnicos, entre otros.

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano, para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la Clínica de Ojos del Tolima.

USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de la Clínica de Ojos del Tolima. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan.

6. POLITICA DE ATENCION AL USUARIO

BUSCAR EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA CLÍNICA DE OJOS DEL TOLIMA S.A.S, A TRAVES DE LA IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS Y SU TRASFORMACION EN ACCIONES DE MEJORAMIENTO

7. TIPOS DE USUARIO

7.1 POBLACIÓN AFILIADA AL SISTEMA

Esta población se clasifica según el régimen de aseguramiento al que pertenezca:

7.1.1 Regimen Contributivo

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 10 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

Tendrá derecho a los beneficios del POS contributivo, según la normatividad vigente, contratados con las EPS e incluye 2 categorías:

- **Afiliados Cotizantes:** Se considerarán como tales las personas vinculadas por un contrato de trabajo, servidores públicos, y trabajadores independientes con capacidad de pago afiliados a una Empresa Promotora de Salud.
- **Afiliados Beneficiarios:** Se considerarán como tales los siguientes beneficiarios de los usuarios contribuyentes: el cónyuge o compañero permanente, los hijos menores de 25 años de cualquiera de los cónyuges que haga parte del núcleo familiar y que dependa económicamente de este; los hijos mayores de 18 años con incapacidad permanente. A falta de cónyuge, compañero (a) permanente, e hijos con derecho, la cobertura familiar podrá extenderse a los padres del afiliado, no pensionados, que dependan económicamente de este. Los beneficiarios tendrán derecho al Plan Obligatorio de Salud a través de cuotas moderadoras o copagos que hará el afiliado contribuyente.

7.1.2 Regimen Subsidiado

Tendrá derecho a los beneficios del POS Subsidiado, según la normatividad vigente, contratados con las Empresas Promotoras de Salud:

- **Afiliados subsidiados:** Se considerarán como tales las personas pertenecientes a la población más pobre y vulnerable del país, sin capacidad de pago para asumir el monto total o parcial de la cotización. Para ser atendidos como población subsidiada deberán portar un carné, expedido por las Empresas Promotoras de Salud subsidiadas y su documento de identificación. Así mismo deberán efectuar los pagos correspondientes a sus porcentajes de contribución, de acuerdo al nivel de categoría clasificados en el Sisben, el que debe venir explícito en la autorización del servicio emitida por la EPSS.

7.1.3 Regimen De Movilidad

La movilidad, es un mecanismo que permite a los afiliados continuar inscritos en la misma EPS, así:

Si está afiliado al Régimen Subsidiado y consigue empleo puede permanecer en la misma EPS con su núcleo familiar, para lo cual, debe informar a su empleador y éste, reportar a la EPS la novedad de movilidad.

Si está afiliado al Régimen Contributivo y pierde su capacidad de pago y se encuentra en los niveles I o II del SISBEN, puede permanecer en la misma EPS con su núcleo familiar, para lo cual, deberá reportar a la EPS la novedad de movilidad.

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 11 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

7.1.4 Otros Usuarios

- **INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD**

Tendrá derecho al servicio los pacientes remitidos con autorizaciones, ordenes médicas, etc. emitidas por Instituciones prestadoras de servicios de salud con quien se haya realizado contrato. No se recaudaran cuotas moderadoras o copagos. Son responsables las entidades que nos remiten los usuarios.

- **EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGADA O PÓLIZAS DE SALUD**

Son aquellos afiliados y beneficiarios a planes adicionales de salud, de acuerdo con lo señalado en el Decreto 806 de 1998. Es decir, que se trata de un conjunto de beneficios opcionales y voluntarios, financiado con recursos diferentes a los de la cotización obligatoria. El usuario de un Plan de Medicina Prepagada podrá elegir libre y espontáneamente el momento de utilización del servicio y la entidad prestadora. Somos responsables del recaudo de los deducibles establecidos en las autorizaciones de acuerdo a los planes y coberturas.

Se debe tener en cuenta que cuando se presta un servicio, viene autorizado un monto inicial, por tal razón al culminar la prestación del mismo, hay que liquidar la cuenta, solicitar la autorización para la cobertura total y efectuar el cierre correspondiente a la atención brindada. Así mismo si no hay cobertura total para el servicio, se debe efectuar al usuario, el cobro de los excedentes no autorizados.

- **OTRAS ASEGURADORAS**

Son los afiliados al régimen contributivo que requieren el servicio por haber presentado un accidente de trabajo o una enfermedad profesional y/o quienes están privados de la libertad y a cargo del estado.

- **PARTICULARES**

Son aquellos pacientes que poseen la capacidad de pago para cubrir la prestación del servicio y asumen la totalidad de los mismos, cancelando directamente y en el momento de la atención.

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 12 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

7.1.5 Población No Afiliada Al Sistema

- **SERVICIO SOCIAL**

Se consideran como tal las personas sin capacidad de pago para cubrir la totalidad del servicio, que residen y se encuentran en los estratos o niveles 1,2 y 3. Deben presentar su respectivo documento de identificación, el carné o certificación del SISBEN o un recibo de servicio público y será atendido una vez efectúe los pagos correspondientes, a las tarifas especiales establecidas por la Clínica.

8. PROCEDIMIENTOS DE ATENCION AL USUARIO

El proceso de Información y atención al usuario cuenta con 4 procedimientos:

- IAU-PROC-01, Divulgación de derechos y deberes de los usuarios
- IAU-PROC-02, Gestión de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- IAU-PROC-03, Evaluación de la satisfacción del usuario.
- IAU-PROC-04, Orientación al usuario.

También están definidos los siguientes Instructivos:

- Instructivo para el diligenciamiento del formato de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones IAU-INS-03

8.1 DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

A través de carteleras, folletos y/o audiovisuales se socializa a los usuarios los derechos y deberes que tienen como pacientes de la institución.

DECLARACION DE DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS

- I. A recibir un trato amable y cordial sin diferencias de sexo, raza, edad, o condición médica, respetando sus creencias y costumbres.

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 13 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

- II. A una comunicación plena y clara con el médico, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los riesgos que dicho tratamiento conlleva.
- III. A Que se le brinde durante toda la enfermedad la mejor asistencia médica con el Derecho a elegir libremente al médico dentro de los profesionales que trabajan en la institución.
- IV. A que su historia clínica se conserve de manera confidencial y secreta, dentro del respeto por las normas éticas, legales y administrativas
- V. Recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos y que en caso de emergencia los servicios no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
- VI. Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles o incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- VII. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto que profesa.
- VIII. Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- IX. Que le informen donde y como puede presentar Quejas o Reclamos sobre la atención en salud prestada.
- X. Participar activamente en la asociación de usuarios de la Institución.

DEBERES

- I. Solicitar cita previa para acceder a los servicios de la institución y a asistir puntualmente con 20 minutos de anticipación para los trámites administrativos requeridos por el Sistema General de Seguridad Social.
- II. Presentar los documentos que lo acrediten como usuario de la EPS que lo envía a la Clínica de Ojos, las fotocopias de los mismos y firmar la orden del servicio recibido.
- III. Informar con anticipación mínima de 12 horas, cuando por alguna razón no pueda asistir a la cita solicitada, así como de esperar en forma paciente como máximo 30 minutos la atención solicitada. En caso de una eventualidad insuperable que aumente el tiempo de espera recibirá las explicaciones pertinentes y se le concederá una nueva cita si le es imposible esperar.



Clínica de ojos
del Tolima

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Versión: 2	Página: 14 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018
---------------	---------------------	-----------------------	--

- IV. Informar de manera oportuna, clara, veraz y completa las circunstancias relacionadas con su estado de salud y los hechos o situaciones causantes de su deterioro, sin omitir detalles importantes que puedan contribuir a su más pronta recuperación.
- V. Ofrecer un trato amable, respetuoso y cordial a todas las personas que le atiendan dentro de la institución y colaborar con los profesionales durante el examen o procedimientos que se le realice.
- VI. Leer, solicitar explicaciones y firmar como signo de comprensión, aceptación y compromiso, el consentimiento informado.
- VII. Expresar por escrito su voluntad de no aceptar ningún tratamiento, procedimiento u hospitalización, si ese es su deseo.
- VIII. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales que lo atienden.
- IX. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios
- X. Solicitar el cumplimiento de sus derechos, en equilibrio justo con los derechos de los demás

PROHIBICIONES PARA LOS USUARIOS

- Utilizar o intentar utilizar el servicio en forma abusiva o de mala fe.
- Solicitar u obtener para sí o para un tercero, por cualquier medio, servicios o medicamentos que no sean necesarios.
- Solicitar u obtener la prestación de servicios del Sistema General de Seguridad Social en Salud para personas que no tengan derecho a ellos.
- Suministrar información falsa o engañosa.
- Utilizar mecanismos engañosos o fraudulentos para obtener beneficios del sistema o tarifas más bajas de las que le corresponden y eludir o intentar eludir la aplicación de pagos compartidos.

8.2 PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

La recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se realiza directamente con la Auxiliar de Atención los usuarios o a través de los buzones de sugerencias de la Clínica y el tiempo estimado para análisis y respuesta es de 8 días hábiles.

		MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO	
Versión: 2	Página: 15 de 15	Código: IAU-MAN-01	Fecha de Elaboración: 30-08-2014 Fecha de actualización: 28-12-2018

8.3 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO

La Clínica de Ojos del Tolima S.A.S, desarrolla diferentes mecanismos para evaluar la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades, expectativas, quejas y sugerencias que puedan presentarse respecto a los servicios de salud prestados.

La satisfacción del usuario se mide a través de la Encuesta de satisfacción del usuario (IAU-FOR-01)

8.4 ORIENTACIÓN AL USUARIO

Este procedimiento garantiza que todo el personal de la institución suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, tarifas, horarios, derechos y deberes, entre otros.