



## INFORMACIÓN

Horario de atención

Lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm jornada continua

Para radicación de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIA Y FELICITACIONES contamos:

- Página web [www.hospitalpitalito.gov.co](http://www.hospitalpitalito.gov.co)
- Correo institucional [atencionusuario@hospitalpitalito.gov.co](mailto:atencionusuario@hospitalpitalito.gov.co)
- Atención telefónica
- Atención personalizada en la Oficina de Atención al Usuario
- Buzones de sugerencia ubicados en todo el Hospital.



Contacto:

Conmutador 8362500 ext.: 188 o 388

Para la asignación de sus consultas médicas el Teléfono: 8362500 extensión 208

Ofrece servicios de lunes a viernes en horario de 7:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 4:00 pm.

Para solicitud o cancelación de sus citas cuenta con esta misma línea o a través del correo [institucionalcitasmedicas@hospitalpitalito.gov.co](mailto:institucionalcitasmedicas@hospitalpitalito.gov.co)

Recuerde realizarlo con 24 horas de anterioridad.



## **DEFINICIÓN**

La Oficina de Atención al Usuario del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito se encarga de orientar, informar, acompañar, direccionar y resolver los inconvenientes del usuario desde su ingreso, con el fin de brindar el mayor grado de satisfacción posible en la atención que se requiera. Ofreciendo un servicio humano y con calidad que vela por los derechos y deberes de los usuarios.

## **SERVICIOS**

- Atención personalizada y telefónica a los usuarios y sus familias.
- Desarrollo de estrategias de servicios centrados en los usuarios.
- Gestión de felicitaciones, preguntas, quejas, sugerencias y reclamos (PQRS).
- Gestión de PQRS digitales tramitadas desde el portal Web del Hospital.
- Programación de actividades institucionales para la sensibilización y humanización del servicio, en trabajo conjunto con la Oficina de Talento Humano.
- Fortalecer el proceso de comunicación e información a los usuarios, protocolo de bienvenida al ingreso de los pacientes.
- Acompañamiento escucha y gestión de necesidades.
- Seguimiento y solución de necesidades de los usuarios.



- Estrategias de humanización de los servicios y actividades lúdicas.
- Acompañamientos en momentos difíciles, pacientes en protocolo fin de vida y acompañamientos a familiares de pacientes fallecidos.
- Estrategia de Divulgación de derechos y deberes de los usuarios.
- Desarrollo del plan de trabajo de la Asociación de Usuarios.
- Medición de la Satisfacción del Usuario.

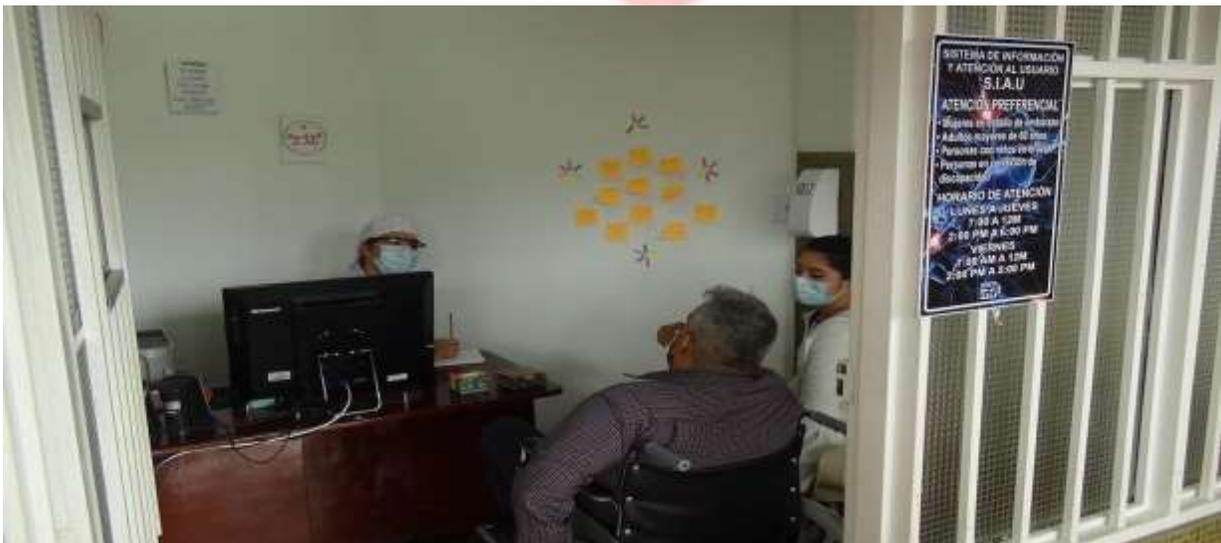
## EQUIPO HUMANO

Silvia Castillo Velasco

Coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario y líder se eje de humanización.

La Oficina de Atención al Usuario tiene a su disposición personal capacitado y comprometido que brinda orientación, apoyo y atención humana de alta calidad a los pacientes y familiares por lo cual la Oficina cuenta con los siguientes cargos:

- 7 Asistentes Administrativos encargados de hacer acompañamiento, orientación y asesoría al usuario, e igual forma hacer seguimiento y Continuidad de la atención al usuario.





## CUANDO VENGA A NUESTRO HOSPITAL NO OLVIDES

1. Presentar los documentos de identificación de acuerdo a la edad, si tiene dificultades con sus documentos en las Oficinas del Servicio de Información y Atención al Usuario –SIAU, le brindaran Información y Orientación.
2. Para solicitar su cita debe traer la orden médica y la autorización de su EPS.
3. El día de su cita acérquese al hospital mínimo una hora antes a reclamar su ficha para facturar, no olvide traer nuevamente la orden médica y la autorización de su EPS. Recuerde que la VIGENCIA de las AUTORIZACIONES es de 60 DIAS HABLES; en caso de estar vencida acérquese a su EPS y actualícela antes de su cita.
4. En el servicio de urgencias, su primer contacto será con el personal de admisiones al momento de solicitar el servicio, este hará validación de derechos en el sistema, es decir, revisará si usted se encuentra activo en las bases de datos que nos reportan las EPS cada mes. Si no es así, revisa en las bases de datos del Vinculado, Desplazados cubierto por el ente territorial.
5. Si asiste a una consulta externa su contacto será con la funcionaria del Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, quien le dará una ficha para facturar y seguidamente lo atenderá un facturador, para que pueda proseguir a su cita y/o procedimiento.

