



"PROFESOR JUAN BOSCH"

**HOSPITAL TRAUMATOLOGICO Y QUIRURGICO DEL
CIBAO CENTRAL "PROF. JUAN BOSCH"**

**DIRECCION GENERAL
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS
DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL
USUARIO**

**Agosto 2005
La Vega, R.D.**

ÍNDICE

I. Créditos

II. A. Generales del Departamento

- a) Nombre
- b) Descripción del Departamento
- c) Oferta de Servicios

B. División Administrativa

- d) Cargos del Departamento
- e) Organigrama
- f) Requisitos para los Cargos (Perfil Técnico)
- g) Línea de Mando, Funciones y Responsabilidades de los Cargos

III. Derechos y Beneficios del Personal del Servicio.

IV. Disposiciones Generales.

V. Protocolos de Actuación del Departamento

- 1- Entrega de Ticket.
- 2- Brindar Información al Usuario.
- 3- Organización flujo operativo Consulta externa.
- 4- Programación de Cita por el Departamento de atención al Usuario.
- 5- Recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- 6- Recepción llamadas y brindar información.
- 7- Brindar información sobre ubicación y condición de los usuarios.
- 8- Reporte de anomalías en las áreas.

I. CRÉDITOS

Coordinación General:

Dr. José Peguero Calzada

Presidente Comité Pre-apertura

Dr. Ramón Alvarado

Director Regional de Salud

Jefe Departamento:

Lic. Albania Altagracia Valdez

Consultor Principal:

Dr. Roberto Cerda Torres

Coordinación Técnica Consultoría:

Dra. Juliana Fajardo

II. GENERALES DEL DEPARTAMENTO:

DEPARTAMENTO ATENCIÓN AL USUARIO

b) Descripción del Departamento:

Es la unidad de la Dirección General encargada de orientar, recibir y coordinar las actividades para atender los reclamos, quejas y recomendaciones de los usuarios con calidad y oportunidad, así como las informaciones que se brindan, relacionadas con el funcionamiento y oferta de servicios del centro.

c) Oferta de Servicios:

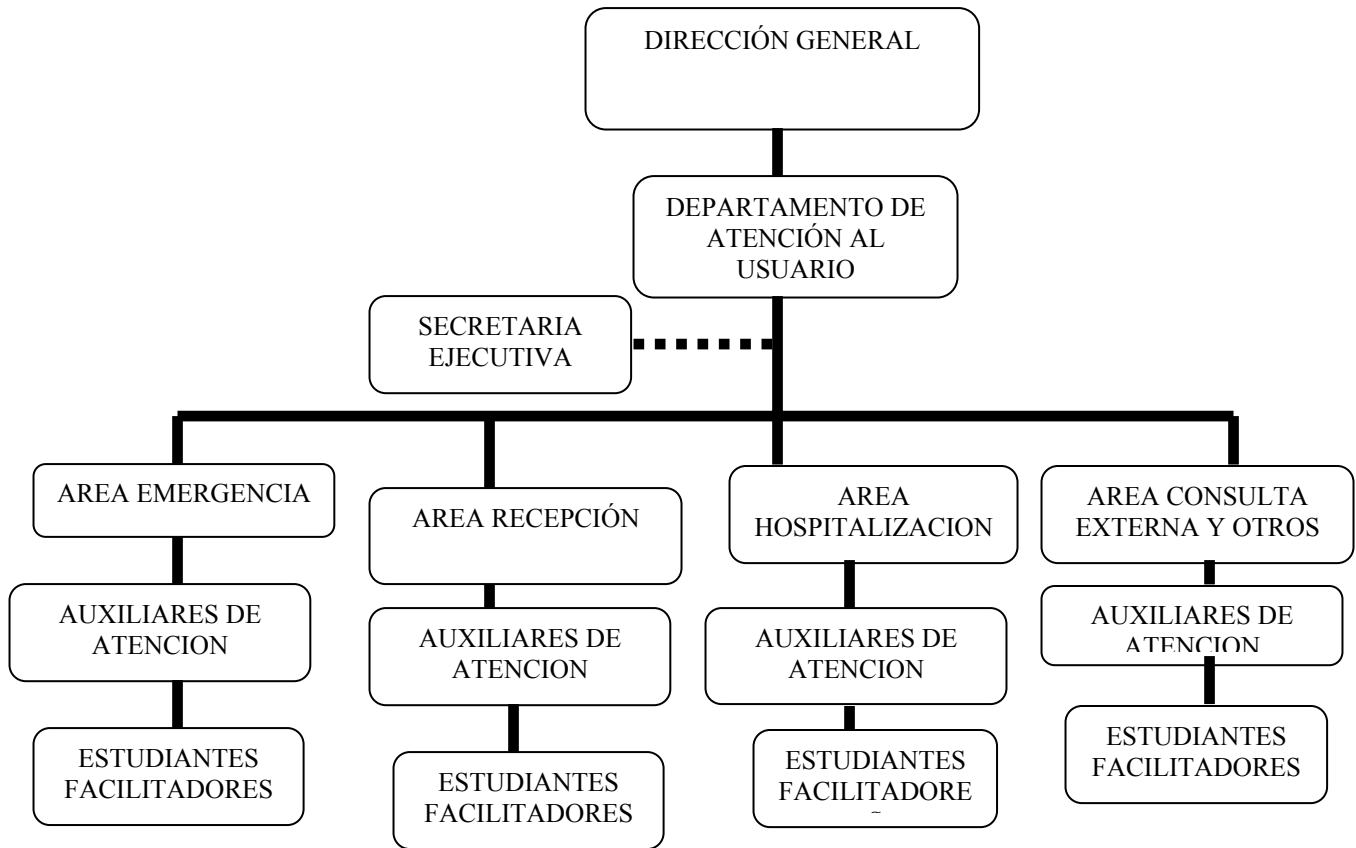
Brindar Informaciones relacionadas con el funcionamiento, ubicación de las áreas y servicios que ofrece el hospital, Programación de Citas, Entrega de tickets, Brindar facilidades de información a familiares y usuarios en el área de emergencia, Recepción de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias, Recepción de llamadas telefónicas y Transferencia de llamadas telefónicas a otros departamentos y servicios, Informar sobre la ubicación y condición en sala de los usuarios hospitalizados (No. de habitación), Reporte de Anormalidades en las áreas.

III. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:

a) CARGOS DEL DEPARTAMENTO

- Jefe del departamento.
- Supervisor
- Auxiliares
- Secretaria.
- Estudiante Facilitador (No es Empleado del Centro)

b) ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



c) REQUISITOS PARA LOS CARGOS DEL SERVICIO

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Graduado en universidad reconocida en el área de mercadeo o carreras afines egresado de una institución reconocida por la Secretaría de Estado de Educación Superior Ciencia y Tecnologías (SEESCYT).
- Conocimientos o experiencia en el área de Servicio al Cliente
- Edad promedio de 20-40 años
- Habilidades de comunicación efectiva y negociación.
- Dominio del computador. (Microsoft Office)
- Capacidad de organización y trabajo en equipo
- Excelentes relaciones humanas
- Vocación de servicio y liderazgo
- Deseos de Superación
- Actitud positiva
- Proactivo
- Usuario y tolerante
- Capacidad comunicativa
- Confidente
- Disposición a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo

SUPERVISOR DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

- Técnico o Estudiante área de mercadeo o carreras afines egresado o estudiante de una institución reconocida por la Secretaría de Estado de Educación Superior Ciencia y Tecnologías (SEESCYT).
- Conocimientos o experiencia en el área de Servicio al Cliente
- Edad promedio de 20-30 años
- Habilidades de comunicación efectiva y negociación.
- Dominio del computador. (Microsoft Office)
- Capacidad de organización y trabajo en equipo
- Excelentes relaciones humanas
- Vocación de servicio y liderazgo
- Deseos de Superación
- Actitud positiva
- Proactivo
- Usuario y tolerante
- Capacidad comunicativa
- Confidente
- Disposición a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo

AUXILIAR DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

- Bachiller, estudiante de mercadeo o carreras afines
- Haber realizado por lo menos un curso técnico en el área de servicio al cliente
- edad comprendida entre 18 – 35 años
- Habilidades de comunicación efectiva y negociación
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Capacidad de trabajo en equipo
- Excelentes relaciones humanas.
- Proactivo
- Usuario y tolerante
- Capacidad comunicativa

SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

- Graduada (o) en una universidad o Instituto reconocido.
- Poseer por lo menos 2 años de práctica continua.
- Edad promedio 18 a 40 años
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Excelente redacción y ortografía.

ESTUDIANTE FACILITADOR DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO.

- Estudiante de 3ero o 4to. Año de Bachillerato, en proceso de cumplimiento de las 60 horas reglamentarias de servicio social, de una institución que posea convenio con el Hospital.
- Habilidades de comunicación efectiva y negociación
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Capacidad de trabajo en equipo
- Excelentes relaciones humanas.
- Proactivo
- Usuario y tolerante
- Capacidad comunicativa

d) LÍNEA DE MANDO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS.

ENCARGADO DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Superior Inmediato: Director General

Cargo (s) Bajo su Mando: Supervisor, Auxiliares de Atención al Usuario, Secretaria, Estudiantes Facilitadores.

a) Labores Genéales:

- ✘ Organización del departamento.
- ✘ Presentar al personal las funciones y responsabilidades de su cargo.
- ✘ Capacitar al persona en el desempeño de sus funciones.
- ✘ Apoyar el establecimiento de los convenios con las instituciones de educación, que enviarían a sus estudiantes al hospital a cumplir las 60 horas reglamentarias.
- ✘ Distribuir los Estudiantes Facilitadores en las diferentes áreas.
- ✘ Enviar informe de evaluación del desempeño de los estudiantes Facilitadores.
- ✘ Distribuir en las áreas y establecer los horarios de servicios del personal.
- ✘ Elaborar, revisar y actualizar periódicamente los procesos y protocolos del departamento.
- ✘ Organizar las entrega de tickets.
- ✘ Supervisar la calidad del trabajo de las personas bajo su mando
- ✘ Facilitar a los usuarios la exposición de sus opiniones en un clima de respeto.
- ✘ Garantizar el trato humanizado de respeto y calidad para todo los usuarios
- ✘ Cumplir y hacer cumplir el horario establecido por el centro
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios
- ✘ Velar el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario
- ✘ Diseñar estrategias para la mejoría continua del servicio al usuario, como son: Señalización, crear buzones de sugerencias, educación al usuario mediante brochure, boletines, afiches.
- ✘ Coordinara con los demás Gerentes, Jefes, Coordinadores y Encargados del Hospital la solución de las quejas y tomar en cuenta las recomendaciones de los usuarios.
- ✘ Garantizar los instrumentos, materiales e insumos necesarios para la realización del trabajo del personal bajo su cargo.
- ✘ Velar por la correcta utilización y mantenimientos de los equipos y materiales de su servicio.
- ✘ Poseer en archivo expediente de cada personal del servicio, donde se incorporaran las distinciones, capacitaciones y entrenamientos, las sanciones y curriculum vitae de estos.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Recibir las diferentes reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios
- ✘ Analizar las quejas presentadas por los usuarios y tomar o proponer en las medidas de lo posible las correcciones de lugar.
- ✘ Reporte de anomalías presentadas en la operatividad del hospital que afectan directamente a los usuarios.
- ✘ Garantizar que se cumpla la agenda de llamadas a los usuarios que tienen cita.
- ✘ Garantizar a los usuarios soluciones a su problema a la mayor brevedad posible.
- ✘ Velar por la excelente atención al usuario.
- ✘ Canalizar rápidamente las soluciones a las diferentes situaciones.
- ✘ Mantener un ambiente armónico laboral.
- ✘ Ofrecer las informaciones oportunas y a tiempo.
- ✘ Garantizar la organización e higiene en el área laboral.

Actividades Periódicas:

- ✘ Participar en todas las actividades programadas por el hospital.
- ✘ Preparar informes de las reclamaciones más comunes y soluciones aplicadas.
- ✘ Coordinar reuniones con los jefes de servicios, para presentarles las sugerencias y opiniones de los usuarios.
- ✘ Revisar los buzones de sugerencias y analizar las sugerencias, para trasformarla en fortaleza de la institución
- ✘ Preparar y actualizar los murales informativos.
- ✘ Actualizar la cartera de servicios en los recursos utilizados para brindar información a los usuarios.
- ✘ Actualizar las extensiones telefónicas con el departamento de Informática de los diferentes servicios y áreas.
- ✘ Actualizar los días y horarios de los servicios de Consulta Externa.
- ✘ Actualizar el listado de nombres y cargos del personal y su área de trabajo.
- ✘ Coordinar con recursos humanos curso de actualización sobre atención al usuario y otras actividades de capacitación

Actividades Eventuales

- ✘ Cooperar con los compañeros en la medida de lo posible, sin interferir su responsabilidad.
- ✘ Analizar junto con su equipo las mejores formas de mejorar el servicio, tomando como base la experiencia en cada área.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.

SUPERVISOR DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Superior Inmediato: Jefe Departamento Atención al Usuario.

Cargo (s) Bajo su Mando: Supervisor, Auxiliares de Atención al Usuario, Secretaria, Estudiantes Facilitadores.

a) Labores Genéales:

- ✘ Supervisar el cumplimiento de las actividades programadas del departamento.
- ✘ Colaborar en la organización del departamento.
- ✘ Representar al jefe de departamento, cuando sea solicitado por este.
- ✘ Apoyar la elaboración, revisión y actualización periódicamente los procesos y protocolos del departamento.
- ✘ Supervisar la calidad del trabajo de las personas bajo su mando.
- ✘ Facilitar a los usuarios la exposición de sus opiniones en un clima de respeto.
- ✘ Garantizar el trato humanizado de respeto y calidad para todos los usuarios.
- ✘ Cumplir, supervisar y hacer cumplir el horario establecido por el centro.
- ✘ Apoyar en la mejoría de la calidad de la atención brindada a los usuarios
- ✘ Velar el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario.
- ✘ Apoyar el diseño de estrategias para la mejoría continua del servicio al usuario, como son: Señalización, crear buzones de sugerencias, educación al usuario mediante brochure, boletines, afiches.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Supervisar la entrega adecuada de los tickets.
- ✘ Brindar informaciones en sala de espera a los usuarios.
- ✘ Recibir las diferentes reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios directamente o a través de los auxiliares cuando estos no puedan resolver la situación presentada.
- ✘ Analizar las quejas presentadas por los usuarios y tomar o proponer en la medida de lo posible las correcciones de lugar, cuando estas estén a su alcance.
- ✘ Reporte de anomalías presentadas en la operatividad del hospital que afectan directamente a los usuarios.
- ✘ Preparación de la agenda de llamadas a los usuarios que tienen citas.
- ✘ Supervisar el cumplimiento de la agenda de llamadas a los usuarios que tienen cita.
- ✘ Garantizar a los usuarios soluciones a su problema a la mayor brevedad posible.
- ✘ Velar por la excelente atención al usuario.
- ✘ Canalizar rápidamente las soluciones a las diferentes situaciones.
- ✘ Mantener un ambiente armónico laboral.
- ✘ Ofrecer las informaciones oportunas y a tiempo.
- ✘ Garantizar la organización e higiene en el área laboral.
- ✘ Revisar los buzones de sugerencias y analizar las sugerencias, para trasformala en fortaleza de la institución en conjunto con el jefe del departamento.

Actividades Periódicas:

- ✘ Participar en todas las actividades programadas por el hospital
- ✘ Apoyar en la preparación de informes de las reclamaciones más comunes y soluciones aplicadas.
- ✘ Coordinar la capacitación y llegada de los estudiantes Facilitadores.
- ✘ Evaluar y presentar informe del desempeño de los estudiantes Facilitadores al jefe del departamento.
- ✘ Apoyar la actualización de los murales informativos.
- ✘ Recomendar reconocimientos, incentivos y sanciones para el personal del departamento.
- ✘ Colaborar en la preparación del plan de capacitación del personal.
- ✘ Capacitar al personal de nuevo ingreso.
- ✘ Sustituir un auxiliar cuando las circunstancias así lo requieran.

Actividades Eventuales

- ✘ Cooperar con los compañeros de otras áreas en las medidas de lo posible, sin interferir su responsabilidad.
- ✘ Apoyar junto con el equipo las mejores formas de mejorar el servicio, tomando como base la experiencia en cada área.
- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.

AUXILIAR DE ATENCIÓN A USUARIOS

Superior Inmediato: Supervisor del Departamento de Atención al usuario

Cargo (s) Bajo su Mando: Estudiantes Facilitadores.

a) Labores Genéales:

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su centro laboral.
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- ✘ Ofrecer siempre un trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios del servicio.
- ✘ Mantener actualizado y organizado el área de trabajo.
- ✘ Brindar informaciones a los usuarios.
- ✘ Recepción de quejas de los usuarios.
- ✘ Soluciones de dificultades presentada a los usuarios en su área.

b) b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Entrega de ticket.
- ✘ Organizar las filas y áreas de espera.
- ✘ Brindar información a los usuarios.
- ✘ Llamar a los usuarios para recordarles la cita.
- ✘ Mantener organizada el área de trabajo
- ✘ Mantener organizado y actualizado los murales.
- ✘ Tomar y transferir las llamadas, tomar las notas e informar a la persona correspondiente.
- ✘ Recibir las quejas, reclamaciones y sugerencias.
- ✘ Registrar las quejas, reclamaciones y sugerencias.
- ✘ Informar de cualquier anomalía en su área que afecte directamente a los usuarios.
- ✘ Informar de cualquier situación al supervisor cuando esta no este a su alcance para solucionarla.
- ✘ Supervisar el trabajo desempeñado por los estudiantes facilitadores.

Actividades Periódicas:

- ✘ Participar en todas las actividades programada por la institución y que requiera de su presencia, ya sea taller, seminarios, congreso etc.
- ✘ Preparar informe de desempeño de los estudiantes bajo su supervisión.

Actividades Eventuales

- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por en nivel jerárquico superior
- ✘ Ayudar en la medida de lo posible a sus compañeros sin afectar sus responsabilidades.

SECRETARIA DEL DPTO. ATENCIÓN AL USUARIO

Superior Inmediato: Jefe Dpto. Atención al Usuario

Cargo (s) Bajo su Mando: Ninguno.

a) Labores Genéales:

- ✘ Cumplir con el horario establecido en su centro laboral.
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- ✘ Ofrecer siempre un trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios del servicio.
- ✘ Tomar y transferir las llamadas, tomar las notas e informar a la persona correspondiente.
- ✘ Llevar la agenda del jefe del Departamento.
- ✘ Mantener actualizado y organizado el archivo del Departamento.
- ✘ Brindar información sobre el personal y el Departamento.
- ✘ Transmitir las informaciones que sean delegadas por el jefe del Departamento al resto del personal.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Mantener organizada y limpia la oficina del jefe del Departamento y su área de trabajo.
- ✘ Realizar la redacción y digitar los documentos propios del Departamento.
- ✘ Llevar registro de comunicaciones enviadas y recibidas.
- ✘ Tomar las llamadas, las notas e informar a la persona correspondiente.
- ✘ Llevar el libro de citas de consultas y procedimientos.
- ✘ Coordinar con el servicio social para avisar de manera telefónica sobre citas próximas o vencidas a los usuarios.
- ✘ Propiciar y mantener un clima de armonía y respeto entre el jefe del Departamento y sus compañeras.

Actividades Periódicas:

- ✘ Publicar el listado de guardia, rotación, vacaciones y otras actividades.
- ✘ Participar en todas las actividades programadas del Dpto. y de la institución (administrativa).
- ✘ Participar en las actividades programadas de educación continua del la gerencia de Recursos Humanos y en actividades científicas externas (Talleres, Seminarios, Congresos, Simposium, Jornada de Actualización, otros)

Actividades Eventuales:

- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.
- ✘ Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades.

ESTUDIANTE FACILITADOR DE ATENCIÓN A USUARIOS

Superior Inmediato: Auxiliar Atención al Usuario.

Cargo (s) Bajo su Mando: Ninguno.

c) Labores Genéales:

- ✘ Cumplir con el horario y el número de horas establecidas.
- ✘ Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- ✘ Ofrecer siempre un trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios del servicio.
- ✘ Mantener actualizado y organizado el área de trabajo.
- ✘ Brindar informaciones a los usuarios.
- ✘ Acompañar al usuario a su área de servicios.
- ✘ Control de acceso a los ascensores.
- ✘ Recepción de quejas de los usuarios.
- ✘ Soluciones de dificultades presentada a los usuarios en su área.

d) b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- ✘ Organizar las filas y áreas de espera.
- ✘ Brindar información a los usuarios.
- ✘ Acompañar a los usuarios a las áreas correspondientes.
- ✘ Canalizar con el Auxiliar las quejas, reclamaciones y sugerencias.
- ✘ Informar de cualquier anomalía en su área que afecte directamente a los usuarios.
- ✘ Informar de cualquier situación al auxiliar cuando esta no este a su alcance para solucionarla.

Actividades Periódicas:

- ✘ Participar en todas las actividades programada por la institución y que requiera de su presencia, ya sea taller, seminarios, congreso etc.

Actividades Eventuales

- ✘ Cumplir cualquier otra función que se le asigne por en nivel jerárquico superior
- ✘ Ayudar en la medida de lo posible a sus compañeros sin afectar sus responsabilidades.

IV. DERECHOS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Remuneración por servicios prestados.
- ✓ Incentivos monetarios, promoción.
- ✓ Becas
- ✓ Derecho a ser escuchado (a)
- ✓ Participar en actividades de educación continua.
- ✓ Disfrutar de Vacaciones laborales, permisos, jubilación. (código de trabajo)
- ✓ Salario 13
- ✓ Evaluaciones para promoción.
- ✓ Distinción moral.
- ✓ Licencias por enfermedad y maternidad.
- ✓ Reclamo de sus derechos.
- ✓ A ser tratado de forma humanizada y respeto.
- ✓ Realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
- ✓ Libertad de filiación política, credo, religión.

V. DISPOSICIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.

- ✓ Brindar siempre un trato amable y cortés a los usuarios, familiares y personal del Hospital.
- ✓ Respetar el orden jerárquico establecido en la Gerencia, Departamento y Dirección general.
- ✓ Aplicar los protocolos y procesos definidos en el Hospital.
- ✓ Cumplir estrictamente con el horario establecido en el servicio.
- ✓ Llevar puesto el uniforme siempre que este dentro del Hospital.
- ✓ Colocarse el uniforme correspondiente determinado por el departamento de acuerdo al área donde realice su trabajo.
- ✓ Llevar calzado cerrado en el Hospital.
- ✓ No fumar dentro del Perímetro del Hospital.
- ✓ No ingerir bebidas alcohólica, ni consumo de otro tipo de sustancias prohibidas en el perímetro hospitalario.
- ✓ Ingerir alimentos solo en las áreas dispuestas para estos fines (Comedor, Cafetería)
- ✓ No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro del hospital. (Venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, entre otros)
- ✓ Uso de vestimenta adecuada en el hospital.
- ✓ Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño de su trabajo deben ser canalizados a través de su superior inmediato del departamento.
- ✓ No deben ausentarse de su área de servicio durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
- ✓ Siempre que se ausente por razones de enfermedad debe presentar el certificado medico correspondiente.

VI. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DEL DEPARTAMENTO

1. ENTREGA DE TICKET

1.2 Concepto del Procedimiento:

Actividad mediante la cual el usuario recibe un número que le indicara el orden en que recibirá el servicio solicitado.

1.3 Materiales y Equipos necesarios para el servicio:

Escritorios

Sillas

Computadora

Un set de números plastificados o dispensador.

Libretas

Marcadores

Resaltadores

Cartulinas.

1.4. Como se realiza el procedimiento:

En un espacio previamente señalado para tales fines, se colocaran los Auxiliares de Atención en las áreas de Consulta Externa, Imagenología, Laboratorio Clínico, otros.

los usuarios que acudan a demandar un servicio que requiera la entrega de ticket serán recibidos con una frase de cortesía (Buenos días, en que puedo ayudarle), se le entregara un ticket diseñado para el servicio solicitado, informándole el área donde recibirá el servicio, donde debe de esperar, el comportamiento durante la espera, los pasos a realizar y tiempo promedio para recibir su atención; así como, recibir las charlas educativas, derechos y deberes de los usuarios e informaciones generales de funcionamiento, cartera de servicio del hospital y donde esta ubicado el área y las facilidades que existen para recibir quejas, reclamos y sugerencias en el hospital.

5. Donde se registra:

No necesidad de registro.

2. INFORMACIÓN AL USUARIO

2.1 Concepto del Procedimiento:

Actividad mediante la cual el usuario recibirá todas las informaciones sobre el servicio solicitado, actividades generales de la institución, derechos y deberes, ubicación física de los usuarios hospitalizados.

2.2 Materiales y Equipos necesarios para el servicio

Computadora

Sillas

Escritorio

Papel

Lapiceros

Cuaderno

Micrófono conectado al sistema de bocina de la institución.

Manual de Proceso del Hospital.

2.3 Como se realiza el procedimiento:

El usuario acude a la oficina, se saluda siempre de forma cortés y amable, se le brindara la información (es) solicitada (s) o se le canalizara con el departamento correspondiente a lo solicitado, esto puede ser comunicarlo con otro departamentos o acompañarlo al lugar requerido.

2.4 Donde se registra:

No necesidad de registro.

3. ORGANIZACIÓN FLUJO OPERATIVO DE CONSULTA EXTERNA.

3.1 Concepto del Procedimiento:

Actividad mediante la cual se organiza recepción, admisión, pago y espera para ser atendido, así como la salida de los usuarios en el área de consulta externa

3.2 Materiales y Equipos necesarios para el servicio

Bocina
Micrófonos
TV
Asientos
Cuadernos
Lapiceros

3.3 Como se realiza el servicio

Se verifica que el usuario tiene la cita correspondiente al día y fecha.

Una vez el usuario ha recibido su ticket se clasificara en consulta de primera vez o consulta sub-secuente.

A los de consulta por primera vez se les informaran que deben pasar al área de admisión y pago del servicio, luego deben de pasar al área de espera donde serán llamados para recibir su atención.

Si el usuario es de consulta sub secuente se le informara que debe pasar por el área de caja y luego deben de pasar al área de espera donde serán llamados a recibir la atención.

De manera general se le informara la forma correcta de hacer las filas correspondientes y el comportamiento a mantener en la sala de espera.

3.4 Donde se registra:

No necesidad de registro.

4. PROGRAMACIÓN DE CITA POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL USUARIO.

4.1 Concepto del Procedimiento:

Actividad mediante la cual se registran nombres y apellidos, fecha, hora, consultorios y médico en que los usuarios serán atendidos por los diferentes servicios.

4.2 Materiales y Equipos necesarios para el servicio:

- Escritorio
- Sillas
- Tarjetas de control de citas
- Computadora con sistema informativo de cita
- Escritorio
- Sillas.

4.3 Como se realiza el procedimiento:

El usuario llega al área de cita o llama para realizar cita, será recibido cortésmente, se revisara la disponibilidad de cupo y fecha para el servicio solicitado. Si hay disponibilidad se registran las informaciones correspondientes en el sistema de cita del consultorio. Si el usuario realiza su cita de manera presencial se le entrega recibo de cita el cual contiene las informaciones del consultorio, fecha y hora de la cita. Al usuario que realiza su cita por teléfono se le informa que anote su fecha, hora y consultorio que recibirá la atención.

4.4 Donde se registra el procedimiento:

- Libro de Control de Citas.
- En el Sistema Informático.

5. RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

5.1 Concepto del Procedimiento:

Actividad mediante la cual los usuarios podrán expresar sus opiniones y recomendaciones sobre lo que el entienda que son faltas en perjuicio de el o de los demás usuarios, mala calidad de la atención, insatisfacción, maltrato o vejación de cualquier servidor de la institución o negación de servicio, así como sobre reglamentaciones que el entienda que se han violentado afectando sus derechos.

5.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:

- Oficina
- Escritorio
- Sillas
- Papel
- Lapiceros
- Cuadernos
- Formularios pre-diseñado para tales fines.
- Un Termo
- Vasos para café
- Bombonera con dulce

5.3 Como se realiza el servicio:

El usuario llegara a la oficina donde será recibido con cortesía, amabilidad, y atendido con rapidez, se le propiciara un clima de confianza para que el se pueda expresar libremente, en un ambiente acogedor y de discreción.

Se recogerán la queja o la denuncia en un formulario que contara con el nombre, fecha, hora, situación presentada, teléfono para explicaciones, departamento y servicio del cual se queja.

Se procederá en la medida de lo posible dar respuesta o corregir la situación denunciada, si no es posible se le informa al usuario que se le llamara a su residencia para informarle de la medidas tomadas en relación a su sugerencia o denuncia. Procediendo en un tiempo prudente a analizar y discutir con los departamentos involucrados para dar respuesta al usuario y convertir esta dificultad en fortaleza de la institución, para que no vuelva a presentarse.

Cuando la queja comprometa la reputación de un medico o cualquier personal de la institución (robo, intento de violación, maltratos físico) estas se consideran quejas mayores y serán manejadas por el encargado del departamento y deben ser firmadas por quien la realice y estas serán trasmitida inmediatamente a los organismo superiores de la institución.

5.4 Donde se registra:

Formularios pre-diseñado para Quejas y Reclamaciones.

6. RECEPCIÓN DE LLAMADAS Y BRINDAR INFORMACIONES EN ÁREA DE RECEPCIÓN .

6.1 Concepto del Procedimiento:

Actividad mediante la cual los usuarios internos y externos, así como la población general podrán comunicarse con la institución a través del sistema telefónico.

6.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:

- Central telefónica
- Teléfonos
- Micrófono conectado al sistema de bocina
- Papel
- Lapiceros
- Informaciones generales del hospital (Horarios y cartera de servicios).
- Computadora.
- Manual de Proceso de la Institución.

6.3 Como se realiza el servicio:

La recepcionista recibirá la llamada telefónica, como máximo al tercer timbrado y si tiene una persona en línea le solicitará esperar unos segundos. Recibir siempre con una frase de cortesía y tono de voz agradable ej: Buenos días “Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch” en que podemos ayudarle, le asiste el “nombre de la recepcionista”.

Luego de recibir las llamadas se le dará la información y si no esta al alcance de la recepcionista se transferirá al área correspondiente.

Si es una queja, reclamos o sugerencias, será transferida al Dpto. de Atención al usuario de manera cortes.

6.4 Donde se registra:

No se registra la actividad de manera manual
Puede ser electrónicamente registrado por el sistema de telefonía.

7. BRINDAR INFORMACIÓN SOBRE LA UBICACIÓN Y CONDICIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS.

7.1 Concepto del Procedimiento:

Actividad mediante la cual los familiares y relacionados, solicitan y se le ofrecen las informaciones de ubicación y condición clínica de los usuarios hospitalizados.

7.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:

Computadora con el sistema de hospitalización instalado.

Central telefónica

Teléfonos

Informaciones actualizadas de la ubicación física y condición de los usuarios en las salas de hospitalización

7.3 Como se realiza el servicio:

Todo usuario hospitalizado o familiar o responsable deberá autorizar (firmando formulario correspondiente) o no brindar información sobre la condición y ubicación del usuario.

La auxiliar encargada de esta actividad recibirá de manera cortes a los familiares y relacionados que soliciten la localización y estado clínico de la persona hospitalizada, si no existe restricción de brindar la información, este será ubicado mediante el nombre y apellidos, dado por quien requiere la información.

Se procederá a introducir las informaciones o búsqueda en listado del sistema, de manera amable se informara la localización del usuario y si así lo solicitan la condición clínica establecida por el medico tratante, si se cuenta con esta información.

7.4 Donde se registra:

No se registra la actividad de manera manual

8. REPORTE DE ANORMALIDADES EN LAS ÁREAS.

8.1 Concepto del Procedimiento:

Actividad mediante la cual el personal del departamento o a través de los usuarios o trabajadores del centro se percatan o reciben la denuncia de anomalías que afectan directamente la satisfacción de los usuarios, las cuales son canalizadas a través de los canales correspondientes para su solución. .

8.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:

Oficina
Escritorio
Sillas
Papel
Lapiceros
Formularios pre-diseñado para tales fines.

8.3 Como se realiza el servicio:

El personal del Departamento distribuido en las diferentes área de atención a los usuarios procederá a reportar con el formulario adecuado o informar inmediatamente a su supervisor la ocurrencia del hecho (Ausencia, retraso o abandono del personal de su área de trabajo en las horas establecidas, dificultando la entrega del servicio a los usuarios, cuello de botella en los procesos de atención a los usuarios, suspensión de los servicios sin previamente repórtalos al Dpto. de atención al usuario, Casos de disturbios provocados por los usuarios externos e internos, entre otras situaciones), el cual a su vez canalizara o informara al gerente correspondiente la situación para la solución de esto a la mayor brevedad posible.

8.4 Donde se registra:

Formulario diseñado para reporte de anomalías.