	<b>INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	Código: PR-EM-06
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: Noviembre 5 de 2015
		Página 1 de 3

## 1. Objetivo.

Brindar al usuario y su familia información y orientación sobre sus derechos y deberes dentro del SGSSS y los trámites requeridos para acceder a los diferentes servicios.

## 2. Alcance.

Este documento comprende desde que se identifica la necesidad de información del usuario y su familia hasta que se satisface la misma.

## 3. Campo de Aplicación.

Este documento aplica para todos los procesos que tengan relación directa con el usuario y su familia.

## 4. Responsables.

Es responsable de velar por la aplicación de este documento el Coordinador del SIAU.

## 5. Términos y Definiciones.

**5.1. SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario.

**5.2. SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud


## 6. Políticas de Operación.

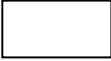
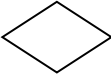
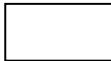
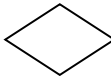
- a. La información brindada siempre debe ser clara, oportuna y asertiva.
- b. Los funcionarios deben estar en capacidad de brindar información y orientación al usuario y su familia, de no poder hacerlo, debe asegurarse de encontrar la información respectiva sin que el usuario haga trámites innecesarios.

## 7. Contenido.

Flujo	Descripción de la Actividad	Responsable	Tiempo
<input type="checkbox"/>	<b>1. Solicitud del servicio</b>  Solicita la información u orientación en el SIAU o en cualquier otro punto de atención	Usuario y/o su familia	Inmediato

Elaboró: Asesor Externo  Fecha: 02/01/2019	REVISÓ: Director Gestión Admón.  Fecha: 02/01/2019	APROBÓ: Gerencia  Fecha: 02/01/2019
--	--	---

	<b>INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	Código: PR-EM-06
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: Noviembre 5 de 2015
		Página 2 de 3

Flujo	Descripción de la Actividad	Responsable	Tiempo
  	<b>2. Identificación de la necesidad de información</b>  Identifica la necesidad de información u orientación presentada por el usuario y/o su familia, esta puede ser sobre el portafolio de servicios, manual del usuario o sobre el SGSSS  Luego determina su pertinencia y capacidad para brindar la información u orientación. Si no es pertinente lo direcciona a la dependencia o entidad respectiva.	Coordinador del SIAU  Todos los funcionarios	Inmediato
	<b>3. Brindar información</b>  Brinda la información u orientación necesaria para que el usuario quede satisfecho.	Coordinador del SIAU  Todos los funcionarios	Inmediato
	<b>4. Verificación de comprensión de la información u orientación</b>  Verifica por medio de preguntas si el usuario comprende la información u orientación brindada. Si no ha sido comprendida, busca la manera de ser asertivo en la información u orientación.	Coordinador del SIAU  Todos los funcionarios	Inmediato

## 8. Puntos de Control.

- a. Asegurar la comprensión de la información u orientación por parte del usuario.
- b. Asegurar los recursos necesarios para obtener la información solicitada por el usuario.


## 9. Documentos de Referencia.

- Portafolio de servicios
- Manual del Usuario
- Ley 100 de 1993

## 10.Registros.

- No Aplica.

Elaboró: Asesor Externo Fecha: 02/01/2019	REVISÓ: Director Gestión Admón. Fecha: 02/01/2019	APROBÓ: Gerencia Fecha: 02/01/2019
--	--	---------------------------------------

	<b>INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	Código: PR-EM-06
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: Noviembre 5 de 2015
		Página 3 de 3

## 11. Anexos.

No Aplica.

Elaboró: Asesor Externo Fecha: 02/01/2019	REVISÓ: Director Gestión Admón. Fecha: 02/01/2019	APROBÓ: Gerencia Fecha: 02/01/2019
--	---	---------------------------------------