	FORMATO DE BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Fecha: 08/10/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA DE LA PLATA HUILA	Código: MDE-GPDI-DI-F-066
	PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión: 01
		Página No: 1 de 2

A. **Título** de la buena práctica o lección aprendida:

Buena atención en la atención al usuario en los servicios de salud desde la oficina de SIAU

B. ¿Cuéntanos brevemente en **qué consiste** tu buena práctica o lección aprendida?:


El proceso de atención y orientación al usuario en el SIAU se basa en la escucha activa y atenta al usuario, su familia o partes interesadas.

Lección Aprendida:

1. Atención personalizada a los usuarios atendiendo sus necesidades de forma rápida y efectiva.
2. Recibir, clasificar, procesar y analizar la información que los usuarios proporcionan a través de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y dar respuesta oportuna según la normatividad.
3. Orientar a los pacientes y sus familiares sobre los procedimientos y trámites necesarios.
4. Evaluar la satisfacción de los usuarios a través de encuestas y otras metodologías.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

	FORMATO DE BUENAS PRACTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS	Fecha: 08/10/2024
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA DE LA PLATA HUILA PROCESO: PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: MDE-GPDI-DI-F-066
		Versión: 01
		Página No: 1 de 2

C. ¿En qué situación se puede **aplicar** esta buena práctica o lección aprendida?

Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las entidades vigiladas que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales del Plan de Salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad, las buenas prácticas aprendidas se deben aplicar en todos los servicios que presta la ESE San Antonio de Padua.

D. ¿Qué **resultados** obtuviste con esta buena práctica o en qué situación surgió el aprendizaje para esta lección aprendida?

Los resultados que se han obtenido en la oficina del SIAU es: Planificar, realizar seguimiento, distribuir las cargas laborales y aprovechar el potencial del talento humano es sin duda lo que llevó a cabo el cumplimiento con éxito de la meta propuestas; cada una de las lecciones aprendidas se han cumplido en un **100%**

E. ¿**Quiénes se benefician** con esta buena práctica o lección aprendida?

La atención al usuario se debe caracterizar por solucionar de fondo los requerimientos de atención en salud, ya sea prestándolos directamente o brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido en donde los más beneficiados son los usuarios/ familiares, la Institución y por ende el equipo de trabajo del área.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”