

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL USUARIO Y SU FAMILIA EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA			
PROCESO: GARANTÍA DE LA CALIDAD	CODIGO: GC-S5-D5	VIGENCIA: 14/07/2023	V1	PÁGINA 1 de 4

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL USUARIO Y SU FAMILIA EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA

OBJETIVO: Brindar a los usuarios y su familia saludo de bienvenida e información clara y oportuna sobre el servicio a prestar con atención respetuosa y humanizada.

ALCANCE: El presente protocolo aplica para todos los funcionarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina de la ciudad de Neiva.

SALUDO DE BIENVENIDA AL INGRESO

ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA AL INGRESAR A LAS DIFERENTES SEDES



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92





ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL USUARIO Y SU FAMILIA EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA			
PROCESO: GARANTÍA DE LA CALIDAD	CODIGO: GC-S5-D5	VIGENCIA: 14/07/2023	V1	PÁGINA 2 de 4

Desde el ingreso a la institución, los usuarios deben recibir un trato digno, iniciando por el personal de vigilancia que es su primer contacto. Los siguientes son los lineamientos impartidos por la institución para direccionar el trato digno al usuario en su ingreso y recepción:

1. Saludar al usuario y su familia mirando a los ojos, con amabilidad y calidez, con buenos días, buenas tardes o buenas noches según el caso.
2. Dar a los usuarios y su familia la bienvenida a la institución, agregando el lema después del saludo **“Bienvenidos a nuestra ESE Carmen Emilia Ospina servimos con excelencia”**.
3. Posteriormente presentarse con nombre completo.
4. Según el servicio al que acude el usuario dar indicaciones claras, oportuna y precisas, que le faciliten acceder a los servicios que requieran.

RECEPCION Y ATENCIÓN INICIAL DE INGRESO



En los diferentes puntos de atención al usuario se debe continuar el trato digno, el protocolo a seguir en los puntos de recepción y atención es el siguiente:

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92





ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL USUARIO Y SU FAMILIA EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA			
PROCESO: GARANTÍA DE LA CALIDAD	CODIGO: GC-S5-D5	VIGENCIA: 14/07/2023	V1	PÁGINA 3 de 4

1. Saludar al usuario y su familia mirando a los ojos, con amabilidad y calidez, con buenos días, buenas tardes o buenas noches según el caso.
2. Presentarse ante el usuario (a) y darle la bienvenida con el lema de nuestra institución: **Bienvenidos a nuestra ESE Carmen Emilia Ospina servimos con excelencia**", seguido de la frase en que puedo servirle.
3. Si la diligencia a realizar por el usuario le permite ver su nombre y apellido, dirigirse al usuario por su nombre y apellido.
4. Indicarle al usuario los pasos que va a seguir en el servicio para lograr la atención, verificando que el usuario comprenda la información suministrada.
 - a) Asegurarse que el usuario entendió que documentos debe presentar para acceder al servicio y/o mientras se le presta la atención.
 - b) Comunicar al usuario al menos un derecho y deber, asegurándose que tanto usted como el usuario los comprende y lo interiorice.
 - c) Solucione todas las inquietudes que el (la) paciente le haga saber.
 - d) Explicar la salida al usuario (a) con amabilidad y ya resuelta todas sus dudas.

ATENCIÓN PACIENTE HOSPITALIZADO O EN OBSERVACIÓN



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92





 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL USUARIO Y SU FAMILIA EN LA ESE CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA				
PROCESO: GARANTÍA DE LA CALIDAD	CODIGO: GC-S5-D5	VIGENCIA: 14/07/2023	V1	PÁGINA 4 de 4	

1. Saludar al paciente amable y cálidamente.
2. Mírelo a la cara y diríjase a él siempre por su nombre y apellido completo.
3. Presentarse con el usuario diciéndole claramente su nombre, su cargo o profesión y con el lema de nuestra institución: **Bienvenidos a nuestra ESE Carmen Emilia Ospina servimos con excelencia”**.
 - a) Informar al usuario el motivo de su hospitalización.
 - b) Informar al usuario los horarios de visita y de comidas.
 - c) Explicar el concepto del copago antes de la salida.
 - d) Informar al menos un derecho y un deber, asegurándose que los comprende y los ha interiorizado.
 - e) Resuelva todas las dudas e inquietudes que el paciente le haga saber.

“EL QUE NO VIVE PARA SERVIR NO SIRVE PARA VIVIR”

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, Bienestar y Dignidad

DOCUMENTO DE APOYO
**PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL
USUARIO Y SU FAMILIA EN LA ESE
CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA**

mipg

PROCESO:
GARANTÍA DE LA CALIDAD

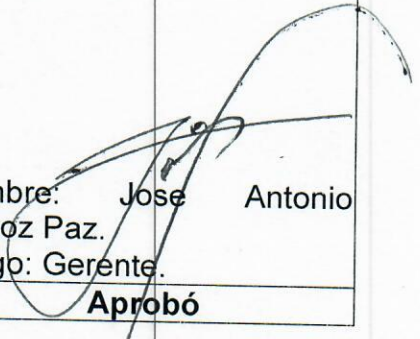
CODIGO: GC-S5-D5

VIGENCIA: 14/07/2023

V1

PÁGINA 5 de 5

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora documento con el fin de brindar a los usuarios y su familia saludo de bienvenida e información clara y oportuna sobre el servicio a prestar con atención respetuosa y humanizada en la ESE Carmen Emilia Ospina y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso "Programa de humanización".	14/07/2023
 Nombre: Ela Tatiana Perdomo Rivera. Agremiada Asistir	 Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.	 Nombre: Jose Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.
 Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Agremiada Asistir. Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

Twitter Facebook YouTube
ESE Carmen Emilia Ospina