

Protocolos de Atención Canal Presencial

Año 2023



Contenido

1. Conductas desde el Código de Buen Gobierno

- Política de Servicio al Cliente
- Alcance
- Objetivo
- Propuesta de Valor
- Responsabilidades con nuestros Usuarios
- Nuestro compromiso con los Usuarios, paciente y sus familias
- Principios Éticos

2. Atributos del Buen Servicio

- Actitud
- Lenguaje

3. Canal de Atención

- Oficinas Atención Presencial
- Atención por Canales



Contenido

4. Protocolo de Atención – Canal Presencial

5. Criterios de Comportamiento en la Atención

- a. Atención Preferencial
 - b. Atención a Usuario Altamente Emocionado
 - c. Atención Usuario Difícil
- Tipos de Usuario

6. Carta de Derechos y Deberes

Oficinas Atención Presencial

7. Red Primaria y Red Complementaria

Glosario

1. Conductas desde el Código de Ética y Buen Gobierno



Política de Servicio al Cliente

1...”La EPS delagente aporta al bienestar de sus afiliados a través del aseguramiento en salud y la prestación de servicios enmarcados en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y orientado a satisfacer sus necesidades. Para ello, se apoya en la gestión de riesgos y oportunidades que inciden sobre su actividad y su entorno, en el mejoramiento continuo y tecnológico de los procesos, la gestión del talento humano y monitoreo permanente de las necesidades de los pacientes y sus familias...”

Alcance

2. ...”Toda la información que de manera (directa o indirecta) se propone y compone el Código de Conducta de la EPS Comfenalco Valle, como son los principios y valores- son aplicables para toda la organización y de cumplimiento para todos los niveles jerárquicos independientemente de los servicios, labores o funciones que se desarrollen en la Organización...”

1. Tomado de Libro Segundo Código de Conducta y Buen Gobierno Organizacional del Programa de Aseguramiento en la Salud de Comfenalco Valle “EPS Comfenalco Valle” página 88

2. Tomado de Capítulo 1, título 2. Código de Conducta y Buen Gobierno Organizacional del Programa de Aseguramiento en la Salud de Comfenalco Valle “EPS Comfenalco Valle” página 91



Objetivo

- *3...”Lograr excelencia en el servicio y un óptimo nivel de satisfacción de nuestros usuarios a través de la consolidación del modelo de servicio superior..*
- *...Gestionar eficientemente el modelo de operación y modelo de gestión en salud en procura del bienestar de la población afiliada a la EPS...*
- *..Lograr un óptimo nivel de satisfacción de nuestros proveedores, socios y aliados estratégicos..”*

Propuesta de Valor

7...”Ofrecer soluciones integrales en servicios para la vida de nuestros usuarios por medio de Planes de Beneficios costo - efectivos, en alianza con nuestros socios estratégicos que permitan obtener rentabilidad y fidelizando nuestros pacientes y familias a través de un servicio superior y humanizado...”

3. Tomado de Capítulo 3 Plataforma Estratégica de la Organización - Objetivos Estratégicos de la EPS Comfenalco Valle . Libro segundo -Código de Conducta y Buen Gobierno Organizacional del Programa de Aseguramiento en la Salud de Comfenalco Valle “EPS Comfenalco Valle” página 86

7. Tomado PROPUESTA DE VALOR, CAPÍTULO 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN, Libro segundo -Código de Conducta y Buen Gobierno Organizacional del Programa de Aseguramiento en la Salud de Comfenalco Valle “EPS Comfenalco Valle” página 87



Responsabilidades con nuestros Usuarios

4...*"Dirigimos todas nuestras decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses del usuario, realizando una atención prioritaria a niños, ancianos, discapacitados y la población vulnerable.*

- *Damos al usuario una información clara, oportuna y veraz...*
- *Explicamos a los usuarios, en forma sencilla, sus deberes y derechos....*
- *Nos ubicamos en el lugar del usuario, y lo atendemos como nosotros quisiéramos ser atendidos....*
- *Mantenemos una escucha activa al usuario con una actitud siempre positiva...*
- *Mantenemos un comportamiento con sentido humano frente al estado de ánimo del usuario...*
- *Somos solidarios con la comunidad ante eventos catastróficos o que atentan contra la integridad...*
- *Somos prudentes con toda la información de la EPS, en especial la privacidad del usuario..."*



Compromisos con los Usuarios, Pacientes y sus familias

5..." Brindar servicios con altos estándares de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios de la EPS y orientarlos permanentemente en el propósito de aprovechar de la mejor manera dichos servicios, además de mantener con ellos canales de comunicación eficaces...

- Gestionar eficiente y transparentemente los recursos derivados de los aportes a la seguridad social a través de planes y programas en beneficio de la salud y la calidad de vida de los pacientes y sus familias...*
- Cumplir con la promesa básica de valor a nuestros pacientes y sus familias....*
- Trato digno, cálido y respetuoso...*
- Hacer uso responsable de la información contenida en la base de datos de los usuarios, guardando confidencialidad...*
- Escuchar la voz del cliente, de tal manera que nos permita identificar las oportunidades de mejora y corregirlas...*
- Brindar programas y servicios orientados a mejorar la calidad de vida de nuestra población afiliada...*
- Garantizar que todas las operaciones sean realizadas con honestidad en cumplimiento de los principios contables generales, como también registradas con integridad y precisión en los libros y registros de la empresa y cuentas con revisión y vigilancia por parte de entes gubernamentales....*



Principios Éticos

- 6...”1. En nuestros colaboradores prevalece el respeto a los Derechos Humanos y a la integridad personal.*
- 2. Nuestra responsabilidad es servir y garantizar el trato digno a todas las personas, priorizando aquellos que se encuentran en grupos vulnerables y en situación de discapacidad...*
- 3. Somos un equipo comprometido, responsable y capacitado con la prestación de nuestros servicios a la sociedad, generando credibilidad y confianza.....*
- 4. En nuestra Corporación, contamos con igualdad de oportunidades de crecimiento personal y profesional.....*
- 5. Preservamos los recursos naturales y el cuidado del planeta.....*
- 6. Somos transparentes y generamos credibilidad y confianza en todos nuestros actos....*
- 7. Respetamos y cumplimos los principios, valores y reglas establecidas en la normatividad colombiana sobre el tratamiento de datos personales, especialmente en lo reglado por la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y Reglamentarias.....*

2. Atributos del buen servicio



Atributos del Buen Servicio

Para que el servicio sea de calidad, debe tener los siguientes atributos:

- 1. Respeto:** Reconocer, aceptar, y valorar las cualidades del afiliado y sus derechos.
- 2. Amabilidad:** Comportamiento o acto que resulta solidario o afectuoso con los afiliados.
- 3. Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos
- 4. Empatía:** Capacidad de identificarse afectiva y emocionalmente con el estado de ánimo del afiliado.
- 5. Eficacia:** Lograr los objetivos a través de las habilidades y capacidades de cada persona.
- 6. Oportuno:** Respuestas y resultados el momento adecuado.
- 7. Innovador:** Mejorar o introducir elementos al servicio que se otorga.

Actitud

Actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos (**Real Academia Española de la Lengua**).

Se espera de los Auxiliares SAC, disposición para escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata de pensar en el afiliado sino como el afiliado, ser conscientes que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

..” No tienes idea de la cantidad de gente que vive realidades doloras en el silencio. Se amable siempre, puede ser el respiro de alguien que tiene una tonelada de angustia detrás de la sonrisa..”

Blue Minette



Lenguaje

Lenguaje es la facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido o de otros sistema de símbolos (**Real Academia Española de la Lengua**).

Se espera de los Auxiliares SAC, que usen un lenguaje claro, sencillo y respetuoso.



3. Canales de Atención



Brindar alternativas de atención de fácil acceso a nuestros clientes a través de la disposición de los canales presencial, telefónico y virtual que permitan orientar e interactuar de manera directa, resolutive y oportuna siendo sensibles ante sus necesidades.

Línea Valle del cauca: 602 485 3530
Línea nacional: 01 8000 185 462

| | |
|---|---------|
| Citas médicas de EPS y Plan Complementario Especial | Marca 1 |
| Otras solicitudes | Marca 2 |

EPS delagente Opción 1

| | |
|---|---------|
| Vacunación, orientación Covid 19 y/o Viruela del Mono | Marca 1 |
| Droguerías delagente | Marca 2 |
| Apoyo emocional y/o atención psicológica | Marca 3 |
| Atención adulto mayor | Marca 4 |
| Servicio al cliente | Marca 5 |
| Repetir menú | Marca 0 |

Plan Complementario Especial Opción 2

Afiliaiones Opción 3

Orientación empresarial Opción 4

EPS delagente
¡Estamos contigo!



Risaralda

Línea de atención

Nueva línea de atención en Risaralda para orientación en trámites de la EPS y servicio al cliente:

(606) 340 2950

Línea Nacional: **01 8000 185 462**

EPS delagente
¡Estamos contigo!

Síguenos en:    @epsdelagente

Es un medio de contacto no presencial entre usuarios y prestadores con la organización, a través de una conexión telefónica.

El Horario de atención de Lunes a viernes de 7:00 a.m. 6:00 pm. sábados de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

Canal Web

Es un medio de contacto no presencial entre usuarios y prestadores con la organización, a través de una conexión virtual.

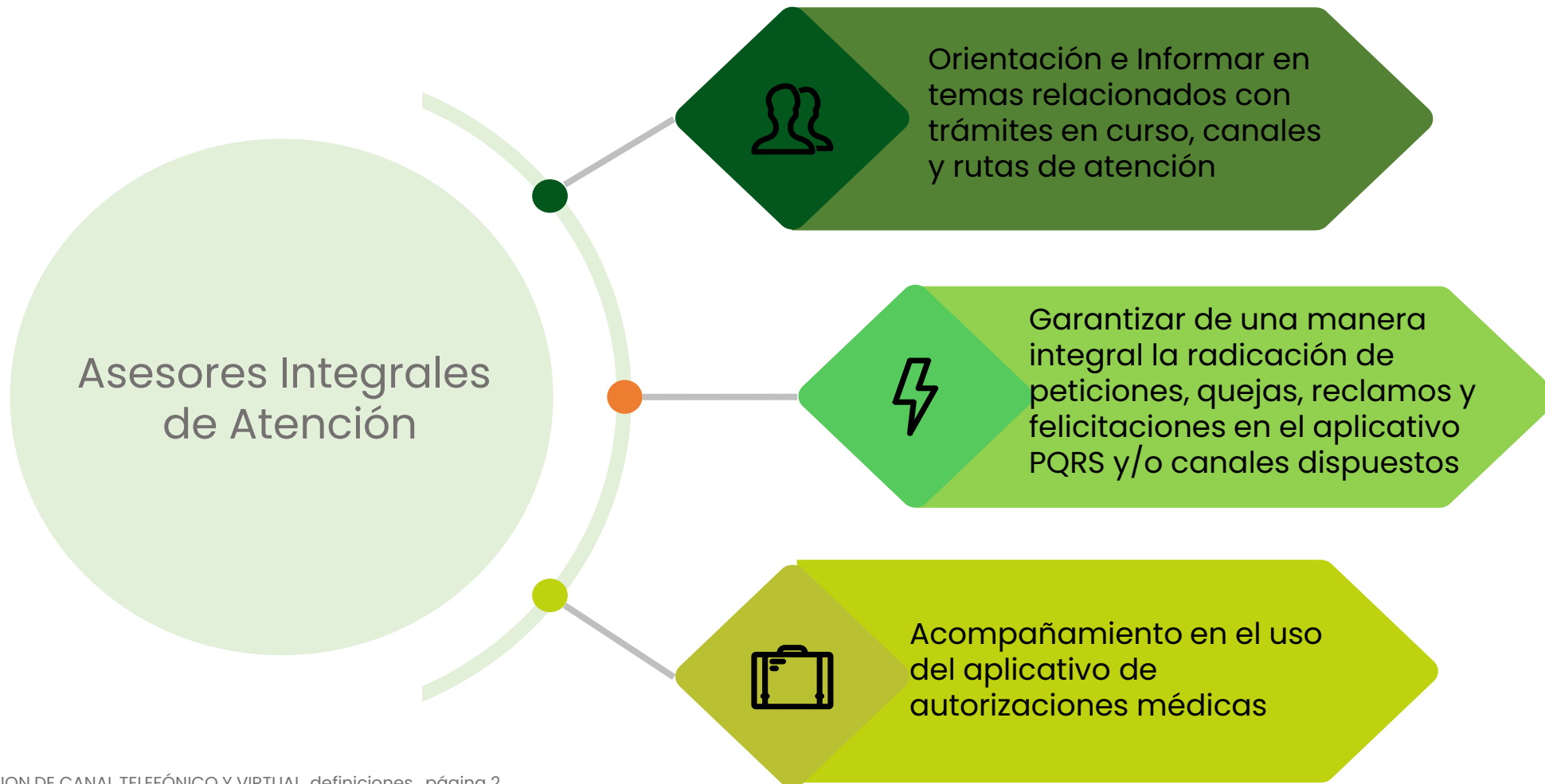
Contamos con la pagina <https://www.comfenalcovalle.com.co/salud/> en la que encontramos la siguiente información y formularios de autogestión:

- **Información de sedes**
- **Directorios**
- **Normatividad**
- **Formulario Contáctanos**
- **Transacciones en línea**
- **Sucursal Virtual**



Canal Presencial

Procesos que se puedan realizar en los puntos de atención





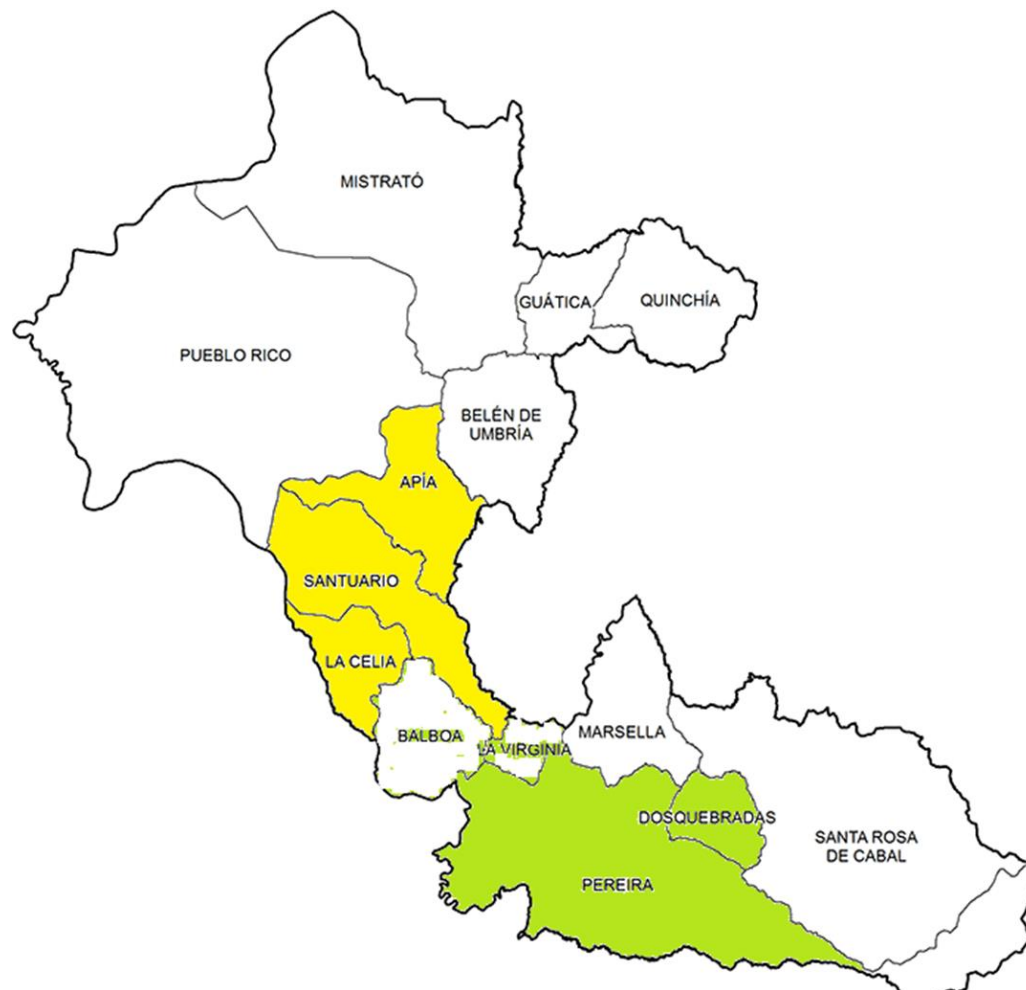
Canal Presencial

Procesos que se puedan realizar en los puntos de atención





Oficina y Puntos de Atención Regional Risaralda





Ubicación

| Municipio | Dirección | Horario atención | Funcionario |
|---------------------|--|--|-------------------------------|
| Pereira | Avenida 30 de Agosto # 42-65 | Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 11: 00 a.m. y 1:00 pm a 4:00 p.m. | Luz Amilvia Aristizabal |
| | | | Laura Bibiana Bayona |
| | | | Maryury Restrepo Ocampo |
| Dosquebradas | Avenida Santa Mónica #19 A -18 | Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 11: 00 a.m. y 1:00 pm a 4:00 p.m. | Carolina Rendon Medina |
| La Celia | Carrera 2 # 5-62 | Martes a Viernes 8:00 a.m. a 11: 00 a.m. y 1:00 pm a 4:00 p.m. Sabado 8:00 a.m. a 11: 00 a.m. y 1:00 pm a 4:00 p.m. | Diana Milena Henao Salazar |
| Santuario | Carrera 4 # 6-04 Esquina Davivienda | | Luz Angela Correa Giraldo |
| Apia | Calle 11 # 7 - 44 | | Jose Norbey Ramirez |

4. Protocolo de Atención Canal Presencial



Protocolo General – Asesores Integrales

A continuación se describen los pasos, para brindar una buena atención personal a nuestros usuarios:

Contacto inicial

- a. Saludar amablemente, buenos días, buenas tardes, “Bienvenido/a...”, incluir una sonrisa...
- b. Identificarse: Mucho gusto, mi nombre es, (nombre y apellido) ¿En qué le puedo servir/ o colaborar?
- c. Escuchar atentamente al Usuario frente a lo solicitado o necesidad que manifiesta..□



Protocolo General – Asesores Integrales

Durante la atención

- a. Solicitar documento de identidad y documentos soporte de la necesidad manifestada anteriormente
- b. Informar al Usuario que se procederá a realizarla la actualización de sus datos en el sistema (Verificación número de documento de identidad, nombres y apellidos completos, fecha de nacimiento, dirección, teléfono fijo y celular, correo electrónico y si el Usuario lo permite solicitar contacto de emergencia)
- c. Dedicarse en forma exclusiva al afiliado que están atendiendo y escucharlo con atención
- d. Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requieren...”, Lo requerido por ud es..”
- a. Responder a las preguntas del afiliado y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.



Protocolo General – Asesores Integrales

En caso de retiro del puesto de trabajo / para consultas frente a la necesidad del Usuario:

- ✓ Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar
- ✓ Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”
- ✓ Informar al usuario la gestión realizada de acuerdo a lo solicitado por Él

Si la Solicitud requiere mayor análisis o no puede ser resuelta de forma inmediata, el Asesor Integral debe:

- ✓ Explicarle al afiliado la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata. Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregara
- ✓ De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar

Si la solicitud no puede ser resuelta por el Asesor Integral, El debe:

- ✓ Explicarle al afiliado por qué debe remitirlo a otra oficina o entidad
- ✓ Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y si es posible, nombre de la persona que lo atenderá



Protocolo General – Asesores Integrales

Para finalizar la atención

- a. Confirmar con el usuario si la información suministrada fue clara y si requiere algo más: “Es clara la información que le brinde Sr ____ o Si me hice entender Sr ____ “
- b. No olvidar devolver documento de identidad y papelería presentada por el Usuario
- c. Retroalimentar al afiliado sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente
- d. Preguntarle, como regla general ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- e. Despedirse con una sonrisa, llamando al afiliado por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- f. Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento
- g. **Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo**

5. Criterios de comportamiento en la Atención



α. Atención Preferencial

Momento Ciclo de Vida

Adultos Mayores
Mujeres Embarazadas
Niños, Niñas y Adolescente

Género

Pertenencia étnica

Condición de
Discapacidad

Personas en
Situación de
Vulnerabilidad





Que se debe hacer para lograr un Buen Servicio:

1. Estar atentos a las indicaciones del software digiturno y/o Turnero Manual/ Atención Preferencial
2. De no tener este sistema; estar atentos, verificando ocupación de sala (Cuando es compartida)
3. Dar prelación en su atención, sin que estos tengan que esperar en sala
4. Otorgar tratamiento reservado a la solicitud

Tener en cuenta:

1. No diga: Discapacitado ... Se debe decir: En condición de discapacidad.
2. Pregunte al usuario antes de ayudar
3. No subestimar o exaltar sin razón, sea paciente
4. Utilice herramientas para hacerse entender (gestos, lápiz, papel..etc)
5. Antes de que el usuario se retire rectifique que comprendido la información y/o valide si con acompañante, de ser así, explique a el nuevamente
6. Tenga en cuenta el contexto, sea empático, amable y diligente

Que SI debo decir...

- ""Con mucho gusto, ¿En qué le puedo ayudar?"
- Iniciar las frases con "señor" o "señora"
- "Lo comprendo", "qué pena", "claro que sí"
- Explicar con claridad los motivos que sustentan su respuesta
- Los pasos a seguir son.....
- Mencionar que él, es lo más importante
- Tener claridad de los procesos la Ide PS (Información general de servicios)

Que NO debo decir ..

- “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...”
- Respuestas cortantes tipo “Sí”, “No”
- Evite usar siglas, abreviaturas, extranjerismos o regionalismos, tartamudeos, silencios prolongados, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido
- Información incompleta o errada
- Tutear, “mi amor”, “mor”, “corazón”, “mi vida” “mami” “papi” “Chica” “chicho” “muñeca” “princesa”, “Dama” o “Caballero”
- La ley dice...según la norma y el procedimiento
- Expresión como “Yo conozco del tema” denota petulancia
- Solicitar más documentos de los necesarios o de alguna manera especial; para No prestar el servicio o atención
- “Tranquilícese”, “**cálmese**”, “yo no sé”, “**tendrá que esperar**”, “ustedes los usuarios se quejan demasiado”, “**estoy solo**”, “mi compañero está enfermo”, “**lo siento pero yo no estoy autorizado**”, “son las normas de”

*** *No tomarse las cosas, hechos o palabras de manera personal*

Atención Usuario Difícil

Es aquel tipo de usuario que manifiesta total descontento por todos los servicios ofrecidos por la entidad; nada le parece positivo, por el contrario, exige cada vez atención exclusiva, desconociendo los derechos y deberes. Para todo hay un problema y solo encuentra satisfacción si los servicios los recibe como lo desea.

Se caracteriza por ser amenazante, constantemente le falta el respeto a las personas con quien interactúa, generando malestar, protagonismo y/o mal ambiente en los puntos de atención.





Atención a Usuario Altamente Emocionado

1...” Establecer los lineamientos necesarios para dar un adecuado manejo a los afiliados altamente emocionados en los diferentes puntos de experiencia, con el fin de asegurar el trámite y resolutivez de la situación. ...

Una vez se detecta la experiencia con el usuario que se encuentra altamente emocionado y que la situación no fue posible manejarla en las ventanillas, se invita al usuario a la oficina de atención al usuario, donde el colaborador seguirá los siguientes lineamientos:

1. Inicie la gestión con una escucha activa concentrándose totalmente en lo que comunica el usuario
2. Evite defender posiciones o justificar situaciones
3. Asuma el 100% de la responsabilidad esto quiere decir que se está dispuesto a ser responsable del impacto
4. Resuelva la solicitud del afiliado
5. Llegue a acuerdos y cumpla los compromisos
6. Reconozca que el usuario es ante todo persona con necesidades, esto fortalece la relación con él
7. Si la situación requiere apoyo de un compañero o jefe, busque el apoyo
8. Registre la situación en el formato FOR-ECS-010 Registro usuarios altamente emocionados competentes.....





Atención a Usuario Altamente Emocionado

9. En casos específicos de agresión física se debe documentar y comunicar a las entidades
10. Si las situaciones son repetidas con un mismo afiliado, documente con fechas y hechos las experiencias para luego comunicarlás a la SUPER SALUD.
11. En casos específicos asociados a tutelas, se escalonaran ante el juez por parte del proceso jurídico....

2 ...” Plan usuarios altamente emocionados...

Este plan se realiza para las personas que se han identificado como usuarios que no han expresado adecuadamente sus emociones....

1. Consolidar el listado de estos usuarios identificados como altamente emocionados con experiencias repetidas (más de 3 por semestre)
2. Conocer del perfil del afiliado
3. Identificar la utilización de servicios
4. Analizar las situaciones que han llevado al manejo de cliente altamente emocionado
5. Analizar las Opiniones y Sugerencias gestionadas por la EPS
6. Invitar al afiliado a una reunión con la Gerencia de Relacionamiento con el Cliente y con los gerentes definidos por esta gerencia
7. Plantear acuerdos con el afiliado
8. Hacer seguimiento de los mismos

Resuelve al usuario y registra en el FOR-SAC-007 Registro usuarios altamente emocionados....

Consideraciones...

- Ten en cuenta que quizás son personas con alguna condición de salud especial (Trastornos mentales, problemas de salud crónicos o agudos, psicológicos etc.)
- En ocasiones su vida social principal como la familia, trabajo, relaciones, etc., son conflictivas o carece de las mismas
- Manifiestan sentimientos de vulnerabilidad o sensibilidad ya que está de por medio su salud y/o la de su familia
- Consideran vulnerados sus derechos y constantemente los reclaman
- Exigen que sean atendidos sin errores o equivocaciones de ninguna índole
- Exigen la atención inmediata, oportuna y efectiva; no desean esperar
- Emplean palabras insultantes o desobligantes; con tendencia a la agresión física para con los colaboradores
- Buscan generar discusiones, enfrentamientos o malos entendidos
- En ultimas pueden llegar a tomar represalias atentando contra las instalaciones físicas

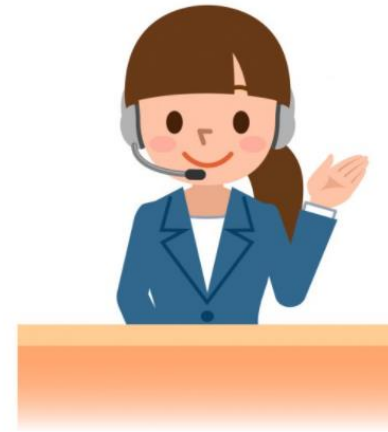




Escuchar con total Atención
Hablar Fluido



Bajo ninguna circunstancia debe
recibir pagos, regalos o dádivas



EPS  delagente

Siempre mostrar Actitud Positiva



Respetar espacio del Usuario



Tipo de Usuarios



El insatisfecho

- Procure mantener una actitud conciliadora, controle sus impulsos y emociones
- Hable en un tono más bajo que el usuario pero firme



El indeciso

- Lo más importante con este tipo de usuario es ganar su confianza.
- Mostrarle seguridad al brindarle la información



El sabelotodo

- No tome la situación como algo personal
- Permítale al usuario manifestar sus conocimientos, aprobando aquellos en los que él tiene razón
- Busque el momento y tome el control de la conversación y presente su propuesta con argumentos



El agradecido

- Agradezca el reconocimiento que le hace tanto a la organización

6. Carta de Derechos y Deberes



Carta Derechos y Deberes



De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención

Red de Atención



Componente Primario y Complementario

IPS PRIMARIAS

- Medicina general programada y prioritaria
 - Medicina especialidades básicas
 - Higiene Oral
 - Odontología
 - Programas de protección específica y protección temprana
- Toma de muestras y Laboratorio de Baja complejidad
- Imágenes diagnosticas Baja complejidad
- Proveedor de Medicamentos

IPS COMPLEMENTARIAS

- Medicina de especialidades y subespecialidades
 - Laboratorio Clínico de Mediana y Alta complejidad
- Urgencias, Hospitalización y Cirugía
 - Atención domiciliaria
 - Cuidado Paleativo
 - Atención Oncología
- Enfermedades Huérfanas

Glosario



El Plan de Beneficios en Salud (PBS)

Es el conjunto de servicios y tecnologías en salud a que tiene derecho todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y cuya prestación debe ser garantizada por las Entidades Promotoras de Salud (EPS) entendiéndose por tecnologías en salud todas las actividades, procedimientos, intervenciones, medicamentos, insumos, servicios, materiales, equipos, dispositivos y paliación de la enfermedad. Así como un mecanismo de protección al derecho fundamental a la salud consagrado en la Ley 1751 de 2015.

EPS

Entidad Promotora de Salud

IPS

Institución Prestadora de Servicios de Salud

PCE

Plan Complementario Especial



ATENCIÓN AMBULATORIA

Son todas aquellas intervenciones que pueden hacerse sin que el usuario tenga que quedarse en una clínica u hospital.

ATENCIÓN HOSPITALARIA

Contrario a lo anterior, son las intervenciones que exigen estar hospitalizado en una clínica u hospital por más de 24 horas.

ATENCIÓN PRIORITARIA

Es la atención que puede recibir un Usuario si estás enfermo y por la cual no corre peligro, pero no puede esperar hasta una cita programada.

URGENCIA

Son los casos en los que debe ser atendido con prontitud, porque el Usuario esta enfermo y su vida corre peligro.

BENEFICIARIOS

Son los miembros del grupo familiar del cotizante (cónyuge o compañero, hijos o padres, en caso de ser soltero).

TRIAGE

Es la clasificación de los pacientes con base en su grado de urgencia.



...” Afiliado: El término hace referencia o Usuario del servicio en su calidad de externo al Servicio. Puede ser Empresarial o Individual. Un colaborador de la EPS puede ser cliente externo del servicio, que coloca requerimientos no obstante, cuando actúa en calidad de colaborador del proceso involucrado debe manifestar su percepción a través de los mecanismos internos definidos...

2...” Experiencia de Cliente: es un proceso interactivo entre la EPS y el afiliado y que se desarrolla a través de los diferentes puntos de contacto....

3...” Servicios: Es el conjunto de actividades interrelacionadas ofrecidas al cliente, con el fin de lograr la satisfacción de sus necesidades, de acuerdo a los lineamientos establecidos....

4...” Momento de Verdad: Es el instante que deja en el cliente una idea o percepción....

5...” Experiencia de Cliente: es un proceso interactivo entre la EPS y el afiliado y que se desarrolla a través de los diferentes puntos de contacto....

1. Concepto tomado del PRO-SAC-005 - ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL, pagina 1

2...” Definición tomada de INS-SAC-007 -MANEJO USUARIO ALTAMENTE EMOCIONADO, pagina 1

3... Definición tomada de PRO-ECS-004, - EVALUACION DE CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL, página 1

4...” PRO-SAC-005, ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL pagina 7

5.. Definición tomada de INS-SAC-007, MANEJO USUARIO ALTAMENTE EMOCIONADO, agina 1



Decretos – Normatividad

Circular 008 del 14 de septiembre de 2018: Mediante la cual se imparten directrices importantes para Entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Decreto 682 del 18 de abril de 2018: El Ministerio de Salud publicó el Decreto 682 de 2018, mediante el cual establece las condiciones para la autorización de funcionamiento, habilitación y permanencia de las entidades responsables del aseguramiento en salud.

Resolución 2515 del 15 de junio 2018: Manual de estándares aplica para la autorización de nuevas entidades, como para habilitar las existentes.

Resolución 2063 del 9 de junio de 2017: Mediante la Resolución 2063 de 2017 el Ministerio de Salud y Protección Social adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, la cual tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.



EPS  **delagente**