



compensar

medicina
prepagada

Manejo de Usuarios Altamente Emocionados

1. ¿Qué es un Usuario Altamente Emocionado – UAE?

Son afiliados que sobrepasan los límites de respeto con acciones que transgreden la integridad del colaborador durante la prestación del servicio de salud. Es decir, usuarios que pasan a una **agresión física**.

2. ¿Cómo se debe reportar un UAE?

En caso de que presentes una situación de agresión física, debes dirigirte **al área encargada de atender estos casos en tu institución**, quienes intervienen, evalúan la situación y determinan si conforme a la definición de UAE, aplica para reporte al equipo de Participación Social de nuestra entidad o por el contrario se aborda internamente.

¡Importante!

- Cada institución, debe dar a conocer y propender por el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los afiliados, así como tener protocolos para manejo de cliente difícil.
- El reporte a nuestra entidad lo debe hacer el área encargada del manejo de cliente difícil, quien contará con el enlace para hacerlo. Ten en cuenta que, las agresiones no físicas deben ser atendidas al interior de la institución.
- Si deseas recibir información sobre la gestión realizada desde Participación Social (en los casos que aplica) debes contactarte siempre con el área encargada en tu institución, ya que ellos son quienes reciben respuesta del caso reportado.

¡Juntos construimos
un mejor servicio!