**SERVICIOS OFRECIDOS AL PÚBLICO POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**ENERO-MARZO DE 2023**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL SERVICIO O TRÁMITE** | **ATENCION INICIAL/ SERVICIOS QUE OFRECE EL INABVE** | **SEGUIMIENTO DE TRAMITES** | **SERVICIO DE TRANSPORTE** | **ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA INFORMACIÓN DE CASOS**  | **ENTREGA DE REFRIGERIO** |
| **DESCRIPCION DEL** **SERVICIO** | Es la etapa inicial de todos los servicios que ofrece el INABVE para personas con discapacidad, donde el usuario expone su necesidad o consulta para posteriormente dirigirlo a las diferentes áreas: Seguimiento y Control en Salud, Laboratorio de Prótesis, Beneficios Económicos, Créditos, Inserción Social y Productiva Jurídica, Comisión Evaluadora de Discapacidades y/o cualquier otra área que se requiera. | Realizar seguimiento a los trámites solicitados por personas beneficiarias, para constatar que el servicio y/o atención sea brindado eficaz y eficientemente. | Es un servicio brindado en coordinación con el Departamento de Servicios Generales para el traslado de personas solicitantes o beneficiarias y que será utilizado específicamente para conducirlos hacia hospitales de la red pública, entidades afines a la población que se atiende, proveedores de especies y aquellas que el trabajador social a solicitud del usuario considere oportunas y necesarias para brindar éste servicio, previa autorización de la Jefatura DAOD. El transporte será solo de ida. |  Es un servicio a través del cual se brinda información de manera telefónica a solicitantes y beneficiarios sobre sus procesos de evaluación con las diferentes Comisiones  | Es exclusivamente para los usuarios que se encuentren en espera de la finalización de un trámite y se proporcionará diariamente en el área de atención a beneficiarios y fuera de la institución en aquellas reuniones que el INABVE convoque a los beneficiarios con diferentes fines y objetivos, asimismo se le proporcionará a los acompañantes. |
| **UNIDAD O** **DEPARTAMENTO** **QUE LO OFRECE** | Departamento de Atención y Orientación para personas con discapacidad. | Departamento de Atención y Orientación para personas con discapacidad. | Departamento de Atención y Orientación para personas con discapacidad. | Departamento de Atención y Orientación para personas con discapacidad. | Departamento de Atención y Orientación para personas con discapacidad. |
| **LUGAR DONDE** **PUEDE SOLICITAR** **EL SERVICIO** | Cubículos "Clasificación de atenciones" del Departamento de Atención y Orientación, edificio Ex FOPROLYD.  | Cubículos "Clasificación de atenciones" del Departamento de Atención y Orientación, edificio Ex FOPROLYD. | \*Cubículo "Clasificación de atenciones “del Departamento de Atención y Orientación. \*Cubículo "Tramite de citas y transporte “del Departamento de Seguimiento y Control en Salud en Área de AtenciónAmbos en el edificio Ex FOPROLYD |  Cubículo "Información de casos" del Departamento de Seguimiento y Control en Salud para personas con discapacidad en Área de Atención. |  Se entrega a los usuarios y acompañantes que se encuentren en las áreas de atención en el momento de entrega. |
| **HORARIO DE** **ATENCION** | 7:30 AM - 3:30 PM | 7:30 AM - 3:30 PM | 7:30 AM - 3:30 PM | 7:30 AM - 3:30 PM | 7:30 AM - 3:30 PM |
| **REQUISITOS QUE** **DEBEN****CUMPLIRSE** **PARA OBTENER** **EL SERVICIO** | Presentar carnet de beneficiario o Documento Único de identidad | Poseer un trámite registrado en el SIABES | \*Tener consulta o tratamiento médico verificable con referencia emitida por el INABVE o por tarjeta de control del Hospital Militar u Hospitales de la red Nacional de Salud Pública metropolitana.\*Haber sido referido a un Proveedor de especies. | \*La información se entrega solamente al interesado.\*Tener un proceso de evaluación en trámite con algún área de atención. |  \*Ser usuario realizando un trámite en las oficinas de atención o asistente a una actividad convocada por el INABVE, o acompañante.\*Por medidas de bioseguridad por COVID-19, el refrigerio se entrega al finalizar trámites. |
| **TIEMPO** **ESTIMADO** **DE RESPUESTA** | 5 minutos | Varía de acuerdo a la duración de cada trámite. | 10 minutos | 10 min (30 minutos en el caso que se deba revisar el sistema informático y el expediente físico) | 5 minutos |
| **COSTOS PARA** **ACCEDER** **AL SERVICIO** | Sin costo |
| **TELEFONO PARA CONSULTAR SOBRE EL SERVICIO O TRÁMITE** | Call Center INABVE 2522-9292 |