

Sistema de Información y Atención al Usuario en Clínica Emcosalud

Jakelyne Charry Castro
ATUS Clínica

Nuestra entidad cuenta con un sistema de Información, Participación y Satisfacción del Usuario, que permite informar y orientar a los usuarios de manera personalizada y oportuna sobre los servicios de salud a los cuales tiene derecho, el ejercicio de sus deberes y derechos, la red de servicios, atender sus solicitudes, quejas o sugerencias y hacer seguimiento continuo del nivel de satisfacción que el usuario tiene del servicio. Para lo anterior se cuenta con



CANALES DE SOCIALIZACIÓN o COMUNICACIÓN

BOLETINES: El área de atención al usuario en conjunto con el área de comunicaciones emite un boletín mensual dirigido a todos los afiliados al FNPSM con temas diversos que brindan conocimiento en temas propios de la prestación de servicios de salud y se incluyen temas de interés general. Así mismo, podrá utilizarse este canal para brindar información masiva sobre cambios o novedades que se presenten durante la ejecución del contrato.

PÁGINA WEB: En la página web de la entidad, www.tolihuila.com se publican de manera permanente los deberes y derechos de los usuarios, horarios y servicios que se prestan, se publican los boletines informativos mensuales y toda la información que corresponda a la prestación de servicios.

CARTELERAS INFORMATIVAS: En cada uno de los 5 pisos de la Clínica, se cuenta con una cartelera donde se debe publicar el boletín mensual para que todo usuario que ingrese a nuestras instalaciones acceda a la información emitida por parte de la entidad.

Además, es difundido con apoyo del área de comunicaciones a todos nuestros afiliados y veedores a través de correo electrónico y publicación por la página web y fan page “comunicaciones Emcosalud” en Facebook

De igual forma dentro del proceso de PQRS, contamos con:

BUZONES DE SUGERENCIAS: Del 1er al 5º piso se cuenta con Buzones de sugerencias (contienen lapicero y formatos), para que nuestros usuarios nos dejen sus quejas, reclamos, sugerencias, entre otras

PROTOCOLO DE APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS

1. Se realiza apertura del buzón una vez por semana (día sábado) con previa verificación de existencia de oficios depositados en los 5 buzones de sugerencias, por parte de la Jefe de ATUS Clínica.
2. Se realiza lectura de la queja y se registra en acta con nombre del quejoso, convenio, resumen de la queja y estado.
3. El acta debe ser firmada por la Jefe ATUS Clínica y un testigo(a) como evidencia de la apertura del buzón.
4. Se debe diligenciar el registro o archivo de Excel donde se lleva el consolidado semanal y mensual de quejas.
5. Se continúa con el proceso de respuesta al usuario en los términos establecidos de acuerdo al Manual de Procesos y procedimientos de atención al usuario Clínica Emcosalud.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En cumplimiento a la normatividad vigente y al Manual de Procesos y Procedimientos de Atención al Usuario de la Sociedad Clínica Emcosalud se deben continuar aplicando 190 encuestas de satisfacción, las cuales nos miden la calidad en la prestación del servicio que estamos ofreciendo. Los servicios a evaluar son: Imagenología, Urgencias, Ambulancias, Hospitalización, UCI Neonatal, UCI Adultos, Laboratorio Clínico, Cirugía y Partos.

