

## ESTRATEGIAS SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO

El sistema de información y atención al usuario, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de construir los medios más adecuados. Para la protección de los usuarios, lograr el acierto en la toma de decisiones y Garantizar el mejoramiento de la calidad, satisfacción de las necesidades individuales Familiares sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención clínica Suministrada; definiendo los siguientes Procedimientos y estrategias de información y apoyo al usuario.



- Información a los usuarios
- Apoyar trámites sociales
- requeridos por los usuarios
- Tramitar quejas y reclamos
- Medir nivel de satisfacción del usuario
- Generar espacios de participación social desde la perspectiva del prestador
- Promover uso adecuado de la red de los servicios Referencia de remisiones Ambulatorias

### INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Este proceso se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, ventajas condiciones administrativas, legales, técnico científica, tarifas, horarios, derechos y deberes en seguridad social. Este proceso tiene beneficios tanto para el usuario como para el prestador. La oficina de atención al usuario cuenta con un funcionario dispuesto a orientar en todas sus inquietudes a los usuarios; canales de comunicación directa como son la línea telefónica, el buzón de sugerencias y el proceso personalizado de atención al usuario, además material impreso como volantes, carteleras este proceso tiene beneficios tanto como para el usuario como para el prestador.



### **APOYO DE TRÁMITES SOCIALES**

Este proceso se brinda con el fin de proporcionar una atención integral a los usuarios buscando la máxima satisfacción del usuario, así mismo disminuir barreras de accesibilidad a los servicios principalmente de las población más vulnerable; lo que facilita la participación de la comunidad y la ESE en los distintos escenarios de participación social.



Cada semana se realizan charlas esporádicas a los usuarios directamente en la sala de espera por parte de los encargados de la oficina SIAU, se socializan temas de interés para la comunidad como lo son charlas de mejoramiento de estilos de vida en general, el anuncio de jornadas de promoción y prevención, programas de interés en salud pública, servicios ofertados en el Hospital la accesibilidad de los mismos y novedades relevantes de la institución a los usuarios entre otros, de estas charlas se toma lista de asistencia de usuarios y registro fotográfico.

### **ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Son manifestaciones verbales o escritas de la insatisfacción de las expectativas de los clientes sobre el servicio. La oficina de atención al usuario se encarga de dar trámite a la queja o reclamo ,es decir, recibirlos, seleccionarlos, relacionarlos y enviarlos a la instancia necesaria para establecerlas medidas correctivas o tomar las decisiones necesarias.



### **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO**

Se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con Los servicios; De acuerdo a los resultados obtenidos se deben determinar acciones de retroalimentación para mejorar o mantener la calidad de la institución.





**HOSPITAL ESPECIAL  
DE CUBARÁ**  
Empresa Social del Estado  
NIT. 826.002.304-1

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE BOYACA  
HOSPITAL ESPECIAL CUBARA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

**VIGILADO**  
**Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 018000910383

## **GENERAR ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**

La participación social en salud es la interacción de la comunidad con la ESE para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses colectivos con el fin de ejercer sus derechos y deberes. A través asociación de usuarios de la ESE los usuarios tienen la oportunidad de realizar un control de la gestión, vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud.

A través del **SIAU** se realiza el acompañamiento a La asociación de usuarios que están conformadas en el municipio:

- ALBA MIREYA PICO.....Presidente
- RODRIGO ANGARITA.....Vicepresidente
- NANCY VALBUENA.....Secretaria
- JOSE DELGADO.....Vocal
- ALBARO PINEDA.....Vocal

### **ESPACIO INSTITUCIONAL EN LA EMISORA MUNICIPAL CUBARA FM STEREO**

Se cuenta con el apoyo de la emisora municipal "Cubarรก FM Stereo" quienes de manera periódica permiten un espacio a los responsables de la oficina SIAU y funcionarios en general de la ESE Hospital Especial de Cubarรก, En estos espacios se realiza la socialización de temas de interés para la comunidad como lo son el anuncio de jornadas de promoción y prevención, programas de interés en salud pública, charlas de mejoramiento de estilos de vida en general, servicios ofertados en el Hospital la accesibilidad de los mismos entre otros.