

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU PROFESIONALES DE LA SALUD Y CIA. LTDA.



❖ ¿Qué es el SIAU?

Corresponde a una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones haciendo uso de sus derechos y deberes.

❖ ¿Cuándo y por qué nació la Asociación de usuarios en PROFESIONALES DE LA SALUD Y CIA LTDA?

Nace en agosto del año 2021, bajo la necesidad de dar a nuestros usuarios mejor calidad en la prestación de los servicios desarrollando promoción y protección de los derechos y deberes de los mismos, coordinando los procesos para recibir y tramitar las PQRSF de nuestros usuarios, esto lo hacemos apoyados en recursos físicos, tecnológicos y humanos dispuestos en PROFESIONALES DE LA SALUD con el objetivo de ofrecer satisfacción en todos los servicios ofertados otorgando resolución a todas las inquietudes, construyendo una cultura de mejora continua que facilita la toma de decisiones.

PROFESIONALES DE LA SALUD Y CÍA LTDA., en su compromiso a los usuarios adopta los derechos y deberes relacionados con la prestación del servicio teniendo como base la *Ley estatutaria 1751 del 15 de febrero de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones*. A continuación, mencionamos los derechos y deberes:

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
2. Recibir la atención respetando su privacidad.
3. Que la información de la historia clínica y su estado de salud no sean revelados a terceros.
4. Recibir información clara de parte del equipo de salud sobre su enfermedad y el plan de tratamiento a seguir.
5. Recibir información acerca de los costos y trámites administrativos requeridos para su atención.
6. Recibir atención por personal calificado y con recursos que garanticen su seguridad.

7. Recibir o rechazar el tratamiento una vez sean explicados los beneficios y complicaciones.

8. Derecho a un sistema de quejas y sugerencias por la atención recibida, el cual se dispone en la recepción de los diferentes centros de terapia.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Cumplir con las normas establecidas en los diferentes centros para el ingreso al mismo.

2. Dar información completa acerca de su patología y tratamiento a realizar.

3. Firmar la autorización o negación del tratamiento que va a recibir (consentimiento informado).

4. Cumplir con el horario asignado para sus terapias.

5. Seguir las indicaciones dadas por el equipo de salud para un tratamiento seguro y eficaz.

6. Realizar los copagos y cuotas moderadoras y anexar los documentos requeridos por su E.P.S. para recibir la atención. Así mismo, firmar la asistencia a cada terapia asistida.

7. Tratar con respeto y cortesía el personal que le brinda atención y a otros usuarios.

8. Cuidar las instalaciones y equipos que son necesarios para su tratamiento

9. Hacerse responsable por los daños ocasionados en la planta física y equipos de la empresa

❖ Funciones de la asociación de Usuarios

La Asociación de Usuarios de PROFESIONALES DE LA SALUD Y CIA LTDA. - **ASUPROSALUD**, se rige mediante unas disposiciones que han sido aprobadas en su fondo en la Asamblea de constitución y, seguidamente, en su forma, por los miembros de la Alta dirección y Junta de socios.

Si usted desea conocer más sobre esta asociación lo puede a ver a través del correo electrónico: calidadprofesionalesdelasalud@gmail.com

El Decreto 1757 de 1994, establece las siguientes funciones:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.

2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.

3. Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.



4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.

6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.

7. Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.

8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.

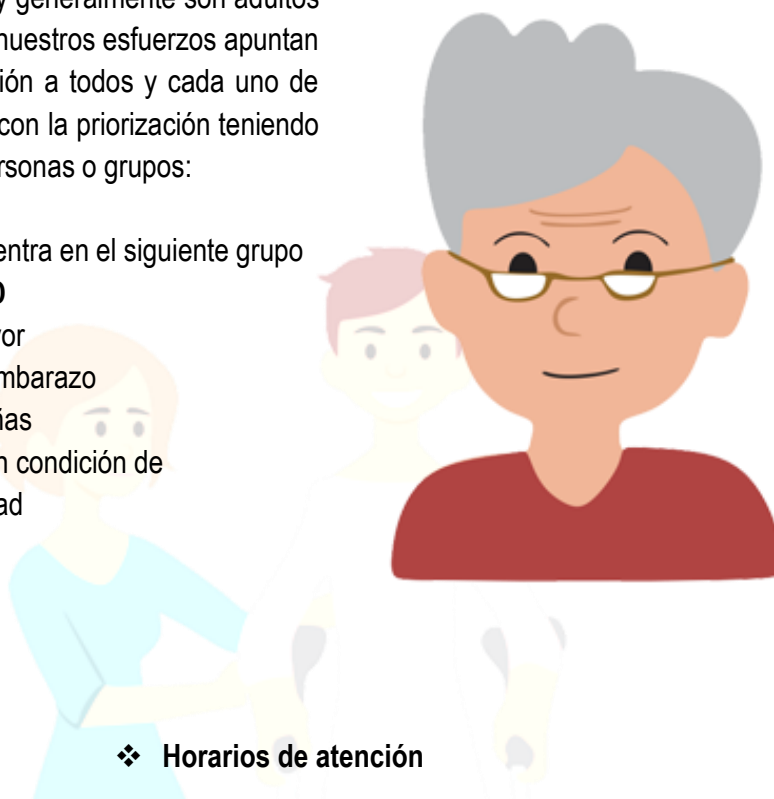
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

❖ Atención preferencial

En nuestra institución de rehabilitación integral gran parte de los usuarios que asisten presentan condición de discapacidad y generalmente son adultos mayores, es por ello todos nuestros esfuerzos apuntan a dar prioridad en la atención a todos y cada uno de ellos, así mismo contamos con la priorización teniendo en cuenta las siguientes personas o grupos:

Si **USTED** se encuentra en el siguiente grupo **TIENE PRIORIDAD**

- ✓ Adulto mayor
- ✓ Mujer en embarazo
- ✓ Niños y Niñas
- ✓ Paciente en condición de discapacidad



❖ Horarios de atención

	PROFESIONALES DE LA SALUD Y CÍA. LTDA. RECORDATORIO DE CITA DE TERAPIA		Código: F-GG-16
			Versión: 04
			Vigencia: 29-01-2020
			Páginas: 1 de 1
CORREO ELECTRÓNICO	calidadprofesionalesdelasalud@gmail.com	TELÉFONO	6470183
SR(A) usuario recuerde que si su médico le envió terapias ambulatorias o domiciliarias usted puede pedir la cita en los siguientes teléfonos o acercarse a la siguiente dirección;			
SEDE	TELEFONOS	DIRECCION	
MODULO 42 FOSCAL	6398866 - 6384160 Ext 1574	Ave. el bosque #23-60 TORRE B PISO 5 MODULO 42 FOSCAL	
REHABILITACION CARDIACA FOSCAL INTERNACIONAL	6781895 – 6840365 - 3102457476	Calle 148 # 20-95 torre C piso 4 consultorio 401 Foscal Internacional	
CONSULTORIO 108	6399142 - 6843887 - 3154106851	CENTRO MEDICO FOSCAL Cra 24 #154-82 LOCAL 108	
REHABILITACIÓN CARDIACA CENTRO DE ESPECIALISTAS CHICAMOCHA	6323812 - 3176568848	CENTRO DE ESPECIALISTAS CHICAMOCHA Cra 28 # 40-37 PISO 2 CONSULTORIO 207	
CABECERA CRA 36	6574665 - 3174297386	CRA 36 # 46-123 CABECERA	
SAN PIO	PBX PRINCIPAL 6436039 – 6478444 – 3174231113	CALLE 46 #33-16 SAN PIO	
TERAPIA A DOMICILIOS	6478444 – 3174231113	CALLE 46 #33-16 SAN PIO	
GIRON	6161281 - 3002740092	CALLE 48 #27-54 B POBLADO	
EPS PREPAGADA	3176568867 - 3174297386		

❖ ¿Cómo establecer una PQRS?

- **FELICITACIÓN:** Manifestación por parte de un usuario de su satisfacción y conformidad que experimenta con el servicio que se le presta.
- **RECLAMANTE:** Es la persona natural o jurídica o su representante que expresa una queja.
- **RECLAMO:** Inconformidad con un producto.
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la prestación de un servicio.
- **SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la empresa.
- **ENCUESTA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO:** Documento creado por la empresa, en el cual se reúnen los criterios de evaluación definidos para recoger, evaluar y medir opinión y conceptos de los usuarios.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Formatos:

- ✚ F-GC-14 Encuesta de Satisfacción
- ✚ F-GC-09 Solicitud de oportunidad de mejoramiento
- ✚ F-GC-11 Acta de apertura de buzón de sugerencias

Para presentar una PQRS se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

1. Manifestar

Se debe solicitar el formato de solicitud de oportunidad de mejoramiento en la recepción de cada sede o descargarlo aquí en el contenido de la página.

Tener presente que:

- La PQRS puede ser expuesta por escrito y verbal en cada una de nuestras sedes.
- Por correo electrónico a: calidadprofesionalesdelasalud@gmail.com
- Vía telefónica al 3228504489

2. Facilitar los datos personales correctamente:

Nombre, teléfono, dirección, documento de identidad, correo electrónico, E.P.S

3. Confirme el área o trabajador involucrada y describa detalladamente la situación presentada.

4. Suministrar información adicional.

Cuando PROFESIONALES DE LA SALUD requiera información adicional se pondrá en contacto con usted.

5. Calificar la gestión realizada frente a su PQRS.

Posteriormente a la respuesta recibida por la PQRS, los funcionarios de PROFESIONALES DE LA SALUD puestos a disposición para este proceso se pondrán en contacto con usted, para saber si se encuentra satisfecho con la respuesta dada. Si usted se encuentra poco satisfecho es fundamental que nos dé a conocer el motivo.

6. Comunique estos pasos.

Informe estos seis pasos y la manera como pueden los demás usuarios acceder al servicio que ofrece la institución. Si desea hacer comentarios o felicitaciones, puede usar el buzón de sugerencias ubicado en la recepción de la cada sede.

Y recuerde también al finalizar la orden de terapia contestar la encuesta de satisfacción.

- **Si siente que han quebrantado sus derechos, denuncie.**

