



# SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

## Sistema de información y atención al usuario

### OBJETIVO



El SIAU es una herramienta que permite obtener la percepción que tiene el usuario de la calidad de la prestación del servicio en salud, lográndose medir el grado de satisfacción.



Permite obtener información sobre las necesidades que tiene el usuario

## Sistema de información al usuario

### ESTRATEGIAS DEFINIDAS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO

LA FUNDACIÓN IPS UAM en aras de garantizar al usuario un trato cálido una vez este ingrese en cada una de los servicios, define las siguientes estrategias para garantizar la mejor atención a sus usuarios.



✓ **Trato Digno a los Usuarios:** Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores ofrecer un trato digno, respetando mi privacidad, ser llamado por mi nombre y atendido con amabilidad. a los usuarios que acudan a solicitar servicios.

✓ **Atención segura y de calidad.**

Consultar o reclamar respecto de la atención en salud recibida y obtener respuesta oportuna.

## Sistema de información y atención al usuario

### ESTRATEGIAS DEFINIDAS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO

✓ **Solución de peticiones, quejas y reclamos:** A las solicitudes de atención en salud, ya sea presentadas directamente o a través de terceros, brindando soluciones a la petición o queja realizada del servicio requerido, para satisfacer integralmente la necesidad planteada por el usuario.

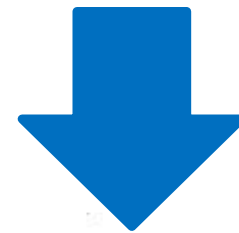
✓ **Mecanismos de acceso:**

- **Buzón de sugerencias:** En cada uno de los servicios de la Fundación IPS UAM se encuentran dispuestos buzones de sugerencias contiguos al área de recepción
- **Virtual:** A través del link <https://sgd.autonoma.edu.co/pqrsf/create>
- **Verbal:** A través de las lideres del proceso que se encuentran ubicadas en la recepción de cada servicio

## Sistema de información y atención al usuario

### TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLUCIÓN DE INCONSISTENCIAS GENERADAS POR LOS USUARIOS

La Supersalud ha definido los tiempos con los cuales se debe dar respuesta a las solicitudes interpuestas por los usuarios, estas se definen de la siguiente manera:



# Sistema de información y atención al usuario

## TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLUCIÓN DE INCONSISTENCIAS GENERADAS POR LOS USUARIOS

### PQR

Las peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad se deben resolver en un término máximo de ocho (8) días a partir de la fecha en que estos sean radicados.



# Sistema de información y atención al usuario

## TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLUCIÓN DE INCONSISTENCIAS GENERADAS POR LOS USUARIOS

### CONSULTAS DE LOS DIFERENTES SERVICIOS

Los servicios de consulta externa de los servicios de, Odontología general y especialidades, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiología, Medicina y Psicología, así como los complementos en la atención, como ayudas diagnósticas imagenología, en radiología oral deberán ser resueltos en un termino de 8 días después de la solicitud a los usuarios.



## Sistema de información y atención al usuario

### TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA SOLUCIÓN DE INCONSISTENCIAS GENERADAS POR LOS USUARIOS



De igual manera se definen los siguientes tiempos para otras solicitudes.

- **Solicitud de información de historia clínica : 1 día** presentando la siguiente documentación: solicitud escrita con firma y copia de cédula
- **Peticiones Generales: 8 días.**



# EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS

## 1. Son mecanismos de acceso para realizar PQRS?

- a. Buzón de sugerencias
- b. Indicadores de acceso
- c. Verbal
- d. A y c son correctas
- e. Todas las anteriores

## 2. Cuáles son los tiempos de respuesta para PQRS relacionadas con la calidad de la atención?

- a. 3 días
- b. 5 días
- c. 8 días
- d. Ninguna de las anteriores

# *¡Gracias!*



## Soy SEGURICATO

Estamos promoviendo las prácticas seguras para la atención del paciente en nuestra IPS.

¿Y tú que vas a hacer para que lo logremos?