

SIAU

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



SIAU

Es una herramienta planteada por el Ministerio de Protección Social para las entidades prestadoras de Salud.

La cual busca el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios del sistema a través de la participación de los mismo en la información institucional (peticiones , quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).



PROPOSITO

Mejorar la gestión de servicio al cliente y a su familia. Promover el ejercicio de la satisfacción encaminado al aporte y fortalecimiento de los procesos de prestación del servicio, calidad y plan de mejoramiento de la IPS Clínica Pinares Medica a través de la participación y atención oportuna de los usuarios y a si incrementar la confianza a través de la aplicación de políticas y protocolos de atención que permiten la efectiva presentación del servicio y el mejoramiento de la cultura organizacional.



ALCANCE



Aplica para todos los servicios asistenciales y administrativos de la institución y las funciones que desempeña cada integrante del equipo SIAU

SE ENCARGA DE:

- Recepcionar encuestas de satisfacción
- Recepcionar y gestionar PQRSF
- Apertura de Buzones
- Ronda diaria
- Seguimiento a Disentimientos y Altas Voluntarias
- Encuesta socioeconómica



- Realizar seguimiento a encuestas de satisfacción
- Garantizar la satisfacción en la atención de los usuarios
- Intervención a pacientes que solicitan alta voluntaria en horarios administrativos.
- Corroborar la socialización de los derechos y deberes



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La Clínica Pinares Médica se compromete a crear hábitos de comportamiento humanizado permitiendo un ambiente propicio para generar la prestación de un servicio de salud integral y humanizado en todos los miembros de la organización, esforzándose por que cada servidor comprenda cuál es su rol en la Institución y de esta manera pueda aportar y comprometerse con la política de humanización creando una cultura para todos.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PPSS

Resolución 2063 de 2017 busca dar respuestas a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente





Recuerda contar el apoyo de SIAU en el desarrollo de tus actividades

“El 80% del éxito, se basa simplemente en insistir”