Socialización Prácticas SIAU-Mutual Ser EPS

Espacio PS

mar, 29 jul 2025

Resumen:

Se discutió la implementación del modelo SIAU en la EPS y rol del área de participación social, enfatizando la necesidad de coordinación entre diferentes áreas.

En la Ser Social actualmente se implementan encuestas de satisfacción y están habilitados buzones de sugerencias para la recepción de PQRSC en las sedes y servicios extramurales.

Se abordaron los avances en el manual de IPS, se planteó dudas sobre la inclusión de un modelo y se recomendó revisar la normatividad pertinente. Se discutió la estructura del manual, que incluirá objetivos, definiciones y el marco legal aplicable. Además, se presentaron los objetivos del sistema de información y atención al usuario, que buscan promover la participación social y garantizar una atención de calidad, así como la creación de un comité de ética hospitalaria y un plan de formación para el personal médico y de enfermería.

Finalmente, se propuso la creación de un aplicativo para mejorar la gestión de PQR, centralizando la recepción de quejas en un solo canal. Se discutió la elaboración de un informe de satisfacción que consolide los resultados de encuestas, y se destacó la necesidad de optimizar recursos y mejorar la alineación entre áreas.

Capítulos y Temas:

Discusión sobre el modelo SIAU y la participación social

Se discutió la implementación del modelo SIAU en el contexto de la participación social y aplicación en la IPS. Se mencionaron las confusiones sobre los requerimientos de información y la importancia de coordinar entre las áreas para asegurar una adecuada gestión de quejas y solicitudes. Además, se abordó la necesidad de preparar un manual y una estructura para el proceso.

* Implementación del modelo SIAU en la IPS.

Se discutió la estructura del manual de IPS y la importancia de la normatividad en la elaboración de este; así mismo, se mencionó procedimientos existentes para la gestión de PQRS, así como la necesidad de un proceso SIAU.

* Proceso de gestión de PQRS y su normatividad.

Objetivos y Funciones del Sistema de Información y Atención al Usuario

Se socializa los objetivos del sistema de atención al usuario, que incluyen promover la participación social y asegurar una atención oportuna y humanizada. Se mencionaron estrategias para fortalecer la cultura de derechos en salud y la importancia de establecer mecanismos de recopilación de información sobre la experiencia del usuario. Además, se abordó la creación de un comité de ética hospitalaria y la coordinación de la asociación de usuarios.

Estructura y Mejora Continua del SER Social

Se discute sobre la necesidad de un correo para PQR y la revisión de un manual que incluye políticas del SER Social. Jenice destacó la importancia de publicar la Carta de Derechos y Deberes en la página web.

Propuesta de Aplicativo para PQR

Se centra en la posibilidad de la creación de un aplicativo o mecanismo para mejorar la recepción y gestión de PQR. Actualmente, las quejas se reciben a través de la página web y buzones, pero se busca consolidar la información en un solo canal. Se plantea la posibilidad de utilizar un correo corporativo para centralizar las solicitudes y facilitar el seguimiento.

Informe de Satisfacción y Análisis de Resultados

Se explica y envía modelo de informe trimestral de satisfacción elaborado con el Centro Nacional de Consultoría, que incluye análisis gráficos y tendencias.

Se destacó que el volumen de quejas en la IPS es menor en comparación con otros, lo que permite una gestión más eficiente. Se acordó compartir información y formatos para optimizar el proceso.

* Coordinación de alianzas de usuarios y su importancia. Planificación de Reuniones y Estrategias

Puntos de Acción:

* Enviar a Jenice Elles el documento del manual de atención al usuario para revisión y comentarios.

* Confirmar la frecuencia de las encuestas de satisfacción y la disponibilidad de una línea telefónica específica para atención al usuario.

* Jenice Sabine Elles James compartirá el formato de informe de satisfacción trimestral.

* Jenice Sabine Elles James enviará el procedimiento y el instructivo de gestión de PQRS.

* Yanina YCT. Cabeza Tous coordinará una reunión con las asistentes y las coordinadoras para alinear estrategias sobre las alianzas de usuarios.

Preguntas claves:

* ¿Qué tipo de quejas se han recibido hasta ahora en el proceso de atención al usuario?

* ¿Cuál es la normatividad que se debe considerar para la creación del modelo de atención al usuario?

* ¿Cuándo se debe entregar el primer documento del manual para revisión?

* ¿Qué se debe incluir en el informe de gestión de relación con el usuario?