

 <p>Endogastro Estudios NIT: 900.361.088-0</p>	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	FECHA ENERO 2011
	CODIGO DG-AU-02	VERSION 00

OBJETIVO: Diseñar el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), como instrumento que contribuya al fortalecimiento de la relación institución-usuario-comunidad para mejorar la calidad de la atención en salud Endogastro Estudios S.A.S.

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

El servicio de información y atención al usuario, es una iniciativa Gerencial diseñada por el Ministerio de la Protección Social, para fortalecer, la calidad de los servicios, lo cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones).

El SIAU o Sistema de Información y Atención al Usuario, implementado en las Instituciones de Salud, 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 que se genero en el usuario durante la atención prestada. La aplicación de esta herramienta permite obtener información sobre las reales necesidades que tiene el usuario y así generar planes de mejoramiento que permitan finalmente suplir estas necesidades.

Con la implementación del proceso SIAU se aumentan los beneficios tanto para los usuarios como para la Institución, ya que el resultado final de la gestión que se realiza, es la prestación de servicios con estándares vigentes de calidad, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y encaminado a buscar su satisfacción en todas las fases de la prestación del servicio: desde la asignación de las citas hasta la entrega de los resultados.

Por lo mencionado anteriormente, el SIAU se convierte en la principal herramienta para detectar fallas en la prestación del servicio, con el objetivo de orientar la organización al cliente de tal forma que los usuarios participen en el mejoramiento de la gestión, logrando la preferencia hacia los servicios y así obtener su fidelidad. Todo esto requiere de un fuerte compromiso gerencial, relacionado con la plataforma estratégica de la Institución.

La implementación del SIAU en Endogastro Estudios S.A.S., surge de la necesidad de la Institución de satisfacer las expectativas de información para todos los involucrados en la prestación del servicio: usuarios, Institución, entidades reguladoras.

 <p>Endogastro Estudios NIT: 900.361.088-0</p>	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	FECHA ENERO 2011
	CODIGO DG-AU-02	VERSION 00

Para la ejecución del SIAU en Endogastro Estudios S.A.S., se tuvieron en cuenta toda la normatividad nacional que lo reglamenta, buscando mejorarlo continuamente de tal forma que permita compilar los diferentes datos adecuadamente, para generar acciones de mejora que garanticen a los usuarios una óptima prestación del servicio.

El Sistema de Información y Atención al Usuario está fundamentado en un conjunto de actividades que contribuyen con la recopilación de la información, con el fin de que esta sea pertinente y oportuna para el Sistema de Gestión de Calidad y la toma de decisiones. Estas actividades son:

1. ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE: Permite evaluar la satisfacción y percepción del usuario frente al servicio ofrecido por Endogastro Estudios S.A.S., en cuanto a unas variables establecidas por la Institución, para valorar el cumplimiento de los requisitos.

Endogastro Estudios S.A.S., evalúa la satisfacción de los usuarios teniendo como base el procedimiento PR-AU-01 Satisfacción de los Usuarios.

2. CONTROL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES: Este control permite conocer de primera mano las manifestaciones positivas y negativas que puedan presentar los usuarios, proporcionando información sobre su percepción del servicio prestado en Endogastro Estudios S.A.S.

Endogastro Estudios S.A.S. realiza el tratamiento a las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, manifestados por los usuarios de acuerdo a los requisitos definidos en el procedimiento PR-AU-02.

3. INDICADORES DE GESTIÓN: El sistema de indicadores permite medir el cumplimiento de la calidad en relación con un producto o servicio, al evaluar el comportamiento o desempeño de la Institución conforme a las variables que se requieran medir, comparándolas con un nivel de referencia deseado, y en caso de presentarse desviaciones se toman acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

4. PLANES DE MEJORAMIENTO: La información recolectada de las actividades anteriores debe ser analizada y utilizada como fuente para la generación de acciones de mejora definidas en un plan de mejoramiento, para de esta manera generar la cultura de mejoramiento continuo en la Institución.

 <p>Endogastro Estudios NIT: 900.361.088-0</p>	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	FECHA ENERO 2011
	CODIGO DG-AU-02	VERSION 00

Endogastro Estudios S.A.S., cuenta con los documentos necesarios para el establecimiento de dichos planes de mejoramiento y su seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-GC-03 Acciones Correctivas y Preventivas.

PROPOSITOS DE LA IMPLEMENTACION DEL SIAU

- ✓ **LA RELACIÓN QUE SE DESEA ESTABLECER CON EL USUARIO:** La implementación del Sistema de Información y Atención al Usuario es una oportunidad para definir diferentes niveles de participación del usuario en Endogastro Estudios S.A.S., la cual puede ir desde reclamar un derecho, manifestar una necesidad, denunciar una irregularidad, solicitar una intermediación hasta contribuir en el mejoramiento de la gestión institucional y el mejoramiento en la calidad de los servicios.
- ✓ **LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA PROCESAR LA INFORMACIÓN:** Este sistema está en capacidad de recibir información del cliente externo o usuario. Los usuarios expresan sus quejas en espera de una solución, solicitan información o intermediación en el proceso de atención y aportan sugerencias con respecto a los servicios de salud.
- ✓ **LOS FINES DE LA INFORMACIÓN RECOPILADA:** La información que ingresa al sistema tiene fines muy concretos. Permite desde identificar una demanda, satisfacer una necesidad y resolver un problema, hasta potenciar la capacidad institucional y mejorar la calidad de los servicios.

FUNCIONES DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Diseñar y desarrollar, estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto permanente por la persona.
- Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la IPS.
- Brindar apoyo al usuario en la solución de problemas
- Las demás contempladas en el Acta de Conformación del Comité del SIAU.

 <p>Endogastro Estudios NIT: 900.361.088-0</p>	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	FECHA ENERO 2011
	CODIGO DG-AU-02	VERSION 00

SOPORTE LEGAL

La Ley 100 de 1993, que desarrolla la carta política Colombiana en lo relacionado con los derechos fundamentales a la seguridad social y a obtener una calidad de vida acorde con la dignidad humana, establece la protección a las personas en aspectos que afectan la salud, la capacidad económica y en general todas las condiciones de vida de toda la población.

La normatividad legal vigente obliga a las instituciones a establecer: un servicio de atención a los usuarios, un servicio de recepción de quejas y reclamos, mecanismos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios a través de encuestas con el fin de revisar aspectos relacionados con el ejercicio de los derechos de los usuarios, formular un plan de garantía de la calidad de los servicios, garantizar la seguridad de los usuarios y abrir espacios de participación social.

El Decreto 1757 de agosto 3 de 1994 y la Circular Externa 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, determinan la organización y funcionamiento de los diferentes componentes del sistema de información y atención al usuario.

ANEXOS:

[PR-AU-01 Satisfacción del Usuario](#)

[FR-AU-01 Encuestas de Satisfacción](#)

[PR-AU-02 Tratamiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.](#)

[FR-AU-02 Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación](#)

[FR-AU-03 Acta de Apertura del Buzón](#)

[FR-GC-02 Acta de Reunión](#)