Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU

Optimizando la calidad, la empatía y la resolución de necesidades en Renalvida.



Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

Código: EGC-PRC-20
Actualización: 09/2024

Gemini Notebook



El éxito médico no garantiza la satisfacción del paciente.

Es posible egresar clínicamente sano, pero con profunda insatisfacción debido a fallas en la comunicación o el entorno.

La Solución: El SIAU

Un ecosistema de procesos que envuelven la actividad asistencial:

1. Comunicación clara y continua.
2. Mecanismos de defensa de derechos.
3. Garantías institucionales de preferencia.

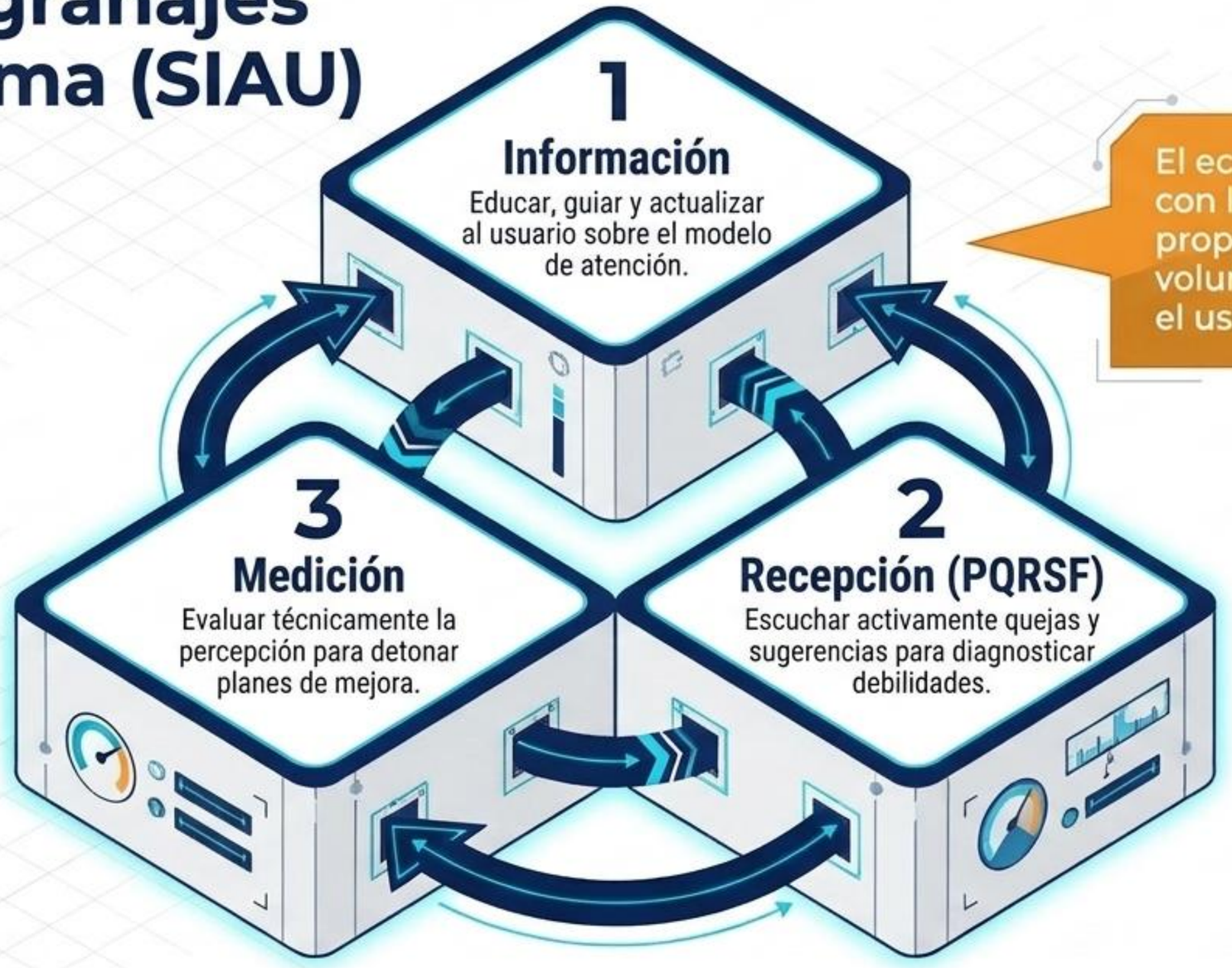
Gemini Notebook

La Fórmula de la Calidad Percibida



Gemini Notebook

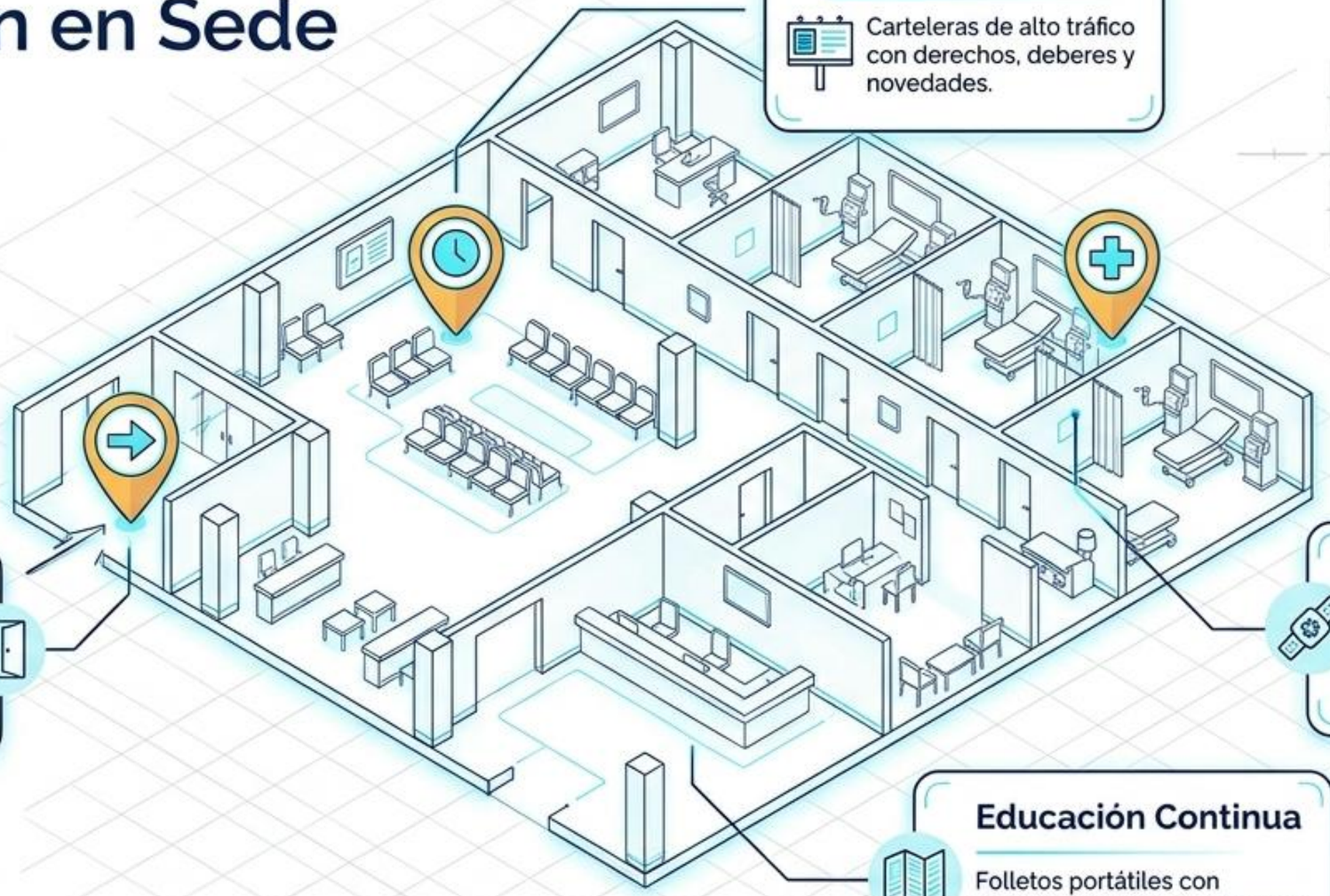
Los 3 Engranajes del Sistema (SIAU)



El ecosistema inicia con la información proporcionada voluntariamente por el usuario.

Gemini Notebook

Arquitectura de la Información en Sede



Puntos de Espera

Carteleras de alto tráfico con derechos, deberes y novedades.

Ingreso y Tránsito

Señalización intuitiva desde la puerta para una ubicación sin fricciones.

Entorno Clínico

Identificación precisa del paciente en los cubiculos de hemodiálisis.

Educación Continua

Folletos portátiles con recomendaciones vitales para el autocuidado familiar.

16:9

Gemini Notebook

Gestión de PQRSF



1. Captura

Verbal (asistida) o escrita (Buzón físico apertura Lunes y Viernes, o Email).

2. Procesamiento

Centralización por Coordinación de Calidad en matriz de trazabilidad con 15 puntos clave.

3. Respuesta

Escalonada:
1º Correo electrónico,
2º Llamada Telefónica,
3º Cartelera física.

4. Cierre

Archivo dual de queja y respuesta para análisis gerencial de causas raíz.

Gemini Notebook

Matriz de Diagnóstico y Clasificación de Riesgo

Riesgo Simple	Respuesta: **Max 72 hrs**	Insatisfacción general. Sin riesgo para la vida, integridad o impacto al sector.
Riesgo Priorizado	Respuesta: **Max 48 hrs**	Afectación a poblaciones vulnerables, o gran impacto en el Sistema de Salud.
Riesgo Vital	Respuesta: **Max 24 hrs**	Deterioro rápido, dolor extremo o riesgo inminente de muerte o pérdida de órgano.







Gemini Notebook

Indicador de seguimiento a PQRSF

$$\frac{\text{Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre radicación y respuesta}}{\text{Número total de inconformidades radicadas en el mes}} = \textbf{Oportunidad de Respuesta}$$



Frecuencia:
Mensual

Responsable:
Coordinación de Calidad

Destino:
Comité de Ética y Atención al Usuario

Gemini Notebook

Componentes de la encuesta de satisfacción



Médico

Tiempo de espera e identificación profesional.

Instalaciones

Condiciones de orden y aseo.

Asistencial

Amabilidad, respeto y claridad.

Administrativo

Calidad del trato e información.

Planes de Mejora: Análisis cualitativo y cuantitativo para detonar capacitación y adecuación liderada por gerencia.

Gemini Notebook

El Puente de la Corresponsabilidad (Ley 1751 de 2015)

La excelencia clínica no es un esfuerzo unidireccional, sino un pacto normativo y humano.



Gemini Notebook

Derechos del Paciente (Nuestras Garantías)



Atención Integral

Servicios y tecnologías oportunas de alta calidad según la ley.



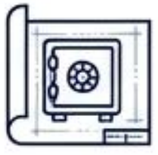
Libertad de Decisión

Información clara para aceptar o rechazar tratamientos sin coacción.



Trato Digno

Respeto absoluto a creencias, costumbres y opiniones personales.



Privacidad Estricta

Confidencialidad absoluta de la historia clínica y respeto a la intimidad.



Entorno Seguro

Instalaciones higiénicas y atención por profesionales capacitados.



Transparencia

Canales formales para quejas (PQRS) y claridad total en los costos.

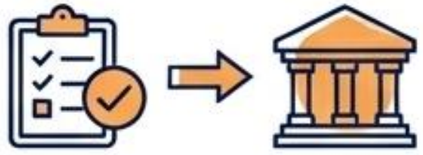
Gemini Notebook

Deberes del Paciente (Tu Compromiso)



Autocuidado

Propender por la salud propia, de la familia y de la comunidad.



Adherencia

Atender las recomendaciones de promoción, prevención y normas del sistema.



Uso Racional

Utilizar adecuadamente los recursos e instalaciones de la IPS.



Respeto Mutuo

Tratar con dignidad al personal de salud, administrativo y otros pacientes.



Veracidad

Suministrar información médica y personal oportuna, veraz y suficiente.



Solidaridad

Actuar de buena fe, ayudar en emergencias y contribuir financieramente según capacidad.

Gemini Notebook



RENALVIDA SERVICIOS DE TERAPIAS ESPECIALIZADAS S.A.S.