

Un hospital que escucha

La E.S.E Hospital San Juan de Dios, tiene diferentes mecanismos de participación social en salud para saber lo que el usuario quiere expresar con respecto a la atención que se le brinda en la institución.

Uno de ellos es el buzón de sugerencias, estos son el vehículo para garantizar la comunicación y el sistema de calidad total de la empresa. Allí se depositan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Todo usuario tiene derecho a presentar ante el hospital peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **Petición:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **Queja:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **Reclamo:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

Los buzones de La E.S.E Hospital San Juan de Dios se encuentran ubicados en los diferentes servicios, acceder a ellos es muy fácil y se conserva la confidencialidad.

Alianza con los usuarios

Otro mecanismo de participación social en salud y no menos importante que el anterior, es la asociación de usuarios.

Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 la alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad

Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velaran por la calidad del servicio y defensa del usuario.

A través de una convocatoria a asamblea general que realiza la institución a todos los usuarios que hayan hecho uso del servicio durante el último año. La asociación se constituye de x personas

La asociación es de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios. Los integrantes de la asociación de usuarios y toda la comunidad que desee pertenecer a ella, cuentan con capacitaciones mensuales en diferentes temas de salud.

Dentro de las funciones que tiene la asociación de usuarios del hospital de Santuario está Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS, asesorarlos en la identificación y acceso de paquete de servicios, participar en la juntas directivas de las instituciones prestadoras de salud para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y atención al usuario, mantener canales de comunicación con los afiliados que les permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestadora de servicios de salud y la EPS, Vigilar las decisiones que se tomen en las juntas directivas para que se apliquen según lo acordado, informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados, vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido, atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso, proponer las medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven el menor costo.