



E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, TRABAJO SOCIAL Y ADMISIONES

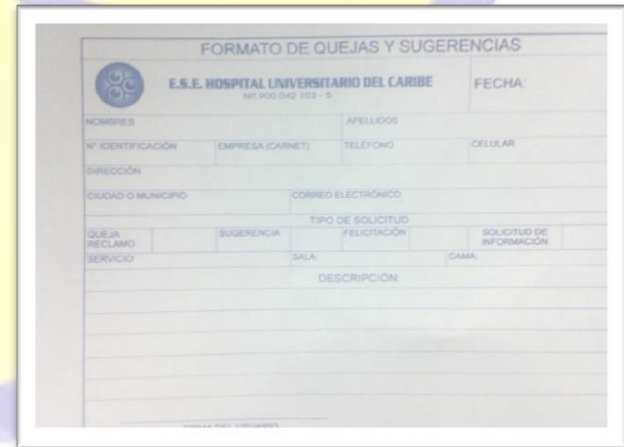
MARIA EMMA TORRENEGRA SAFAR
Coordinadora SIAU y Admisiones



MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO



- Buzones
- Formato de Quejas y Reclamos.
- Queja personalizada ante Oficina de Atención al Usuario.
- Vía Página Web.
- Correo electrónico atencionalusuario@hucaribe.gov.co
- Llamada telefónica.
- Redes sociales: facebook - twitter



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

 **E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE**
NIT. 900 042 103 - 5
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

FECHA: _____ HORA: _____ NUMERO DE ENCUESTA: _____

NOMBRE DEL PACIENTE: _____

SERVICIO: _____ URGENCIA _____ CIRUGIA _____ CONSULTA EXTERNA _____ HOSPITALIZACIÓN _____

ENTIDAD: _____ EPS _____ ARS _____ DASALUD _____ ODASIS _____ OTRO _____

OBJETIVO: medir el grado de satisfacción del usuario del servicio.

INSTRUCCIONES: Por favor diligencie esta encuesta de acuerdo a su experiencia, califique teniendo en cuenta:

Si considera que es **Excelente**, marque **5**
Si considera que es **Buena**, marque **4**
Si considera que es **Regular**, marque **3**
Si considera que es **Mala**, marque **2**
Si considera que es **Pésima**, marque **1**

1. ¿Cómo califica usted los siguientes aspectos?

	1	2	3	4	5
Ambiente (iluminación, calor, aseo)					
Tiempo de espera					
Atención del personal Médico					
Atención del personal de Enfermería					
Atención de los Camilleros					
Atención de los Vigilantes					
Atención del Personal de Facturación					

2. Califique en términos generales su grado de satisfacción del servicio recibido: 1 2 3 4 5

3. ¿Le explicaron bien en qué consiste la enfermedad y el procedimiento a seguir? SI _____ NO _____

4. ¿Considera que se solucionó el motivo de la consulta? SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

5. ¿Le recomendaría los servicios del Hospital Universitario del Caribe a un familiar o amigo cercano?

a. Si lo recomendaría
b. Tal vez lo recomendaría
c. No lo recomendaría
d. Nunca lo recomendaría

¿Por qué? _____

6. Sugerencias para mejorar el servicio: _____

LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL CARIBE AGRADECE SU COLABORACIÓN.
¡Comprometidos con la salud de todos!
Salud Ganadora

Instrumento de medición que se aplica diariamente a **pacientes y usuarios** para conocer su satisfacción o no de los servicios recibidos en las áreas asistenciales y administrativas.

Esperamos que las acciones y servicios ofrecidos por **internos y residentes** siempre sean bien calificados.





TRABAJO SOCIAL

- Atención a **interconsulta de Trabajo Social** ordenada por el médico tratante.
- Gestión y **orientación al usuario/paciente** para identificación y afiliación a seguridad social en salud, en caso de que no la tengan.
- **Ubicación en hogares de paso**, clínicas psiquiátricas y hogares receptores de pacientes en situación de abandono.
- **Solicitud de sepelios de solemnidad.**
- Etc.





LIGA DE USUARIOS

- 
- Todo afiliado al (SGSSS), podrá participar en las instituciones del sistema y formar asociaciones o alianzas que los representen ante las instituciones prestadoras.
 - Agrupación de afiliados del régimen contributivo o subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
 - Vela por la calidad del servicio y la defensa del usuario.



HOGAR DE PASO



- 14 Camas disponibles.
- Disponibilidad hospedaje de 7 pm – 7 am. a familiares de pacientes de bajos recursos y regiones apartadas.
- Enfermería reporta a Trabajo Social la necesidad de hospedaje.
- Sólo mujeres.





GRACIAS