

PROGRAMA RADIAL SALUD CORPORATIVA CON VOZ Y PARA VOS.

FECHA: 03/06/2022

HORA: 09:30 am

TEMA: ATENCION AL USUARIO

RESPONSABLES:

Responsable	<p>Buenos días les damos la bienvenida a todos los seguidores de nuestro programa Institucional SALUD CORPORATIVA CON VOS Y PARA VOS que tiene su espacio semanal los viernes cada 15 días a las 09:30 am en Mi tierra radio.</p> <p>Este es un programa de la Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington Santa Rosa de osos en cabeza de su Director General el Doctor Juan Humberto Parra Zuleta. El día de hoy los estamos acompañando desde el Servicio de Información y Atención al Usuario.</p>
Locutor	¿QUIENES LO CONFORMAN EL EQUIPO DE TRABAJO?
Responsable	<p>Coordinadora: Catalina Manjarrés Agudelo</p> <p>Auxiliares administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Yesica Tatiana Grisales Guerra- Rubén Julian Arboleda Mesa
Locutor	¿QUE SE HACE DESDE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO?
Responsable	<p>Tenemos los siguiente procesos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Trámite interno: Savia Salud, ARL, otras EPS- Afiliaciones institucionales- Trámite de PQRSF- Participación social: liga o asociación de usuarios
Locutor	TRAMITE INTERNO
Responsable	<p>Es el proceso que hacemos internamente en el hospital para que la EPS le autorice al usuario las consultas, laboratorios, ayudas diagnósticas que le formulan desde la consulta médica ya sea para nuestra institución o para otra de mayor nivel de complejidad.</p>
Locutor	AFILIACIONES
Responsable	<p>Se hace proceso de afiliación institucional a todos los menores nacidos en la Corporación, dando cumplimiento a la ley 100/1993 que dicta que toda persona nacida en Colombia debe estar afiliada a una EPS para garantizar</p>

	el acceso a la salud. Igualmente, se le hace trámite de afiliación a las personas que ingresan al servicio de urgencias y no están activos en alguna EPS.
Locutor	TRAMITE DE PQRSF
Responsable	Al recibir la PQRSF ya sea a través de los buzones de sugerencias, de manera personal o por la página web, se procede a radicarlas en centro documental, se precisa a cual área o proceso pertenece para ser enviada posteriormente al jefe del mismo, quien hará la respectiva indagación del caso y dará la respuesta por escrito al usuario.
Locutor	PARTICIPACION SOCIAL
Responsable	<p>En cuanto al proceso de participación social, desde la oficina de atención al usuario se presta el apoyo logístico y la coordinación de los espacios de participación social en cuanto al tema de asamblea de usuarios, capacitación a los usuarios en diferentes temas relacionados con prevención y promoción, y en coordinación con el programa de participación de la secretaria de salud, se realizan talleres educativos a los integrantes y usuarios en general sobre temas relacionados con normatividad, salud, veedurías, salud pública, etc.</p> <p>Nos acompaña la presidenta de la asociación de usuarios Edilma Sosa elegida en asamblea ordinaria el 31 de mayo de 2022.</p> <p>Doña Edilma nos habla de los derechos y deberes que se tienen como usuarios de la Corporación Hospital San Juan de Dios Uniremington: Se anexa el volante de deberes y derechos compartido con la comunidad.</p>
Locutor	Para finalizar
Responsable	De parte de la familia Corporación Hospital San Juan de Dios – Uniremington infinitas gracias por confiar en nosotros y apoyarnos. Queremos siempre contar con sus opiniones para consolidar nuestro Hospital como referente en servicios de calidad y calidez humana.