

CÓDIGO: _____
 (a llenar por la Unidad de Investigación)

INFORMACIÓN GENERAL

Por favor conserve en todo momento el formato de mayúsculas y minúsculas siguiendo las normas gramaticales. No escriba algo únicamente en mayúsculas a menos que sea necesario. No deje espacios en blanco, si algún campo no puede llenarlo por favor escriba "No aplica".

Fecha de presentación:

Día

Mes

Año

Título del producto:

 ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE
 INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) EN CLÍNICA
 OBESIDAD Y ENVEJECIMIENTO

Información de estudiantes asociados al desarrollo del producto:

Por favor copie y pegue el recuadro con la información las veces que sea necesario para completar la información de todos los docentes y estudiantes involucrados.

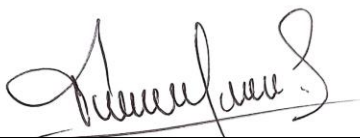
Jóvenes investigadores y estudiantes

| | | | | | |
|---|--------------------|---|------------|--------------------------|----------|
| Nombre completo | | PAULA ANDREA SAMACA PIÑEROS | | | |
| Rol (seleccione uno) | Joven investigador | <input checked="" type="checkbox"/> | Estudiante | <input type="checkbox"/> | Semestre |
| Facultad o Departamento Académico | | CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES | | | |
| Link del CvLAC actualizado | | Tutorial para crearlo: https://www.youtube.com/watch?v=FOH8LPspbko | | | |
| Correo electrónico institucional y personal | | paulasamaca97@gmail.com | | | |
| C.C. # | 1054780645 | Teléfono | 3213902861 | | |

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES Y AVAL DEL WORKING PAPERS

Los abajo firmantes (totalidad de autores del producto) manifiestan que todos los datos acá consignados son verídicos; todas las personas involucradas han sido notificadas sobre su participación en el desarrollo del manuscrito, tienen conocimiento y están de acuerdo con todos los aspectos aquí presentados.

En común acuerdo se garantiza el respeto por la autoría de los productos de los estudiantes, garantizando justicia en la autoría y propiedad intelectual según el trabajo de los mismos. Por último, otorgamos autorización para el tratamiento de datos personales¹

| | |
|---|--------------------|
| Firma:  | Firma: |
| Nombre: Paula Andrea Samacá Piñeros | Nombre: |
| Facultad: Autor | Facultad: Autor |
| Firma: | Firma: |
| Nombre: | Nombre: |

¹ AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Universidad Santo Tomás mediante la Unidad de Investigación, como sujeto que recolecta y almacena datos personales, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, requiere obtener su autorización para que, de manera previa, expresa, libre, y debidamente informada permita a los miembros de los grupos de investigación de la Universidad dar tratamiento, y disponer de los datos personales que sean suministrados para que se incorporen en las distintas bases de datos con que cuenta la Unidad de Investigación de la Universidad. Las finalidades con las que se recolectan los datos aquí solicitados son: A) Llevar a cabo todas aquellas actividades para lograr el correcto desarrollo de la Investigación. B) Mantener comunicación con el interesado en relación con la Investigación. Para ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, podrá presentar una consulta o reclamo al correo electrónico sgdp.ustatunja@ustatunja.edu.co. Lo invitamos a que consulte nuestra Política de Tratamiento de la Información Personal en www.ustatunja.edu.co



Facultad:

Autor

Facultad:

Autor

DESCRIPCIÓN BÁSICA DEL CONTENIDO PARA EL WORKING PAPERS

A continuación, se debe realizar una descripción básica del producto desarrollado. No deje espacios en blanco, si algún campo no puede llenarlo por favor escriba "No aplica". Como documento adjunto debe anexar el producto en medio digital (CD).

| |
|--|
| Título del producto |
| ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) EN CLÍNICA OBESIDAD Y ENVEJECIMIENTO |
| Resumen (no mayor a 200 palabras) |
| El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) se define como un conjunto de métodos destinados a brindar las formas adecuadas de proteger a los usuarios, encontrar los métodos adecuados para la toma de decisiones y garantizar la mejora de la calidad, para satisfacer las necesidades humanas individuales, familiares, comunitarias y comunitarias. usuarios, agregando valor al tratamiento médico brindado. Durante el proceso laboral que se ha tenido dentro de la institución de salud se ha venido observando la necesidad de desarrollar estrategias para el fortalecimiento del sistema de atención al usuario en Clínica Obesidad y envejecimiento para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados dentro de la institución. Es una investigación con enfoque cualitativo, la información fue recolectada a través de encuestas semiestructuradas las cuales fueron realizadas a 175 pacientes que asistieron a consulta por primera vez durante los meses de enero y febrero de 2023. Durante el análisis de las respectivas encuestas se presenciaron varias inconsistencias y varios aspectos que representan la insatisfacción del paciente, por lo que se generan estrategias a través de la matriz DOFA |
| Abstract |
| The Information and User Care System (SIAU) is defined as a set of methods designed to provide the appropriate ways to protect users, find the right methods for decision making and ensure quality improvement, to meet individual, family, community and community human needs. users, adding value to the medical treatment provided. During the work process that has taken place within the health institution, it has been observed the need to develop strategies to strengthen the user care system in Clínica Obesidad y envejecimiento in order to improve the level of user satisfaction with the services provided within the institution. It is a qualitative approach research, the information was collected through semi-structured surveys which were conducted to 175 patients who attended consultation for the first time during the months of January and February 2023. During the analysis of the respective surveys, several inconsistencies and various aspects that represent patient dissatisfaction were observed, so strategies are generated through the SWOT matrix. |
| Palabras Clave. (Atención al usuario, Servicios de salud, Satisfacción del usuario, Humanización, Estrategia) |

Keywords. (Customer service, Health services, Customer satisfaction, Humanization, Strategy)

Introducción

El Servicio de Información y Atención al usuario (SIAU) es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para fortalecer y mejorar la calidad de los servicios, proporcionando de manera eficaz y eficiente la información sobre las solicitudes PQRS-F (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) de los usuarios-pacientes. Esta iniciativa sirve para proteger y promocionar los derechos y deberes de las personas cada vez que se presta un servicio de salud, se busca así mismo transmitirle al usuario el esfuerzo que se realiza por intentar resolver sus necesidades e insatisfacción con la atención o servicio prestado por la entidad y sus trabajadores dentro de la normativa establecida en el Decreto 2309 de 2002. (Ministerio de Salud, 2002)

Los sistemas de atención al usuario siempre han venido presentando diversas complicaciones por su falta de aplicabilidad de estrategias y programas establecidos generando grandes insatisfacciones de los usuarios para lo cual es necesario desarrollar e implementar de una forma adecuada del SIAU en todas las entidades IPS o EPS que les permita conocer sus falencias dentro de las diferentes áreas de la entidad.

El desarrollo de estrategias para el fortalecimiento del SIAU permite disminuir la insatisfacción del usuario ya sea por la prestación del servicio o por los productos que se ofrecen dentro de la misma. Al poder conocer cada necesidad del paciente se generan diferentes metodologías que permitan solucionar en un alto porcentaje la insatisfacción y se tenga una mejor prestación del servicio para el paciente

Se busca generar un proceso de fortalecimiento del SIAU en la IPS Clínica Obesidad y Envejecimiento donde se pueda conocer cada una de las opiniones de los pacientes para establecer indicadores, estrategias y seguimientos que permitan la mejora continua de la institución ofreciendo una atención calidad, una prestación del servicio eficaz y eficiente desde el primer momento que el paciente se comunica para conocer los servicios de la institución

Estado del arte

La aplicación del SIAU se puede encontrar en diversos casos como COOEMSSANAR IPS, en el cual se desarrolló un mecanismo para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en los usuarios, por medio de una metodología cuantitativa se permite realizar el análisis e interpretación de los datos, por medio de la aplicación de 214 encuestas para identificar los aspectos relacionados con el SIAU. En los resultados principales se evidenció una alta insatisfacción del cliente interno frente a la calidad de la información (adecuada u oportuna), así como el lapso de tiempo en que los pacientes reciben respuesta, esta oscila entre 1 a 5 días afectando la calidad de atención del paciente. Es por esto que se evidencia la necesidad de

implementar el SIAU por altos resultados frente a la insatisfacción del paciente ante la atención que se brinda en COOEMSSANAR IPS (ERAZO ROSERO, LAGOS PINTO, & RODRÍGUEZ PAZ, 2014)

En el mismo sentido, el caso de Formulación del SIAU del Centro integral de salud Quirón EAT de Sevilla Valle que contribuya a mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios a través de una metodología inductiva/deductiva donde se pretende iniciar con la observación con el propósito de llegar a conclusiones generales, la deducción se implementa para poder ir de lo general a lo particular. Para el desarrollo de la metodología se identificaron 2 tipos de investigaciones, exploratoria la cual permitirá determinar la realidad y descriptiva que ayudará a describir las situaciones y eventos. Para la recolección de datos se realizó observación, encuestas y entrevistas, su aplicación se realizó a 130 pacientes por condiciones impuestas por la IPS. Dentro de los resultados se pudo identificar en un alto porcentaje la poca capacitación que le brindan al cliente internos de la IPS Quirón que permita el desarrollo de sus habilidades asistenciales para mejorar la atención, así mismo existe un alto porcentaje (46%) de pacientes que manifiesta no conocer los mecanismos para manifestar las inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones. De tal manera se puede determinar la importancia de la implementación del SIAU para mejorar significativamente la relación con los usuarios externos y mejorar los procesos de atención al cliente. (Palacio & Palacio, 2016)

En conclusión, la calidad, atención y satisfacción del paciente están siendo temas esenciales a trabajar e implementar dentro de las instituciones de salud para poder conocer cuáles son las falencias en los servicios o productos que se prestan dentro de las entidades y así poder determinar estrategias para una atención eficaz, efectiva y de calidad.

Lo anterior, derivado a los factores que conllevan a la reducción en la humanización de los estudios de salud, por lo que históricamente se han realizado diversos estudios donde la satisfacción del usuario es considerada como un indicador de la calidad de los resultados y puede calificarse como tal la satisfacción de las expectativas de los usuarios sobre los servicios que presta.

De esta manera, las entidades presentan diferentes retos para diseñar un adecuado proceso de humanización tanto para el usuario como para sus colaboradores. Gracia, citado por la Orden Hospitalaria (2007), comenta que humanizar es un verbo activo y transitivo que significa 'hacer: humano', ayudar a los demás a ser humanos, es decir, "ayudarles a realizar sus propios objetivos como seres humanos". Así mismo expresa que el verbo de humanizar alcanza un alto sentido cuando una persona está enferma por lo que para vivir humanamente se necesita la asistencia del personal idóneo.

La humanización en IPS es algo que los usuarios necesitan, por lo que el cuidado de sus derechos es necesario como una dignidad para recibir atención médica, para que una persona pueda sentir su valor como persona en todos los sentidos. Por eso, la ley de salud pretende crear personas

jurídicas que garanticen que el usuario sea bien tratado, pudiendo ver todo el cuidado y seguridad en todos los trámites desde el momento que ingresa a los centros de salud. Así lo explican Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva M, Cruz-Ruiz M en su estudio Enfermería Humanizada Según la Teoría de Jean Watson, Servicio Médico del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao 2015 (Chavarría 2021)

Según la Organización Mundial de la Salud, la acción humana es lo más importante, en la salud y campo de acción de cada uno de los participantes, tales como: proveedores, gerentes, clientes y usuarios. Esta palabra y la necesidad del cuidado de la salud han podido fortalecerse a lo largo de los años, para garantizar un trato digno y ético a todos los usuarios del sistema (Chavarría, 2021).

En 2019, durante la encuesta para saber qué tan satisfecho está el servicio; se utilizó una encuesta SERVQUAL modificada, el total de personas estudiadas fue de 280 usuarios, pacientes y sus amigos, atendidos miembros del primer nivel de hospitales; encontrando insatisfacción 63,3% y 71,7% respectivamente (Castañeda & Eutropia, 2022)

En un estudio realizado en Ecuador en el año 2018 la satisfacción de los pacientes fue 40%, de los cuales el 71% dijo no estar satisfecho con el tiempo de espera, por la respuesta el 92% se mostró satisfecho después de la atención, por el desempeño el 71% no quedó satisfecho. satisfecho (Castañeda y Eutropia, 2022)

Los trabajadores son la principal razón de ser del sistema, tienen derecho a elegir libremente las IPS y EPS que satisfagan las necesidades de atención de salud de acuerdo a la calidad de la salud, que les permita comprar efectivamente los servicios de la organización; pero no le importa el dinero ni el conocimiento. La libre elección permite la competencia de calidad entre diferentes proveedores en un esfuerzo por aumentar la satisfacción del usuario y ganar valor (Castañeda & Eutropia, 2022).

Metodología

El tipo de estudio que se presenta en la investigación es Descriptivo, ya que se busca determinar la causa objeto de estudio, el método de investigación utilizado fue cualitativa porque permitirá cualificar la información primaria.

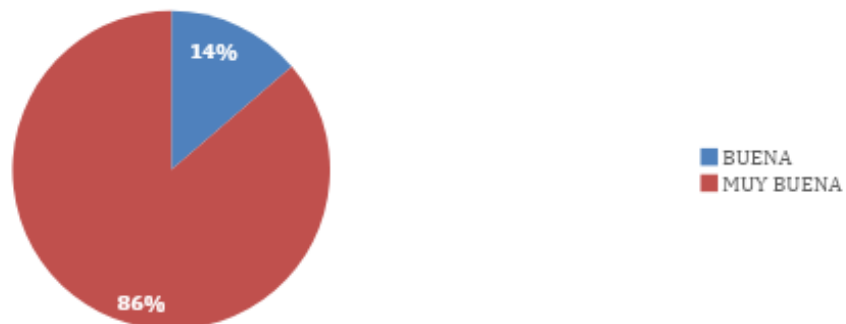
La población de referencia para la presente investigación fueron los pacientes que asistieron a consulta por primera vez en el periodo de Enero y Febrero del año 2023. Se realizaron 175 encuestas las cuales fueron aplicadas directamente al paciente al momento de su ingreso a consulta.

Desarrollo/ análisis / Resultados / Argumentación

Para la realización de las encuestas a la respectiva población de referencia se estructuró un protocolo en el cual al momento del ingreso del paciente a cada consultorio se debe informar al usuario sobre la encuesta, sus derechos y deberes como paciente, así mismo dentro de la encuesta semiestructurada se plasmaron 3 preguntas principales las cuales fueron:

1. ¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE RECIBIÓ A TRAVÉS DE NUESTRA INSTITUCIÓN?

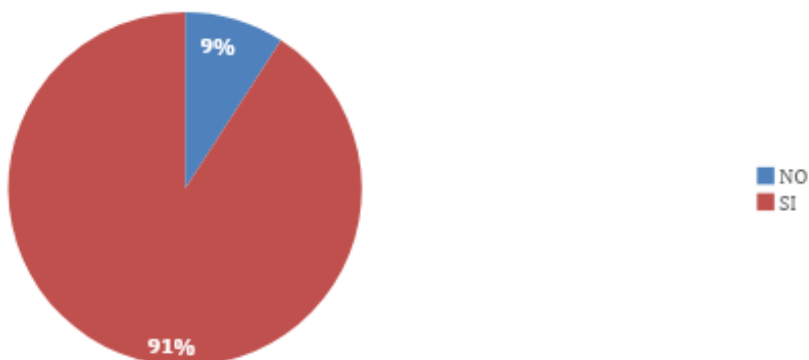
Cuenta de ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE RECIBIÓ A TRAVES DE NUESTRA INSTITUCIÓN?



Entre los pacientes encuestados se pudo determinar que el **86%** califica como MUY BUENA la experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió a través de nuestra institución y el **14%** califico como BUENA la experiencia.

2. ¿EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN LE HA DADO A CONOCER SUS DEBERES Y DERECHOS COMO PACIENTE?

Cuenta de ¿EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN LE HA DADO A CONOCER SUS DEBERES Y DERECHOS COMO PACIENTE?



Así mismo el **91%** de los pacientes encuestados se logró identificar que el personal de la institución brindando la información correspondiente sobre los derechos y deberes a los pacientes y el **9%** manifestó no ser informado sobre esta información

3. ¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA INSTITUCIÓN?

Cuenta de ¿RECOMENDARIA SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA INSTITUCIÓN?



En el caso de los pacientes encuestados el **86% DEFINITIVAMENTE SI** recomendaría a sus familiares y amigos nuestra institución, el **11% PROBABLEMENTE SI** recomendaría nuestra institución.

De igual forma dentro de la encuesta se implementó un espacio en el cual cada paciente podía expresar libremente su experiencia dentro de la institución de salud. Donde se logró identificar que **45** personas de las **175** entrevistados manifestaron insatisfacción por el tiempo de espera.

Con relación a las encuestas realizadas se lograron determinar propuestas y estrategias para lograr un 100% de satisfacción para nuestros pacientes, lograr una buena atención y humanización

Estrategias y propuestas

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
- Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo y cuantitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta y el buzón de sugerencias.
- Promocionar el portafolio de servicios y establecer nuevas concepciones en la relación usuario – IPS
- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.

- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la IPS.
- Fortalecer la relación profesional – Usuarios – Comunidad.
- Dar respuesta oportuna a todas las PQRS y presentar informes consolidado de estas mensualmente.
- Reunión mensual dando a conocer consolidado de quejas que se presentaron

Conclusiones

Con base en el objetivo principal se logró identificar por medio de la encuesta realizada a la población de referencia la mayor fuente insatisfacción de los pacientes, la cual es el tiempo de espera que se tiene para ingresar a la cita con el especialista.

Así mismo, gracias al desarrollo de esta investigación se logró conocer la importancia que tiene cada paciente en las instituciones, la importancia que tiene la aplicación e implementación de humanización en cada servicio de salud. De igual forma se identifica el poco conocimiento que tiene el personal de la institución sobre el SIAU.

Se puede concluir con esta investigación la importancia que se está generando frente a la humanización y satisfacción del paciente con los servicios y productos que se ofrecen dentro de una institución de salud

Referencias

Chavarría, Karen Ángel. “Percepción sobre humanización de la atención en salud, de los usuarios y el personal de la salud de la Empresa Social del Est.” *Repositorio Institucional Universidad de Antioquia*, 2021,

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/25432/2/%C3%81ngelKaren_2021_Percepci%C3%B3nHumanizaci%C3%B3nSalud.pdf. Accessed 31 March 2023.

COGOLLO PÉREZ, DIANA CAROLINA. "1 PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ENTRE PERSONAL ATENDIDO Y CUIDADORES EN LA ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DEL MUNICIPIO DE SAN BERNARDO DEL." *Repositorio Universidad de Córdoba*, 6 March 2022,

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4985/cogollo%20perez%20diana%20carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Accessed 31 March 2023.

Erazo Roser, Paola Andrea, et al. "Home." *YouTube*, 2014,

https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1362/Sistema_informacion_atencion_usuario.pdf;jsessionid=2E118C8BA32A4C453026BCCC3C4AC565?sequence=1. Accessed 31 March 2023.

FRACICA GALLO, SANTIAGO. *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE MERCADEO Y SALUD DE CAFAM UNIVERSIDAD DE BOGO*, 20 March 2020,

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8191/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Accessed 31 March 2023.

FUENTES VARGAS, JESÚS. "1 PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO INSTITUCIONAL DE UNA INSTITUCION

PRESTADORA DE SERVICI.” *Repositorio Universidad de Córdoba*, 25 March 2022,
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4975/Informe%20final%20jesus%20fuentes%20%202022%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Accessed 31 March 2023.

Martínez Castañeda, Saúl Enrique, and Jared Alejandro Navarro Tobón. “Home.”
YouTube, 2022,

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/48500/2023NavarroJared.pdf?sequence=10&isAllowed=y>. Accessed 31 March 2023.

Ministerio de salud. “Decreto 2309 de 2002 - Gestor Normativo.” *Función Pública*,
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6829>.
Accessed 31 March 2023.

OIDOR CAMPO, NICOLÁS. “FORTALECER, ARTICULAR Y HUMANIZAR EL
EJERCICIO PRÁCTICO DEL SISTEMA DE INFOMACION Y ATENCION AL USUARIO
(SIAU) EN LA E.S.E HOSP.” *Repositorio Institucional Universidad de Antioquia*,
2021,

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/27989/1/OidorNicolas_2021_FortalecerArticularHumanizar.pdf. Accessed 31 March 2023.

Palacio, Jorge Augusto, and Daniel Alejandro Palacio. “FORMULACIÓN DEL
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (S.I.A.U) DEL CENTRO

INTEGRAL DE SALUD QUIRÓN EAT DE SEVILLA VA.” *Biblioteca Digital Univalle,*

2016,

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12737/05863>

67%200.K..pdf?sequence=1. Accessed 31 March 2023.

SAMANIEGO NAMICELA, LUIS GUILLERMO. “Home.” *YouTube*, 01 06 2022,

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/18778/1/T-UCSG-POS-MGSS-342.pdf>.

Accessed 31 March 2023.

Aspectos de forma:

- Extensión del documento: 10 páginas sin incluir las referencias. No supere un máximo de 6000 palabras.
- Interlineado 1.15 – Tipo de letra: Cambria 12 – Citas y referencias bajo la norma APA. 6° Edición².

² **Nota:** Recordar la forma del texto de citas directas o indirectas. Evite la copia textual constante en el documento, se evalúa la originalidad.