

**Apéndice 1. Entrevista al coordinador del ISABU**

En la elaboración del proyecto de grado tuvimos la experiencia de referenciar el Instituto de Salud de Bucaramanga – ISABU, se entrevistó al Dr. Juan Vicente Silva - Coordinador ISABU a quien se le realizó las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo maneja el ISABU el acceso de los usuarios a los servicios, cuales son las estrategias que tienen?

Se trabajan 4 metodologías de asignación de citas

1. Presencial
2. Call Center Telefónica
3. Citas Web
4. Whatsapp inicia el próximo mes

Sin embargo, a la fecha la plataforma de citas web está en reconstrucción, se busca la transición desde la web a whatsapp para asignar citas médicas.

2. De las 3 opciones que tienen en funcionamiento, ¿cuál es la utilizan los usuarios con mayor frecuencia?

Call y Presencial

3. ¿Qué trámite se debe realizar y cuál es su costo para adquirir el aplicativo?

Todo depende de que pretenda ofertar la IPS a sus usuarios y viene directamente con el software de la asignación, el aplicativo es como la comunicación.

Entendiéndose, que el aplicativo es el que tiene que descargar cada usuario en su celular que va entrelazado con el software que le asigna la cita.

4. ¿Cuántas personas tienen asignadas, presencial, call center y web para la atención del SIAU?

SIAU 4

Call Center 10

Apoyo Filas 10

5. ¿Cuál es el costo para la implementación de cada estrategia?

La inversión más que todo es en computador y el salario de cada uno de los funcionarios.

6. ¿Cuál es el servicio médico al que acceden con más frecuencia los usuarios?

Medicina General

7. ¿Cómo trabajan directamente con la alianza de usuarios?

De acuerdo a la reglamentación por normatividad de la ley 1757 del decreto 780 y circular única de la SUPERSALUD son los espacios de participación ciudadana en los cuales la comunidad puede interactuar en los planes, programas y proyectos que el ISABU genera para la satisfacción de los usuarios esta alianza de usuarios está conformada cuyos requisitos primero que hayan recibido servicios en la ESE ISABU y que no tengan ningún impedimento para participar, cualquier persona usuaria de la ESE ISABU puede participar que tiene una directiva por normatividad con un presidente, un secretario, un tesorero, un revisor fiscal, también la normatividad solicita que allá de la alianza de usuarios un representante ante del COPACO, un representante al Consejo en Seguridad Social en Salud y dos ante el Comité de Ética Hospitalaria de la institución, adicionalmente a esto los usuarios pueden elegir ante la junta directiva de la institución, estos son los estamentos de participación ciudadana además de las audiencias públicas de rendición de cuentas que son un dialogo en doble vía en donde deben participar para llevar las

expectativas y necesidades de eso hay jornadas de capacitaciones para los líderes y deben reunirse mensualmente para identificar los problemas de atención o situaciones que se presenten en su objetivo principal como alianza de usuarios que es velar por la buena prestación en los servicios de salud para todos los usuarios.