

CANALES DE COMUNICACIÓN CLÍNICA EMCOSALUD

Jakelyne Charry Castro- Coordinadora ATUS Clínica Emcosalud

CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES

BOLETÍN INFORMATIVO: Es un Boletín digital a través del cual se informa a los usuarios sobre temas propios de la prestación del servicio de salud, vías de acceso a los servicios, canales de atención, temas de psicología, tema de salud pública, novedades que lleguen a enviar las EAPB y de nuestra empresa; demás temas de interés de acuerdo a las necesidades de información y capacitación del Área de Atención al Usuario y demás áreas de la organización. Igualmente se publican los reconocimientos y felicitaciones que nos hacen nuestros usuarios por el buen servicio.

Es de circulación mensual, se distribuye a través de correos electrónicos, se publica en la página web y se socializa a través de nuestras redes sociales y las carteleras institucionales la empresa.

PÁGINA WEB: A través de la PAGINA (Grupo Empresarial), la empresa informa al usuario de manera permanente sus Deberes y Derechos, Conformación de la Asociación de Usuarios, Directorio Empresarial, toda la información correspondiente a la prestación de servicios de los diferentes convenios, capacitaciones y demás novedades empresariales.

REDES SOCIALES (Facebook e Instagram): A través de estas plataformas nuestros usuarios son informados permanentemente sobre las novedades en los servicios, líneas de atención 24 horas, canales virtuales, etc., con el fin de orientar y mejorar el acceso, campañas de educación en salud y demás campañas específicas de acuerdo a la información que se requiera divulgar en un momento determinado.

CARTELERAS INFORMATIVAS: Medio de comunicación instalado en cada de una de las sedes y en cada uno de los cinco pisos de la Clínica en un lugar visible y de fácil acceso a todos los usuarios, en donde se publican informaciones de interés como: Derechos y deberes de los usuarios, servicios, horarios de atención, Asociación de Usuarios, rutas de violencias, boletín informativo mensual, etc. La información de la cartelera se actualiza mensualmente según la programación establecida por la Oficina de Atención al Usuario y de acuerdo a las necesidades de información.

CANAL DE PARTICIPACIÓN

ASOCIACIÓN DE USUARIOS: El objetivo principal de este comité se capacitar a sus miembros en temas referentes a la prestación de servicios en cada uno de los convenios establecidos. Estas capacitaciones nos permitirán trabajar en conjunto para así multiplicar la información a los usuarios de las diferentes EAPB.

CANAL PRESENCIAL

BUZÓN DE SUGERENCIAS: Nuestra entidad tiene establecida la apertura de cada uno de los buzones ubicados en los diferentes pisos de la clínica de forma semanal los viernes. Para el debido registro se ha establecido un formato de acta que debe ser diligenciado según lo encontrado en el momento de la apertura.

El formato contiene: consecutivo, fecha de apertura, contenido, casilla para consignar si hay o no hallazgo, nombre del paciente, convenio, relato de lo sucedido y testigo (nombre o firma de la persona que presenció la apertura del buzón). Una vez realizada la apertura, se debe hacer el trámite correspondiente realizando el proceso para PQRS.