



Política de Participación Social en Salud

Oncólogos del Occidente

2024

E1LaM01A01

Meta: Asignado el Talento humano para el fomento y la gestión de los procesos de participación.

Actividad: Contratar el profesional para la ejecución de la Política de Participación Social en Salud.

Ejecución:

Durante el año 2024, se asignó el rubro presupuestal para fortalecer la estructura administrativa y el desarrollo del talento humano con el propósito de implementar la Política de Participación Social en Salud (PPSS) con el fin de dar cumplimiento a las actividades propuestas.

E1LaM01A01

Desarrollo

ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE S.A.S DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO		Código: 001-FI-001 VERSIÓN: 001
I. IDENTIFICACIÓN		
NOMBRE DEL CARGO:	Lider SIAU (sistema de información y atención al usuario)	
AREA / PROCESO AL QUE PERTENECE:	Calidad	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	Director(a) de Calidad	
CARGO (S) QUE COORDINA:	Analista SIAU	
HORARIO DE TRABAJO:	Lunes a sábado	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO		
Facilitar el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios en los IPS de Oncólogos del Occidente, tomando como fuente de información los peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y demás manifestaciones de los usuarios y sus familias referentes a su percepción del servicio recibido, dando cumplimiento a la normatividad relativa a participación social en salud y generando los planes de acción para el mejoramiento continuo de la calidad.		
III. RESPONSABILIDADES DEL CARGO (Funciones detalladas)		
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información y orientación al usuario y su familia bajo los lineamientos institucionales. • Ejecutar los mecanismos de acción necesarios para la atención y solución de los inquietudes de los usuarios y empresas clientes de acuerdo con los rubros institucionales establecidos. • Motivar al usuario y su familia para que hagan uso de los botones y demás herramientas de participación, indagándoles sobre la calidad del servicio prestado, obteniendo información que permita evaluar el cumplimiento de sus necesidades y expectativas y generar los planes de mejoramiento correspondientes en caso de tropezos en la prestación. • Gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) relacionadas con los servicios prestados y el desarrollo de los procesos institucionales. • Dar respuesta y detectar oportunidades de mejora para obtener información que permita evaluar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, la violación a sus derechos y el cumplimiento de deberes. 		

ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE S.A.S DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO		Código: 001-FI-001 VERSIÓN: 001
<ul style="list-style-type: none"> • Liderar el programa de participación social en salud dando cumplimiento a la normatividad vigente. • Hacer presencia en espacios de participación social y comunitaria, teniendo en cuenta la normatividad y lo reglamentado en servicios de salud. • Brindar educación y socialización al usuario y su familia (Derechos, deberes, políticas, ajustes y modificaciones del servicio) • Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente/familia con relación a los servicios de salud. • Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades. • Gestionar y atender las inconformidades y dar manejo al usuario inconforme (Cliente Difícil) • Servir de canal institucional para la atención oportuna de cualquier inconformidad accesible durante la prestación de los servicios previniendo acciones jurídicas, daño reputacional y pérdida de usuarios. • Consultación y actualización de información PQRSF de reporte obligatorio. • Gestionar las herramientas de Seguros de Salud y Atención de los manifestaciones de los usuarios de Oncólogos del Occidente y sus empresas aliadas. • Liderar el proceso de articulación interinstitucional con entidades de control y organizaciones de la sociedad civil para fortalecer el proceso de adherencia del paciente a su proceso de tratamiento. • Fortalecer el proceso de atención al usuario y de los canales de participación dispuestos por parte de la institución para tal fin (lineamientos de calidad del servicio, Sección de Sugerencias, línea 01800413000, correo institucional, Chat entre otros) • Evaluar la satisfacción de los pacientes/usuarios con los servicios y promover la generación de acciones y planes de mejoramiento efectivos y oportunos en casos de descontentos en los servicios. • Velar por el cumplimiento de los procedimientos de atención preferencial y atención para usuarios diseñados de acuerdo con grupos poblacionales de atención especial definidos por normatividad vigente. • Trabajar en la recuperación de pacientes que han abandonado su tratamiento por causas relacionadas con los determinantes sociales de la salud. • Identificar las acciones más comunes de insatisfacción en la población atendida en Oncólogos del Occidente generando las acciones correctivas o preventivas necesarias. • Generar información del nivel estratégico con el fin de modificar las condiciones de prestación de servicio enfocándose a las necesidades del usuario. 		

