

Información

SIAU - Alianza de Usuarios



Convocatoria Asociación de usuarios SPECT Medicina Nuclear S.A.S.

SPECT Medicina Nuclear S.A.S., tiene el firme compromiso de crear canales y herramientas de comunicación, información y participación ciudadana que conlleven a fortalecer las relaciones con los usuarios y a su vez nos permitan escuchar sus necesidades y expectativas a fin de mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios. Acorde a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 10 Decreto 1757 de 1994, la oficina de Atención al Usuario de la organización se permite dar inicio a la convocatoria para ser parte de la nueva ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

La Asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que utilizan o han utilizado nuestros servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, cuya función principal será velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

SPECT Medicina Nuclear S.A.S. facilitará el ejercicio de control social frente a la calidad de los servicios prestados por parte de los usuarios a través de la Asociación de usuarios, acorde con la normatividad legal vigente, y analizará y trabajará en las observaciones y recomendaciones realizadas.

FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Asesorar a los usuarios en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante SPECT Medicina Nuclear S.A.S.
- Informar a las instancias que corresponda y organización, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus usuarios.
- Vigilar que los copagos y cuotas moderados cobradas por la organización correspondan a los valores establecidos por la entidad prestadora de salud a la que se encuentre afiliado, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- Ejercer veedurías a través de su representante frente a la calidad de los servicios prestados por la organización.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes y demandas.

Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios ante los representantes de SPECT Medicina Nuclear S.A.S. y vigilar que se tomen los correctivos de ser necesario.

1. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SPECT Medicina Nuclear S.A.S ofrece el servicio de medicina nuclear dividida en dos áreas; Diagnóstico de imágenes funcionales y tratamientos con Radioisótopos.

Diagnóstico por medio de Imágenes funcionales de las diferentes patologías, de las siguientes áreas médicas: Medicina General, Neuropsiquiatría, Neurocirugía, Neuropediatría, Neurología, Endocrinología, Neumología, Cardiología, Infectología, Ortopedia y Traumatología, Reumatología, Fisiatría, Gastroenterología, Cirugía, Nefrourología, Oncología, Pediatría, Cirugía maxilofacial, Cirugía Vascul ar periférica, Hematología, y Medicina Deportiva.

Tratamientos en Medicina Nuclear utilizando radioisótopos incorporados al organismo en diferentes áreas médicas.

2. POLÍTICA DE CALIDAD

Mejorar y mantener la calidad en la prestación de los servicios, asumiendo el compromiso de brindar a todas las partes interesadas, una atención segura, pertinente, oportuna y confiable, promoviendo la formación permanente del talento humano, la modernización de la tecnología e infraestructura y el uso de las mejores prácticas profesionales de la especialidad, así como el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

3. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

SPECT Medicina Nuclear S.A.S se compromete a implementar y mantener el Programa de Seguridad al Paciente para identificar, prevenir y reducir los riesgos que se generen durante la atención del usuario, brindando un entorno seguro y desarrollando cultura de seguridad. Las buenas prácticas en la atención de los pacientes, se verán reflejadas no solo en la satisfacción de los usuarios y del cliente interno sino también en la disminución de la ocurrencia de incidentes y eventos adversos.

4. UBICACIÓN SEDES

SPECT Medicina Nuclear S.A.S. cuenta actualmente con dos sedes en operación para la prestación de los servicios asistenciales y otra sede para personal administrativo, las cuales se encuentran ubicadas en:

i. SEDE FOSCAL
Urbanización el Bosque - Av. El Bosque # 23 - 60 Centro Médico Carlos Ardilla Lülle Piso 5 Torre B Modulo 43 Floridablanca - Santander

ii. SEDE CLINICA FOSCAL INTERNACIONAL
Cll 158, Cl. 20 #20-95, Piso 5 Torre A Habitaciones 548-549-550 Floridablanca - Santander

iii. SEDE ADMINISTRATIVA
Transversal 154 #150-221 Ed Vista Azul Sec B Oficina E4-7 / E 4-8 Floridablanca-Santander

5. HORARIO DE ATENCIÓN

Los horarios de atención para la prestación de los servicios a los usuarios son los siguientes:

Lunes a Viernes
8 A 12:30 A.M Y 2:00 A 6:00 P.M.

6. OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SPECT Medicina Nuclear S.A.S. tendrá a disposición del usuario toda la información de interés para la prestación de los servicios. La organización, a través de la oficina de atención al usuario, realizará la orientación de todos los aspectos relacionados con la atención.

SPECT Medicina Nuclear S.A.S. ha implementado la Oficina de atención al usuario como una estrategia diseñada para identificar necesidades, percepciones y expectativas de nuestros usuarios y sus familias y generar acciones para lograr su satisfacción. De igual manera la oficina de atención al usuario busca identificar y gestionar todos los aspectos relacionado con el servicio al cliente. Entre las principales funciones de la oficina de atención al usuario están:

- Diseño e implementación de estrategias, planes o programas dirigidos a la mejora de la atención al usuario
- Diseñar y promover el sistema de información y atención al usuario
- Gestionar las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios
- Crear y promover espacios de participación ciudadana en la evaluación de la calidad en la prestación del servicio
- Facilitar la solución oportuna de requerimientos de los usuarios y sus familias
- Diseño y ejecución de programas de formación del personal en servicio al cliente y humanización de la atención
- Evaluación de la satisfacción del usuario frente al servicio recibido
- Promoción del portafolio de servicios
- Analizar y consolidar la información recibida para la toma de decisiones
- Crear espacios de participación activa de la comunidad en el mejoramiento de la calidad
- Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios
- Brindar conocimientos e información con relación a las características de la demanda de servicios de salud.

a. UBICACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

La oficina de información y atención al usuario se encuentra ubicada en la SEDE FOSCAL de la organización:

Coordinación administrativa
Urbanización el Bosque - Av. El Bosque # 23 - 60 Centro Médico Carlos Ardilla Lülle Piso 5 Torre B Modulo 43 Floridablanca - Santander

b. HORARIOS D DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

La oficina de información y atención al usuario prestará sus servicios en los siguientes horarios:

Lunes a Viernes
8 A 12:30 A.M Y 2:00 A 6:00 P.M.

Sábados
8 A 12M

10. Información de interés para el usuario

a. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

DERECHOS

SPECT Medicina Nuclear S.A.S. los invita a conocer los Derechos y Deberes de sus usuarios.

Nuestros usuarios tienen derechos a:

1. Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
2. Recibir atención respetando su privacidad.
3. Que la información de la historia clínica y su estado de salud no sean revelados.
4. Recibir información clara de todo el equipo de salud.
5. Recibir información acerca de los costos y trámites administrativos requeridos para su atención.
6. Recibir atención por personal calificado y con recursos adecuados que garanticen su seguridad.
7. Recibir o rechazar la realización del servicio una vez le sean explicados los riesgos o beneficios de la realización del procedimiento.
8. Ser respetada la decisión de participar o no en investigaciones médicas.
9. Morir con dignidad y permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.
10. A un sistema de sugerencias y reclamos por la atención recibida.

DEBERES

Nuestros usuarios tienen el deber de:

1. Cumplir con las normas establecidas por la institución para el ingreso: no traer objetos de valor, no armas, no animales, no fumar y no circular por áreas restringidas.
2. Dar información completa acerca de sus enfermedades, alergias y medicamentos que reciben.
3. Firmar la autorización o negación del diagnóstico o tratamientos que va a recibir (Consentimiento informado).
4. Cumplir con el horario de las citas médicas asignadas, entrega de resultados y demás requisitos para acceder al servicio.

5. Cumplir con las instrucciones que referente a seguridad, preparación, manejo de emergencias, desechos hospitalarios y en general las indicaciones que reciba por parte del personal de la institución.
6. Cumplir con el pago y trámite de las autorizaciones requeridas para recibir la atención de acuerdo a su plan de beneficios.
7. Entregar la documentación completa y vigente (autorizaciones, orden médica, historia clínica, entre otros) para acceder al servicio.
8. Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda atención y a los otros usuarios.
9. Cuidar las instalaciones y equipos que le ofrece la institución para la prestación del servicio.

b. NORMAS BÁSICAS PARA LA PRESTACIÓN SEGURA DE LOS SERVICIOS

Con el propósito de facilitar su atención y facilitar las labores de los profesionales con los que cuenta la organización para su atención es necesario que tanto el usuario como sus acompañantes acaten las siguientes normas básicas para la prestación de los servicios:

1. El usuario debe contar con una autorización del servicio solicitado y una orden medica vigente de su entidad de salud. Estos documentos deben estar acordes a su diagnóstico.
2. El usuario debe cumplir con copagos y cuotas moderadoras para acceder al servicio. Las tarifas asociadas serán las establecidas por las entidades prestadoras de servicios de salud (EPS) con la que se encuentren afiliado.
3. El usuario debe cumplir con preparación y/o indicaciones dadas para el examen de Diagnostico y/o tratamiento.
4. El usuario debe disponer de tiempo suficiente según el estudio a realizar.
5. Abstenerse de traer al servicio de medicina Nuclear objetos de valor (portátil, tablets, celulares de alta gama, cámaras de video, joyas, grandes cantidades de dinero etc.).
6. Abstenerse de asistir al servicio de medicina Nuclear con niños menores de cinco años a no ser que sea el paciente.
7. Abstenerse de asistir al servicio de medicina nuclear si tiene sospechas de embarazo o se encuentra en estado de gestación. En caso de encontrarse en estado de gestación y requerir de una prueba diagnóstica y/o tratamiento debe ser valorado por médico tratante su riesgo/beneficio. Se solicitará prueba de embarazo y/o firma de consentimiento para la realización de prueba diagnóstica.
8. Está prohibido el porte armas dentro del servicio de medicina nuclear.
9. Está prohibido fumar dentro de las instalaciones de medicina nuclear.
10. No ingerir alimentos dentro de las instalaciones de medicina nuclear salvo que hagan parte de la realización del examen.

11. Solo podrán ingresar acompañantes a la sala de espera si se requiere por seguridad del paciente en casos tales como menores de edad, paciente con dificultad de movilización, y/o cuando sea solicitado por el servicio de Medicina Nuclear.
12. No ingresar mascotas al servicio.
13. El usuario podrá revocar la autorización y/o solicitar la supresión de datos personales cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
14. Verifique que durante la prestación del servicio el personal de la entidad confirme sus datos personales: nombres y apellidos completos.
15. No se realizará entrega de resultados sin que el usuario presente su documento de identidad con el fin de verificar correctamente su identificación. En caso de no asistencia del paciente a entrega de resultado debe proporcionar el documento Autorización para entrega de resultados DI-F-27 firmado por el usuario y por la persona autorizada además de documento de identidad de persona autorizada.
16. Es indispensable que el usuario resuelva sus inquietudes respecto a los riesgos y/o beneficios del Diagnóstico y tratamiento a realizar, para este proceso la organización tendrá a su disposición personal altamente capacitado y comprometido en apoyarlo durante todo el proceso de atención.
17. Se informa que la entidad cuenta con brigada de emergencia y si ocurre algún siniestro debe mantener la calma y esperar las indicaciones por parte del personal.
18. Se informa que está siendo grabado y monitoreado por cámaras de video por su seguridad y la de nuestras instalaciones.

c. REQUISITOS PARA SOLICITAR LA COPIA DE HISTORIAS CLÍNICAS O RESULTADOS DE EXÁMENES DIAGNÓSTICOS

Teniendo en cuenta que la historia clínica es un documento privado, que sólo puede ser conocido por terceros, previa autorización del usuario o en los casos previstos por la ley (resolución 1995 de 1999), SPECT Medicina Nuclear S.A.S., ha definido los siguientes requisitos para su solicitud.

1. Diríjase a la sede donde le fue prestado el servicio y radique su solicitud.
2. Radique la solicitud junto con la fotocopia del documento de identidad. Si el usuario es menor de edad debe presentar la fotocopia de la tarjeta de identidad o del registro civil de nacimiento, junto con el documento de identidad de los padres.
3. Si el usuario no puede asistir personalmente, la persona autorizada adjuntará una carta de autorización firmada y autenticada por el usuario y por el solicitante junto con la copia del documento de identidad de ambas partes.

4. En caso de que el usuario haya fallecido se tramitará la solicitud de familiares en primer grado de consanguinidad previa justificación de la solicitud. Los familiares deben hacer entrega de los documentos que soporten el parentesco con el usuario (certificado de defunción, registro civil o registro de matrimonio según sea el caso).

La organización tiene 10 días hábiles, a partir de la radicación de la solicitud para entrega de los documentos al solicitante.

- d. CANALES DE ATENCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES USUARIO

SPECT Medicina Nuclear S.A.S., ha implementado diversos mecanismos a través de los cuales los usuarios podrán acceder a registrar sus peticiones, quejas o reclamos, los cuales son:

- Buzón de sugerencias
- A través del ítem de retroalimentación de la encuesta de satisfacción
- Correo electrónico institucional (spectmed1@gmail.com)
- A través de la línea de atención de la organización (6384160 ext. 1578)
- A través de una carta presentada por el usuario
- A través de su EPS
- De forma personal en las diferentes sedes de la organización

Todas las quejas o reclamos serán recibidos, analizados y tramitados de forma imparcial, garantizando la confidencialidad de la información.