

PROPUESTA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la atención al usuario del Hospital Santa Isabel mediante el apoyo psicológico al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), promoviendo la humanización de la atención, la orientación adecuada a los usuarios y sus familias, el respeto por los derechos y deberes, y la mejora de la satisfacción del servicio.

ACTIVIDADES

- Brindar orientación psicológica, comunitaria a los usuarios y sus familias sobre los servicios y procesos del hospital Santa Isabel.
- Acompañar emocionalmente a los usuarios en situaciones de inconformidad, quejas, reclamos o conflictos durante la atención en salud.
- Promover la humanización de la atención mediante estrategias basadas en el trato digno, empático y respetuoso.
- Facilitar espacios de escucha activa para usuarios y familiares, fortaleciendo la comunicación asertiva.
- Informar sensibilizar y dar a conocer a los usuarios sobre sus derechos y deberes dentro del sistema de salud.

- Apoyar la difusión de información y material educativo relacionado con el SIAU.
- Participar en la recepción, análisis y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los usuarios del ESE hospital Santa Isabel.
- Apoyar la medición de la satisfacción, así como sugerencias del usuario mediante encuestas, entrevistas y otros instrumentos aplicados a los usuarios en la sede casa, y en la administrativa del ESE hospital Santa Isabel.
- Informes de resultados y proponer acciones de mejora continua en la atención al usuario de la institución ese hospital.
- Apoyar la implementación de las estrategias del SIAU conforme a las directrices de la institución ESE hospital.
- Articular acciones con las diferentes áreas del hospital para mejorar la experiencia del usuario, para mejorarlas de la institución.
- Velar por el cumplimiento de la normatividad vigente en salud relacionada con la atención al usuario.
- Realizar espacios de escucha activa con usuarios y familias.
- Apoyar campañas de la institución ESE hospital de humanización del servicio.

**Promedio a realización de actividades en la sede administrativa y sede casa.
(Por día.)**

Mañana – Oficina SIAU (70 personas atendidas)

- Radicación de órdenes/autorizaciones: 25 trámites
- Orientación en trámites, plataformas y rutas: 40 personas

- Revisión de PQRS: 10 casos
- Impresión de historias clínicas y anexos: 20 documentos
- Aplicación de encuestas SIAU: 14 encuestas (Dos sedes)

Tarde – Urgencias (~50 personas atendidas)

- Acompañamiento emocional: 15 personas
- Orientación a familiares: 20 familias
- Encuestas SIAU: 7 encuestas

Como psicóloga del apoyo al SIAU del ESE Hospital Santa Isabel ayudare a contribuir al fortalecimiento de la atención al usuario mediante la orientación, el acompañamiento emocional y la promoción de la humanización del servicio, garantizando el respeto de los derechos y deberes de los usuarios, y apoyar la gestión de la demanda y la medición de la satisfacción, asegurando el cumplimiento de las directrices del SIAU y la normatividad de la institución ESE hospital Santa Isabel.