



**Política de Participación
Social en Salud
Unión de Cirujanos
2025**

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 2025, 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.

Desarrollo

E1LaM01A01

	ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE S.A.S DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	CODIGO GH-FO-040
		VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	Líder 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:	Auxiliar SIAU
HORARIO DE TRABAJO:	Lunes a sábado


II. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Facilitar el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios en las IPS de Oncólogos del Occidente, tomando como fuente de información las 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)

- 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 las inquietudes de los usuarios y empresas clientes de acuerdo con las rutas institucionales establecidas.
- Motivar al usuario y su familia para que hagan uso de los buzones 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 brechas 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.

1

	ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE S.A.S DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	CODIGO GH-FO-040
		VERSIÓN 001

- 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 normativa y lo reglamentado en servicios de salud.
- Brindar educación y socializaciones 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 acaecida durante la prestación de los servicios previniendo acciones jurídicas; daño reputacional y pérdida de usuarios.
- Consolidación y sistematización de información PQRS de reporte obligatorio.
- Generar las herramientas de Segmentación; Agrupación y Caracterización de las 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 satisfacción al usuario y de los canales de participación dispuestos por parte de la institución para tal fin. (Encuestas de satisfacción del servicio, Buzones de Sugerencia, línea 01800413680, correo institucional; Chat; entre otros)
- Evaluar la satisfacción de los pacientes/acudientes con los servicios y promover la generación de acciones y planes de mejoramiento efectivos y oportunos en casos de desviaciones en los servicios.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos de atención preferencial y diferencial para usuarios: diseñado de acuerdo con grupos poblacionales de atención especial definidos por normatividad vigente.
- Trabajar en la recuperación de pacientes que han abandonado su tratamiento por causales relacionadas con los determinantes sociales de la salud.
- Identificar las causales más comunes de insatisfacción en la población atendidas en Oncólogos del Occidente generando las acciones correctivas o preventivas necesarias.
- Generar información útil al nivel estratégico con el fin de modificar las condiciones de prestación de servicio enfocándolas a las necesidades del usuario.

2

