

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

**¡Comprometidos con el
mejoramiento continuo de los
servicios!**



NUESTROS CANALES DE COMUNICACION

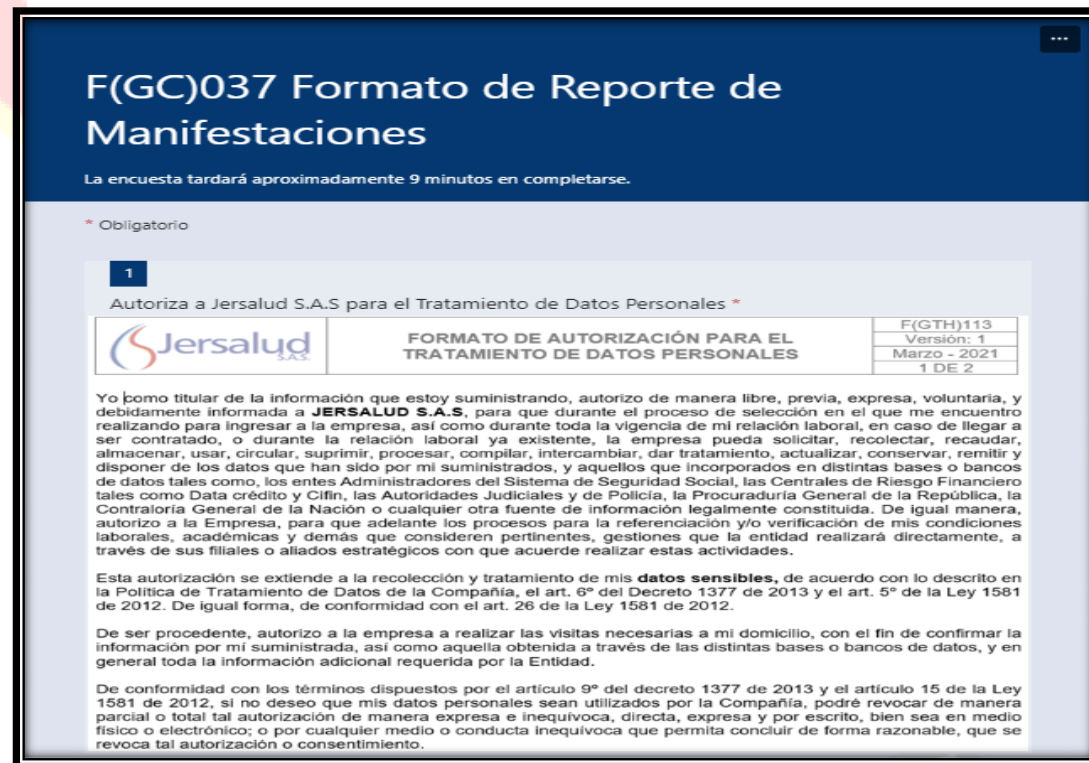
- **Oficina SIAU y Línea de Atención SIAU:** 3166891413 de Lunes a Viernes Horario 8 am a 11 am y 2 pm – 5 pm.
- **Buzón de Manifestaciones:** en las salas de espera de cada una de las Sedes: Villavicencio, Acacias, Granada, Puerto López y Puerto Gaitán.
- **Línea Whatsapp:** 3162788963 para solicitud de citas de Promoción y Prevención y 3185325414 para solicitud de citas control de Hipertensión-Diabetes etc.
- **Línea Contac Center:** (601)3795491, **Whatsapp:** 3133756613, para solicitud de citas generales.
- **Atención presencial en líneas de Frente:** Asignación de citas: Lunes a Viernes de 8 am a 11 am y de 2 pm a 5 pm. Sábados de 8 am a 11 am.

NUESTROS CANALES DE COMUNICACION


Página WEB: www.jersalud.com: Ingresa a la pestaña paciente y familia opción PQRS Seleccione la sucursal que aplique para radicación de Manifestaciones.



The screenshot shows the Jersalud website interface. At the top, there is a navigation menu with options: INICIO, NOSOTROS, PACIENTE Y FAMILIA, TRANSPARENCIA, CONTACTENOS, and COLABORADORES. Below the menu, there is a section for 'Línea telefónica de citas médicas' with contact information for January 16, 2023, and March 1, 2023. A sidebar on the right contains a list of services: Encuesta, Derechos Y Deberes, Asociación de Usuarios, PQRS (with a dropdown menu showing 'Boyacá', 'Meta', and 'Casanare'), Información al Usuario, and Participa. At the bottom, there are three buttons: 'Horarios De Atención', 'Resultados De Laboratorio', and 'Tramites En Linea'.



The screenshot shows a form titled 'F(GC)037 Formato de Reporte de Manifestaciones'. It includes a header with the title and a note: 'La encuesta tardará aproximadamente 9 minutos en completarse.' Below the header, there is a section for 'Obligatorio' with a step indicator '1' and the text 'Autoriza a Jersalud S.A.S para el Tratamiento de Datos Personales *'. A table is present with the following content:

	FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	F(GTH)113
		Versión: 1
		Marzo - 2021
		1 DE 2

Below the table, there is a paragraph of text explaining the authorization for the processing of personal data, followed by a section for 'datos sensibles' and a final paragraph regarding the revocation of authorization.

NUESTROS CANALES DE COMUNICACION

Página WEB: www.jersalud.com: Ingresa a la pestaña paciente y familia , opción encuesta- seleccionar sucursal que aplique, para conocer la satisfacción que tiene frente a los servicios prestados por la IPS Jersalud.



The screenshot shows the Jersalud website home page. At the top, there is a navigation menu with the following items: INICIO, NOSOTROS, PACIENTE Y FAMILIA, TRANSPARENCIA, CONTACTENOS, and COLABORADORES. Below the menu, there is a large banner with the Jersalud logo and text: "Línea telefónica de citas médicas", "A partir del lunes 16 de enero de 2023 el número telefónico para solicitar sus citas médicas en Jersalud es:", "Número de teléfono: (601) 379 54 91", "Línea de WhatsApp: 313 375 66 13", and "A partir del miércoles 1 de marzo de 2023 la línea 305 734 2401 quedará fuera de servicio." Below the banner, there is a grid of three buttons: "Horarios De Atención", "Resultados De Laboratorio", and "Tramites En Linea". On the right side of the page, there is a dropdown menu for "Encuesta" with options: Boyacá, Meta, Casanare, PQRS, Información al Usuario, and Participa.



The screenshot shows the "Encuesta de Satisfacción Meta" page. The title is "Encuesta de Satisfacción Meta". Below the title, there is a message: "Señor Usuario: Para nosotros es importante conocer su opinión frente a los servicios de Jersalud S.A.S." The survey consists of three questions:

- 1. Sede ***
 - Villavicencio
 - Acacias
 - Granada
 - Puerto Lopez
 - Puerto Gaitan
- 2. El servicio que evalúa es: ***
 - Consulta externa (Atención medicina general, Enfermería, Odontología)
 - Farmacia.
 - Toma de muestras de laboratorio.
 - Admisión (Activación y asignación de citas).
- 3. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos Jersalud S.A.S.? ***
 - Definitivamente No
 - Probablemente No
 - Probablemente Si
 - Definitivamente Si

LABORATORIO

Página WEB: www.jersalud.com: Ingresa a la pestaña paciente y Familia opción Información al Usuario para que conozcan las Recomendaciones para toma de Muestras y Como descargar los exámenes.



Servicios

INICIO NOSOTROS **PACIENTE Y FAMILIA** TRANSPARENCIA CONTACTENOS COLABORADORES

Jersalud S.A.S.

Línea telefónica de citas médicas

A partir del lunes **16 de enero de 2023** el número telefónico para solicitar sus citas médicas en Jersalud es:

Número de teléfono: (601) 379 54 91

Línea de WhatsApp: 313 375 66 13

A partir del miércoles **1 de marzo de 2023** la línea **305 734 2401** quedará fuera de servicio.

Jersalud S.A.S.

Horarios De Atención

Resultados De Laboratorio

En Línea

- Boyacá

- Encuesta +
- Derechos Y Deberes +
- Asociación de Usuarios +
- PQRS +
- Información al Usuario +**
 - Recomendaciones para toma de muestras
 - ¿Cómo descargar los exámenes?
 - Seguridad del paciente
 - Horarios
 - Educación al usuario
 - Rutas ambulatorias
- Participa +

COMO CANCELAR UNA CITA

Señor Usuario (a)



Señor usuario, con el fin de generar cultura del buen uso de los servicios de salud, lo invitamos a cancelar sus citas 24 horas antes de la misma o en su defecto con 2 horas de anticipación, permitiendo el acceso de otros usuarios que requieran el servicio. Por favor utilizar los siguientes canales de comunicación:



CONTACTCENTER (601)3795491



<https://forms.office.com/r/LPJ0SyLy6v>

La No cancelación de la cita en los tiempos establecidos podrá generar inoportunidad de la atención por el uso inadecuado de los servicios. Trabajemos juntos en pro de la optimización de los servicios de salud.

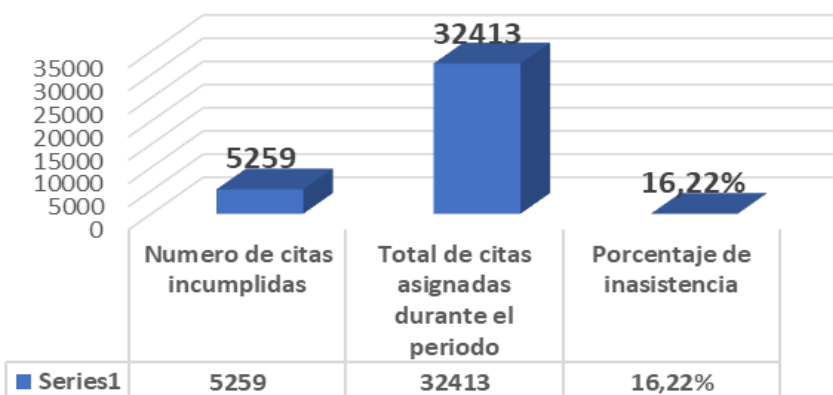
Recuerde la importancia de asistir a sus consultas médicas, con 20 minutos de anticipación para su respectiva admisión.



¡Sigámonos cuidando!



PORCENTAJE DE USUARIOS INASISTENTES A CITAS DURANTE EL PERIODO DE MARZO A MAYO DE 2023 SUCURSAL META



En la IPS Jersalud Sucursal Meta, durante periodo de Marzo a Mayo de 2023, se observa un porcentaje de inasistencia a cita del 16% de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, lo invitamos a cancelar su cita por lo menos 2 horas antes, con el fin de permitir el acceso de otros usuarios a los servicios de salud.

¡Juntos en pro de la optimización de los servicios!

ASOCIACION DE USUARIOS

Página WEB: www.jersalud.com: Ingresa a la pestaña Paciente y Familia opción Asociación de usuarios sucursal Meta para que conozcan el acto de conformación de la misma.

Servicios

INICIO NOSOTROS **PACIENTE Y FAMILIA** TRANSPARENCIA CONTACTENOS COLABORADORES

Encuesta +
Derechos Y Deberes +
Asociación de Usuarios + Boyacá
PQRS + Meta
Información al Usuario + Casanare
Participa + Circular Informativa +

Línea telefónica de citas médicas

A partir del lunes **16 de enero de 2023** el número telefónico para solicitar sus citas médicas en Jersalud es:

Número de teléfono: (601) 379 54 91
Línea de WhatsApp: 313 375 66 13

A partir del miércoles **1 de marzo de 2023** la línea **305 734 2401** quedará fuera de servicio.

Horarios De Atención
Lunes - Viernes 07:00AM-07:00PM

Resultados De Laboratorio
- Boyacá
- Meta

Tramites En Linea

Servicios

INICIO NOSOTROS **PACIENTE Y FAMILIA** TRANSPARENCIA CONTACTENOS COLABORADORES

Asociación de usuarios Meta

Toda la información sobre la asociación de usuarios de Jersalud S.A.S.

Acta de conformación de la asociación de usuarios

1 / 13

FORMATO DE ACTA DE REUNION

ACTA N° 001 DE 2023

DESIGNACION DE LA REUNION:
COMITE O UNIDAD FUNCIONAL: ACTA CONFORMACION ASOCIACION DE USUARIOS IPS JERSALUD META.

LUGAR: IPS JERSALUD (Plataforma Microsoft Teams)

FECHA:	DD	MM	AA	HORA INICIO	HORA FINALIZACION
	14	04	2023	3:00 pm	5:00 pm

MODERADOR: SANDRA PATRICIA PEÑALOZA MORA Líder Garantía de la calidad IPS Jersalud Meta.

AGENDA DEL DIA

1. Verificación de Quórum
2. Desarrollo de la Reunión
3. Conformación Asociación de Usuarios

PARTICIPANTES (REGISTRE LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN INVITADAS A LA REUNION, ESPECIFICANDO EL CARGO)

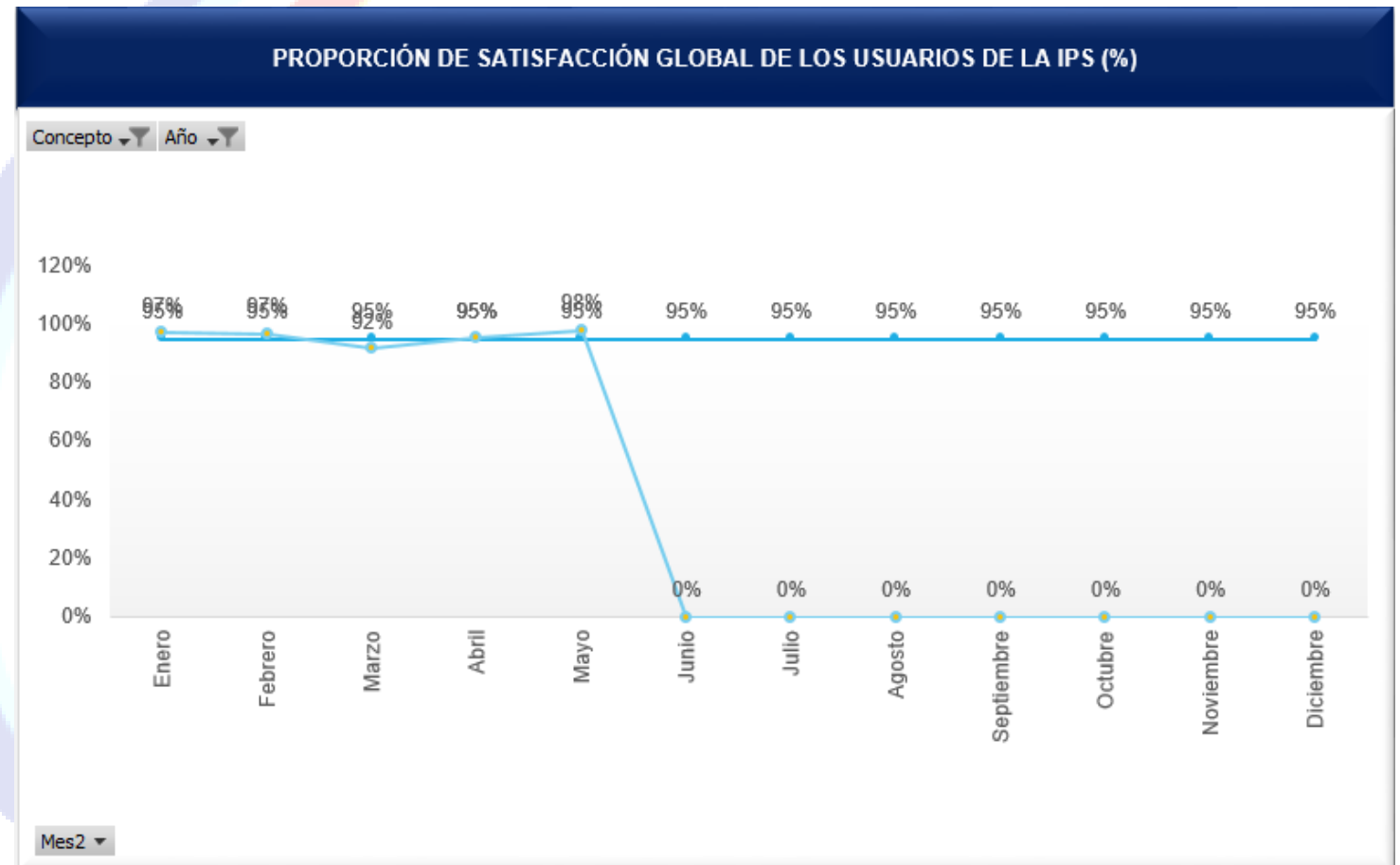
Diany Lorena Duarte Matilla, Gerente IPS Jersalud Meta.
Luz Marina Ramírez García, Líder de IPS Jersalud Villavicencio.
Maira Alejandra Cuellar, Enfermera Ambulatoria IPS Jersalud Puerto Gaitán.
Mitsahí Narváez, Enfermera Ambulatoria IPS Jersalud Puerto López.
Nadia Castro Vargas, Coordinadora IPS Jersalud Acandé.
Erika Rodríguez, Auxiliar Administrativo Referente SAJU Institucional.
Edgar Orlando Moreno Rizo, Presidente Asociación.
Vilken Olinde Vargas Gomez, Secretaria Asociación.
Mary Jeneith Morales Narváez, Tesorera Asociación.

VERIFICACION DEL QUORUM (relacionado)
Diany Lorena Duarte Matilla, Gerente IPS Jersalud Meta.
Luz Marina Ramírez García, Líder de IPS Jersalud Villavicencio.

SATISFACCION GENERAL ENERO A MAYO 2023

Durante el periodo comprendido de Enero a Mayo del año 2023 en la IPS Jersalud Sucursal Meta, se aplicaron en total 2280 encuestas, obteniendo en promedio un **96%** de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.

Es importante mencionar que la IPS Jersalud en su compromiso por el mejoramiento continuo de los procesos, analiza cada una de las manifestaciones y/o sugerencias brindadas por los usuarios, con el fin de generar acciones de mejora orientadas a fortalecer los servicios, en pro de la seguridad del paciente y satisfacción del mismo.



**Gracias por su
atención**

