

Siguiendo la Res. 2063 de 2017 (Formas de participación social en la prestación de servicios de salud), le informamos a todos los usuarios cuales son los canales de participación social en Bogotá Laser Ocular Surgery Center.

Los canales de comunicación que tenemos son:

- Encuestas.
- Buzón de sugerencias.
- Correo al área de servicio al cliente.
- Facebook live acerca de patologías frecuentes y el autocuidado.
- Participación en conversatorios semestrales de mejoramiento de servicio.

Objetivos:

1. Desarrollar estrategias para la participación de la ciudadanía en la IPS, que nos ayude a mejorar la prestación del servicio.
2. Mejorar la Salud educando a nuestros pacientes en el autocuidado.
3. Generar programas saludables dentro de las instituciones.
4. Programas “Cultura Segura”.

Ejes principales de la participación:

1. Atención al usuario y la participación social, con reuniones que se realizarán como mínimo una vez al año, cuyo fin es buscar mejorar la prestación del servicio y el funcionamiento de la IPS con las ideas de los usuarios.
2. Establecer mecanismos de atención a los usuarios para canalizar, resolver las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes para tomar correctivos dentro de la IPS, como buzones, correo servicioalcliente@bogotalaser.com, interacción por redes sociales, atención directa por el área de servicio al cliente.
3. Mantener informado a los usuarios sobre sus deberes y derechos.
4. Promoción de bienestar de los pacientes a través de nuestro programa cultura segura, el cual fomenta educación permanente a pacientes en temas como, seguridad del paciente, aplicación de gotas, lavado de manos, donación de órganos y otros temas de interés para nuestros usuarios.

Desarrollo de la norma dentro de la IPS:

1. Fortalecer los canales de comunicación para garantizar el derecho a la participación social en salud de nuestros usuarios.
2. Impulsar programa de “Cultura Segura” dentro de nuestra IPS.
3. Impulsar programas de salud y el autocuidado.
4. Fortalecer la IPS en la implementación de mecanismos para estimular la participación.

Criterios para la implementación:

1. Identificar y disponer de canales de comunicación, medios electrónicos o presenciales para dar información a la ciudadanía.
2. Identificar y desarrollar junto con la ciudadanía espacios institucionales para analizar y decidir conjuntamente procesos.
3. Establecer mecanismos para facilitar reuniones con nuestros usuarios
4. Establecer los incentivos que propicien la participación.
5. Promover las formas de convocatorias de los espacios de participación.

6. Establecer diálogos participativos para recoger comentarios en forma directa y presencial.
7. Implementar la aplicación de tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a la información.
8. Brindar espacios a los ciudadanos para expresar sus opiniones en temas de salud.

PROGRAMAS SALUDABLES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

- La página web donde invitamos a la participación.
- Bienestar de los pacientes y programas saludables.
- Aplicación de gotas y lavado de manos.