

IMPACTO DEL SIAU EN LA CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS

sistema de información y atención al usuario (SIAU), como instrumento que contribuye al fortalecimiento de la relación institución-usuario para mejorar la calidad de la atención en salud

**NATALIA MENDEZ NOGUERA
INDIRA OSPINO BARRIOS
DANIEL VERGARA MARTINEZ**

UNIVERSIDAD DEL SINU ELIAS BECHARA ZAINUM

CARTAGENA/BOLIVAR

23-JUNIO-2023



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena

IMPACTO DEL SIAU EN LA CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS

sistema de información y atención al usuario (SIAU), como instrumento que contribuye al fortalecimiento de la relación institución-usuario para mejorar la calidad de la atención en salud

**NATALIA MENDEZ NOGUERA
INDIRA OSPINO BARRIOS
DANIEL VERGARA MARTINEZ**

**TUTOR
SHIRLEY FERNANDEZ**

ESCUELA DE ENFERMERIA

UNIVERSIDAD DEL SINU ELIAS BECHARA ZAINUM

**CARTAGENA/BOLIVAR
23-JUNIO-2023**



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena

IMPACTO DEL SIAU EN LA CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS EN SALUD

El siguiente ensayo tiene como finalidad mostrar el impacto que ha causado el sistema de información y atención al usuario en las IPS actualmente se da una relevancia importante a la opinión de los usuarios ya que este es un factor clave para poder brindar una prestación de servicio con calidad. Por ende, el sistema de salud en general y las Instituciones Prestadoras de servicios de Salud se ven en la obligación de implementar mecanismos que permitan captar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios para responder de manera oportuna, y que posibiliten un mejoramiento continuo a los servicios, para satisfacer de manera efectiva las necesidades en salud.

En este ensayo se observa el sistema de información y atención al usuario, y se realiza un recorrido histórico por diversas condiciones que impulsaron y motivaron la inclusión de la atención en la prestación de los servicios de salud, que actualmente es el área de enfoque de ambos. gobiernos e instituciones diseñadas para satisfacer las necesidades de los beneficiarios, pacientes o clientes de la sociedad para mejorar su salud. Para las organizaciones o empresas productoras de servicios de salud, el sistema de calidad, el cual debe basarse en la planificación estratégica, el sistema de gestión de la calidad, y con ello la mejora continua de normas y estándares, es ahora de gran importancia. organizaciones que se interconectan para la implementación de los requisitos de calidad que el sistema sanitario necesita para cumplir con los requisitos acordados con los clientes, la introducción de nuevas herramientas permite actualizar las estrategias y reaccionar rápidamente a los nuevos requisitos para la prestación de servicios de alta.

Desde nuestro punto de vista encontramos un sin número de concepto de calidad por ser este inherente al ser humano, pero desde los orígenes de este mismo se puede inferir que va enfocado al “hacer bien o hacer las cosas bien”. Por esto se crea un sistema de información y atención al usuario enfocado a minimizar las acciones que contribuyen a la mala prestación de los servicios.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (Ortiz & Pérez, 2015) expresan que la salud es un derecho fundamental de las personas, por lo cual debe brindar una atención oportuna, aceptable, asequible y de calidad de tal manera que satisfaga sus necesidades. Brindar un servicio de calidad, tiene grandes implicaciones sobre la oportunidad, acceso, prontitud, tiempo y resolución. Acciones que deben estar implícitas en el servicio, desde que se realiza el contacto con el usuario, hasta la atención de su servicio (1).

Los sistemas de información y atención al usuario deben estar más relacionados con las necesidades exactas de cada individuo, así como los sistemas de salud y no regirse por los prestadores de servicios, las primeras actividades deben estar regidas con los problemas de atención en salud y los que influyen en esto para así poder definir las necesidades adecuadas de información. En el caso por ejemplo de los servicios de salud, su finalidad es mejorar el estado de salud de los ciudadanos en forma individual y la salud de las comunidades, mediante el mejoramiento de los sistemas sanitarios y de atención de salud. Esto debe tenerse presente en todo momento cuando se diseñan los sistemas de información, pues no es nada raro que los gerentes sanitarios dejen que el personal técnico de sistemas informáticos adopte decisiones cruciales en el diseño de sistemas que se apoyan en razones técnicas, pero pueden dar lugar a aplicaciones inadecuadas.

Las principales bibliografías que hablan del sistema de información y atención al usuario colocan de base la importancia de los derechos de los usuarios como pilar para una atención con calidad, por ende, desde esta perspectiva las iniciativas están encaminadas a mejorar la calidad de todos los servicios minimizando los obstáculos que se pueden ver evidenciados en la atención de los usuarios y así mismo fortalecer los procesos.

El inicio del SIAU comenzó siendo una herramienta creada por el Ministerio de salud y protección social para mejorar el servicio, utilizando la información del usuario, el cual se basa en la utilización de tecnologías de la información y la comunicación, como sistemas de información y plataformas en línea, para gestionar y agilizar el proceso de atención al usuario como fuente de quejas y sugerencias, aprovechando sus derechos y obligaciones para confirmar la calidad de los servicios en base en la información proporcionada en las encuestas, quejas, reclamaciones o sugerencias de los usuarios. A través de este sistema, los usuarios pueden realizar consultas, presentar quejas o reclamos, solicitar información y recibir respuestas de manera rápida y oportuna(2).

Anteriormente se clasificaba SIAU como un sistema de información y atención al usuario lo que se entiende como conjunto de elementos organizados para ofrecer información oportuna en cuanto a contenido, formato, tiempo y lugar a un usuario determinado, es decir, se trata de una configuración de medios, diseñados para proporcionar información referida a calidad, a un receptor, cumpliendo unos requisitos de calidad predeterminados. Según se enuncia en uno de los principios de las normas ISO 9000 (3), todo ese sistema informativo permite gestionar la calidad de los procesos para tomar decisiones asociadas a la calidad, basadas en hechos. “Es un método organizado para recolectar, almacenar y reportar la información sobre la calidad para ayudar a los tomadores de decisiones en todos los niveles”. por otra parte, el proceso de atención está enfocado en la realización de todas las actividades que se van a realizar para lograr una atención satisfactoria de todas las necesidades y perspectiva de los usuarios, este tiene como principal objetivo de siau va enfocado e, velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios mediante la gestión y solución de inconformidades y solicitudes expresadas por el usuario. estos hallazgos son base importante para la elaboración

de planes de mejoramiento y toma de decisiones administrativas y misionales encaminadas a alcanzar estándares óptimos de calidad, permite al profesional encargado, ordenar el tipo de atención y tratamiento que debe dar a cada reclamación, para brindar una atención oportuna más allá que una carta de respuesta de solución al inconveniente presentado así mismo ejerce control social sobre la prestación de servicios de salud que se dan.

En general el SIAU cuenta con una serie de características y funciones que son esenciales para la adecuada prestación de servicios, como los canal de comunicación que estos Proporciona un medio de comunicación bidireccional entre los usuarios y la organización, ya sea a través de formularios en línea, correo electrónico, chat en vivo u otros medios, Registro de solicitud lo cual va a permite a los usuarios registrar y realizar un seguimiento de sus consultas, quejas o solicitudes de información. Asignación de casos lo cual va enfocado a un sistema por el cual se realiza la asignación automáticamente los casos a los agentes encargados de su resolución, garantizando una distribución equitativa de la carga de trabajo. Seguimiento y escalado este va a facilitar el seguimiento de los casos por parte de los usuarios y los agentes, asegurando que las solicitudes se resuelvan en el tiempo adecuado. Además, si un caso no se resuelve satisfactoriamente, el sistema permite su escalado a instancias superiores para su revisión y resolución (4).

De lo anteriormente dicho, se puede inferir que, para incrementar el índice de satisfacción de los usuarios y evitar la mala calidad en los servicios, se realiza de manera evaluativa la monitorización de la satisfacción de los usuarios con los servicios que brinda nuestro personal, los cuales nos ayuda a identificar obstáculos que impiden de que la atención se brinde oportunamente y de calidad. Para cuidar de la operación del sistema de información y Atención (SIAU) requiere de funciones que debe realizar y recibir información de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios, así mismo características de la demanda de los servicios de salud, cuyo fin es crear medios para la expresión específica de las necesidades de salud de los usuarios para fortalecer la relación en la institución - usuarios - comunidad. Y en conjunto sensibilizar sobre los derechos y deberes de los usuarios en materia de salud, promoviendo el compromiso de los prestadores de servicios con los usuarios. Este sistema ayuda a los usuarios, grupos y comunidad a acceder a nuestros servicios, reduciendo costos y mejorando el uso de los servicios lo cual esta respaldado por leyes que protegen los derechos y deberes de los usuarios.

Por ende se sabe que desde la década del siglo XX, el ámbito de la salud comenzó a experimentar una serie de cambios a partir de la Constitución Política de 1991 y la creación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, otorgándole a las personas la capacidad para participar y tomar decisiones en todos los asuntos que los involucren como miembros y/o usuarios de un sistema, esto ligado a importantes cambios tecnológicos (5) los cuales han sido un importante punto de partida para la difusión de información. Según la Ley 100 de 1993 toda organización sea pública o privada debe garantizar el mejoramiento de modo continuo en la prestación de sus servicios, para dicho fin se hace necesario la adaptación a su entorno, el cual comprende aspectos tecnológicos, legales, sociales y ambientales que



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena

conviene tomar en cuenta para la armonización de sus procesos. Según el Decreto 1757 de 1994 el Sistema de atención e información al usuario nos dice que las instituciones prestadoras de servicios salud, sean públicas, mixtas o privadas, garantizarán Un sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada que contará con una línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas y garantizarán, según los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda sistemáticamente y canalice tales requerimientos, implantar articulado al sistema de información sectorial, un control de calidad del servicio, basado en el usuario, cuando las condiciones locales impidan disponer del servicio telefónico como un medio idóneo para el sistema de información de que trata el presente artículo, se deberá establecer un sistema de información permanente, consultando los medios más idóneos de los cuales se disponga en la localidad o región.

Por otra parte la resolución 2542 DE 1998 menciona los datos que debe manejar el Sistema Integral de Información del Sistema General de Seguridad Social en Salud que son generados por sus diferentes integrantes, su denominación, estructura y características; los mecanismos operativos para la transferencia de los datos; la disposición y administración de los datos las responsabilidades que asumen cada uno de los integrantes del SGSSS en el Sistema Integral de Información, independientemente de su naturaleza jurídica, y todas aquellas entidades e instituciones de salud y de seguridad social de regímenes especiales, que conforman el Sistema de Salud. (6)

Partiendo desde la evolución de enfermería en relación con el SIAU este abarca un gran recurso de talento humano capacitado lo cual está disponible desde un enfoque de primera atención hasta la recuperación, tratamiento o rehabilitación del mismo lo cual se convierte en un contacto de total permanencia lo que va a dar a lugar a una respuesta a las necesidades del usuario y por ende a la evaluación de procedimientos, eventos adversos, procesos administrativos que están enfocados en la atención del usuario. Y así mismo desde este enfoque desarrollar estrategias encaminadas a la humanización del servicio de salud, el ejercicio de las responsabilidades y derechos del usuario en el marco del respeto a la persona permanente informar y orientar a los usuarios sobre el uso y disponibilidad de los servicios prestados por las entidades. En la actualidad SIAU ha sido de gran impacto para las instituciones sanitarias lo que ha permitido el avance de la tecnología, medios de comunicación con los usuarios y la eliminación de esas barreras administrativas entre el profesional y el usuario lo que ha permitido el avance de satisfacción con cada una de las necesidades tratadas y por ende la prestación de servicios con calidad lo que se ha buscado año tras año.

La aplicación de este sistema se ha vuelto crucial para prestar una asistencia de buena calidad y eficaz en función de los costos. La implementación de sistemas de información ha contribuido a mejorar la prestación de los servicios de salud mediante la creación de un ambiente que propicie el mejoramiento del acceso y la calidad de la asistencia a los pacientes reforzando la base de conocimientos necesaria para la toma de decisiones clínicas y administrativas. En efecto, los objetivos esenciales para llevar a cabo el sistema de



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena

información para la atención del usuario son facilitar los aspectos logísticos de la atención de salud permitir que las instituciones de salud funcionen eficientemente, ayudar a los prestadores a actuar eficazmente, mejorar el acceso a los datos administrativos y clínicos tanto individuales como colectivos. Estos objetivos se materializan mediante la gestión automatizada de datos del paciente y clínicos el apoyo a los servicios de diagnóstico y terapéuticos, la buena administración de los recursos, la integración de los datos administrativos y clínicos, el acceso distante a la información médica, el acceso a las bases de conocimientos. Cabe resaltar que enfermería juega un papel muy importante en este ámbito, ya que la orientación de los servicios sanitarios hacia la satisfacción de las necesidades de pacientes implica que cuando se habla de calidad se deben tener presentes dos parámetros estrechamente ligados por un lado, la aplicación de la ciencia para la solución de los problema y, por otro, la calidad percibida por el usuario o lo que es lo mismo, el resultado de la diferencia entre lo que el paciente o usuario espera del servicio y lo que dice haber obtenido. Esta última dependerá, entre otros factores, de cómo se produzca la interacción entre el usuario y los profesionales de enfermería que prestan los servicios, así como de las expectativas que previamente se haya formado. Proporcionar información asistencial a los pacientes es necesario para el correcto desarrollo de la relación enfermero-paciente.

Por último, se ha venido observando que esta herramienta nos ha hecho crecer como instituciones y nos ha ayudado a resolver de manera rápida y oportuna las diferentes situaciones que infieren en la mala calidad de la prestación de servicios. Esto nos permite nos dar un seguimiento y trámite oportuno de solicitudes, quejas, reclamos, recomendaciones y felicitaciones (PQRSF) realizadas por el usuario y/o familiar.

El SIAU comienza siendo una herramienta creada por el Ministerio de salud y protección social para mejorar los servicios, utilizando toda la información del usuario, que contribuye a la resolución de problemáticas, el cual se basa en la utilización de tecnologías y comunicación, como sistemas de información y plataformas en línea, para gestionar y agilizar el proceso de atención al usuario.

Este juega un papel muy importante porque brinda información a los usuarios y demás partes para satisfacer sus necesidades prioritarias y para regular y armonizar las relaciones, su finalidad es mejorar la satisfacción del usuario con el servicio mediante la información que nos brinda este sistema.

Con lo anteriormente mencionado podemos concluir que, En Colombia, existe un marco normativo que regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud y obliga a las instituciones prestadoras de servicios de salud y Empresas administradoras de planes de beneficios, a establecer una serie de servicios orientados a garantizar la integralidad y calidad en la atención del usuario. Finalmente realizamos un análisis de las diferentes bibliografías consultadas, lo que nos indica que el sistema de información de atención al usuario tanto a nivel nacional como regional ha tenido gran impacto en la atención, siendo esto un pilar para la mejora continua de todas las instituciones del país

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. World Health Organization: WHO. Salud y derechos humanos [Internet]. Who.int. World Health Organization: WHO; 2017. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
2. Enrique S, Castañeda M, Alejandro J, Tobón N. MEJORAMIENTO DEL SIAU IPS INEGRADOS EN SALUD [Internet]. Available from: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/48500/2023NavarroJared.pdf?sequence=1>
3. Iso.org. 2021. Available from: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
4. De Servicio P, Grupo De Servicio Al Ciudadano C. FUNCIÓN PÚBLICA Protocolos de Servicio al Ciudadano [Internet]. [cited 2023 Jun 22]. Available from: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos_servicio_servicio_al_ciudadano.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1537195305612
5. GESTION DE INFORMACION Y COMUNICACION [Internet]. Available from: <https://herasmomeoz.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/IC-MA-IC-006-MANUAL-DE-ATENCION-AL-USUARIO.pdf>
6. De Salud M. Hoja 1 de 1 LA MINISTRA DE SALUD [Internet]. [cited 2023 Jun 22]. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-2542-de-1998.pdf>
7. RESOLUCION DEL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL [Internet]. Gov.co. [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%200256%20de%202016.pdf
8. Guía del usuario Conozca cómo acceder a los servicios de salud del Ministerio de Salud y Protección Social. Obtenido el: 12 de Agosto del 2020 de : Gov.co. [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/SG/SAB/AT/guia-usuario-minsalud.pdf>



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena

9. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet]. 2018 May 1;29(3):278–87. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
10. Evolución de los Sistemas de Información [Internet]. Tecnologías-informacion.com. 2018. Available from: <https://www.tecnologias-informacion.com/evolucionssystemas.html>
11. Lucila A, Jose V, Alvarino L, Alvarino J, Estrada G. EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL YOLOMBÓ-ANTIOQUIA 2017 ELABORADO POR REVISADO POR REVISADO POR APROBADO POR MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO -SIAU [Internet]. 2017 [cited 2023 Jun 22]. Available from: <https://hospitalyolombo.gov.co/wp-content/uploads/2020/10/Manual-SIAU-HOSPITAL-SAN-RAFAEL-V.03-1-1.pdf>
12. Espinosa Espinel, Joyce Denise, and Cecilia Parra Ferie. “Gestión de La Calidad En Los Servicios de Atención al Cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda.” Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional, vol. 5, no. 8, 2020, pp. 42–65, dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392. Accessed 23 June 2023. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>
13. Gutierrez, Jorge Nelson Malpartida, et al. “Estudio Sobre La Calidad Del Servicio de Atención al Cliente a Los Pacientes Del EsSalud.” Alpha Centauri, vol. 2, no. 1, 30 Mar. 2021, pp. 43–51, journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27, <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>. Accessed 5 Nov. 2021.
14. Ubaldo Tahua, Alexander. “Plan de Mejora de La Calidad Del Servicio de Atención al Usuario Del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018.” Revista En Gobierno Y Gestión Pública, vol. 6, no. 2, 30 July 2019, pp. 43–57, <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>. Accessed 28 Feb. 2022. 11. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/124>
15. Suárez Isaqui, Lázaro, et al. “Satisfacción de Los Usuarios Con La Atención En Los Consultorios Médicos. Colón 2015-2016.” Revista Médica Electrónica, vol. 40, no. 4, 1 Aug. 2018, pp. 1002–1010, scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1684-18242018000400008. Accessed 23 June 2023. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1684-18242018000400008



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena

16. Chacon, Javier, and Susana Rugel. "Artículo de Revisión. Teorías, Modelos Y Sistemas de Gestión de Calidad." *Revista ESPACIOS*, vol. 39, no. 50, 15 Dec. 2018, www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html.
17. "La Atención al Usuario En Los Sistemas de Salud." *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 5, no. 2, Apr. 2021, pp. 1806–1819, https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384.
18. Importancia de La Calidad Del Servicio al Cliente. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
19. Farias, Patricia, et al. "SATISFACCIÓN PERCIBIDA Y CALIDAD de LA ATENCIÓN MÉDICA EN SISTEMAS de SALUD." *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, vol. 22, no. 3, 2019, p. 2489, www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi193b.pdf.
20. Haro-Alvarado, Juan M., et al. "Sistema de Gestión de Calidad En El Servicio de Atención de Salud." *Polo Del Conocimiento*, vol. 3, no. 11, 20 Nov. 2018, p. 210, <https://doi.org/10.23857/pc.v3i11.790>.
21. Palacios-Vega, Patricia Paola, et al. "Gestión de Calidad Del Proceso de Atención al Usuario." *CIENCIAMATRIA*, vol. 7, no. 12, 1 Jan. 2021, pp. 67–96, <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>.
22. Pérez-Cantó, Víctor, et al. "User Satisfaction in the Spanish Health System: Trend Analysis." *Revista de Saúde Pública*, vol. 53, 27 Sept. 2019, p. 87, <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001506>.
23. Soto, Alonso. "Barreras Para Una Atención Eficaz En Los Hospitales de Referencia Del Ministerio de Salud Del Perú: Atendiendo Pacientes En El Siglo XXI Con Recursos Del Siglo XX." *Revista Peruana de Medicina Experimental Y Salud Pública*, vol. 36, no. 2, 25 June 2019, p. 304, <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.
24. Cortes, Sánchez, et al. "Normatividad de La Ley de Patentes Y Marcas: Una Perspectiva Mexicana." *Revista GEON*, vol. 6, no. 2, 2019, repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/1698/02%20NORMATIVIDAD%20DE%20LA%20LEY%20DE%20PATENTES%20Y%20MARCAS%20UNA%20PERSPECTIVA%20MEXICANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y, <https://doi.org/10.22579/23463910.159>.
25. Enrique S, Castañeda M, Alejandro J, Tobón N. MEJORAMIENTO DEL SIAU IPS INEGRADOS EN SALUD [Internet]. Available from: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/48500/2023NavarroJared.pdf?sequence=10>



26. Hospital San E, Yolombó R. FORTALECER, ARTICULAR Y HUMANIZAR EL EJERCICIO PRÁCTICO DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) EN LA [Internet]. Available from: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/27989/1/OidorNicolas_2021_FortalecerArticularHumanizar.pdf
27. De la evolución de los sistemas de información para salud a la transformación digital del sector de la salud: Informe de la conferencia sobre IS4H [Internet]. Available from: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53801/OPSEIHIS210006_spa.pdf
28. La Atención al usuario en los sistemas de Salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2021 Apr;5(2):1806–19.
29. Becerra-Canales B, Condori-Becerra Á. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan “Cero Colas” en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica [Internet]. 2019 Oct 1;36(4):658–63. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400014&script=sci_arttext
30. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO -SIAU [Internet]. Available from: <https://www.hcup.gov.co/assets/files/miscelaneos/qg020201013205947-gr.pdf>
31. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá VM. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Revista de Saúde Pública [Internet]. 2019 Sep 30 [cited 2023 Jun 22];53:87. Available from: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/abstract/?lang=es>
32. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO -SIAU RED DE SLAUD DEL ORIENTE II SEMESTRE 2020 [Internet]. Redoriente.net. [citado el 23 de junio de 2023]. Disponible en: https://www.redoriente.net/phocadownload/Informes-Furag/Furag_2020/199-208%20-%20Informe%20Cualitativo%202020%20-%20SIAU.pdf
33. De P, De Información S, Atención Y, Sebastián J, Beltrán F, Elvira M, et al. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO “SIAU” ACTUALIZÓ REVISÓ APROBÓ FIRMA: NOMBRE: CARGO [Internet]. 2021 [cited 2023 Jun 22]. Available from: <http://esmanuelcastrotovar.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/PROCEDIMIENTO-SIAU.pdf>



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena