

Resolución Creación Oficina de Información y Atención al Usuario. SIAU

Resolución No. 00219
(23 de Junio de 2010)

Por medio de la cual se crea la oficina de Información y atención al Usuario. Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU en la Empresa Social del Estado - Hospital Regional Duitama

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA,
en uso de las atribuciones constitucionales y legales y,

CONSIDERANDO:

Que la E.S.E. Hospital Regional de Duitama propende por el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, buscando siempre un entorno de comportamientos éticos garantes de una buena administración de los planes, programas y recursos que buscan proporcionar bienestar colectivo y un desarrollo local equitativo, mediante la aplicación de los derechos y deberes del usuario.

Que la creación de la Oficina de atención al usuario garantiza la atención individual de los usuarios, mediante la orientación e información que conduzcan a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Mantener activos los espacios de participación en entidades del sistema general de seguridad social.

Que en adelante la oficina de atención al usuario, implementando el Sistema de información y atención al Usuario, dentro de sus procesos y mediante la aplicación de encuestas y el uso de los buzones; se establecerá la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios.

Que los derechos y los deberes son los elementos fundamentales de la prestación del servicio por lo tanto la implementación y divulgación de los derechos y deberes del usuario, tienen el propósito de fomentar las buenas prácticas de atención al usuario, mediante el reconocimiento de compromisos que desarrollen políticas de orientación estratégica y de gestión, misión y visión con énfasis en los estándares de calidad para la prestación de servicios a los usuarios con la transparencia e integridad en las actuaciones, las decisiones, las relaciones y los comportamientos éticos del equipo prestador y a quien se le presta el servicio de salud que es el usuario.

Que en todos los niveles del servicio público, es indispensable la existencia de la Oficina de Atención al Usuario para los fines pertinentes: tramite de quejas, la resolución de inquietudes fundamental la interiorización de los derechos y deberes consignados en la resolución interna No.00190 de junio 15 de 2010, desde la comprensión de su rol como servidoras o servidores y lograr así que su desempeño fundamentalmente genere bienestar social y personal como resultado de sus conductas éticas, en la prestación de los servicios de salud.

Gerencia - Servicio de Información y Atención al Usuario. SIAU

Resolución Creación Oficina de Información y Atención al Usuario. SIAU

Atendiendo la implementación del MECI en su elemento de Información secundaria, entendido como el elemento de Control, conformado por el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la entidad, provenientes del ejercicio de su función, de donde se obtienen los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la entidad pública., se requiere contar con Mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los usuarios y servidores.

Que teniendo en cuenta:

1. Los derechos y deberes que establece la Constitución Política y la Ley
2. Constitución Política de 1991, en los Artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18, 23, 42, 50, 64, 78, 79, 86, 87, 88, 89, 95, 103, 106, 300, 336, 356, 365, 366, la versión sobre los deberes, los derechos y las garantías y de la finalidad social del estado y de los servicios público
2. Ley 100 de 1993, artículos 159, 198, 200, sobre garantías de los afiliados y de los usuarios.
3. Decreto 2232 de 1195. Por medio de la cual se reglamenta la Ley 190/1995 en materia quejas y reclamos
4. Decreto 1757 de 1994- Por la cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
5. Circular 009 de la superintendencia Nacional de salud sobre sistema de quejas y reclamos.
6. Resolución Interna No. 00190 de 15 de junio de 2010. Derechos y Deberes
7. Reglamento de prestación de servicios de Salud Empresa Social del Estado Hospital regional Duitama, Acuerdo No. 003 de 21 de Junio de 1996. Artículo 3.

Que en mérito de lo expuesto,

DECRETA

CAPITULO 1

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

ARTÍCULO 1. OFICINA DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO. Las Empresas Sociales del Estado como Instituciones Prestadoras de Servicios de salud, debe establecer un servicio de atención a los usuarios da la necesidad de información y orientación a los usuarios para el uso de los servicios prestados en los diferentes servicios de la entidad; buscando la satisfacer sus propias necesidades y expectativas, además de ser una herramienta gerencial para la identificación de problemas que permitan la formulación de planes de mejoramiento que apunten a la prestación de servicios con calidad.

ARTICULO 2.OBJETIVO GENERAL. Implementar en la E.S.E. Hospital Regional de Duitama y su sede Santa Rosa de Viterbo, los instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario (SIAU) de una forma clara, eficaz y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad, y así contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios. Para esto la entidad desarrollarla los siguientes objetivos específicos:

1. Adecuar la oficina de atención de quejas y reclamos para la recepción, apertura de registros, tramite, definición de grado y tipo de resolución o intervención realizada de acuerdo al tipo de petición o sugerencia hecha por el usuario.
2. Realizar un análisis de la información tanto cualitativo como cualitativo que nos permita llevar un registro minucioso sobre las demandas planteadas.

Gerencia - Servicio de Información y Atención al Usuario. SIAU

Resolución Creación Oficina de Información y Atención al Usuario. SIAU

3. Tomar decisiones efectivas de acuerdo a la gravedad de las faltas, buscando un mayor compromiso de las áreas, funcionarios y prestadores afectados.
4. Presentar periódicamente los consolidados de quejas y reclamos a los respectivos jefes de áreas, subgerencias y Gerente de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama y su sede Santa Rosa de Viterbo
5. Generar las bases para la creación de planes de mejoramiento de la calidad centrada en el servicio al usuario.
6. Implementar una cultura organizacional que contribuya al mejoramiento del clima organizacional interno.

ARTÍCULO 3. FUNCIONES DE LA OFICINA DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO. Son funciones de la Oficina de Atención al Usuario atendiendo los derechos y deberes en la Empresa Social del Estado - Hospital Regional de Duitama, las siguientes:

1. Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
2. Atender las necesidades de información y orientación de los usuarios que acuden diariamente a la Institución con principios éticos y las normas internas y elementos básicas y fundamentales para adelantar un relación armónica entre usuario y prestador, durante el proceso de prestación de servicios de salud.
3. Promover, organizar y mantener activos los espacios de participación establecidos en la norma en cuanto a participación en las entidades del Sistema de Seguridad Social en Salud, como Comité de Ética Hospitalaria y Asociaciones de Usuarios.
4. Hacer uso de los instructivos de diligenciamiento y registro de peticiones (identificación del usuario), como instrumento básico para la operación.
5. Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
6. Establecer la satisfacción de los usuarios mediante la tabulación de información resultante de la aplicación de encuestas y papeletas encontradas en buzones ubicados en los diferentes servicios, permitiendo la identificación de problemas.
7. Divulgar Los derechos y Deberes de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama, establecidos en la resolución interna No. 00190 de Junio15/2010 en sus capítulos I, II y III según su naturaleza: Humanismo y Buen trato, Prestación de Servicios, Decisiones del Usuario.
8. Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.
9. Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente prestador.
10. Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la E.S.E.
11. Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
12. Poner a disposición del sistema administrativo de la E.S.E. la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.

Gerencia - Servicio de Información y Atención al Usuario. SIAU



Resolución Creación Oficina de Información y Atención al
Usuario. SIAU

ARTÍCULO 4. PERSONAL ASIGNADO A LA OFICINA DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO.
La oficina estará atendida por la Trabajadora Social, profesional universitaria.

ARTÍCULO 5. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dada en Duitama el día veintitrés (23) de Junio de dos mil diez (2010)

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARIA DE LOS ANGELES CASTAÑEDA ACOSTA
Gerente

Gerencia - Servicio de Información y Atención al Usuario. SIAU