1085

RESOLUCIÓN NÚMERO 263 DEL 2008

Por la cual se crea el Servicio de Atención e Información a los Usuarios (SIAU) en la E.S.E Carmen Emilia Ospina

EL GERENTE DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES Y

CONSIDERANDO:

1. Que la **E.S.E Carmen Emilia Ospina** es una Institución Prestadora de Servicios de Salud, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

2. Que el decreto 1011 de 2006, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud

3. Que la Resolución número 1043 de 2006 (del 3 de abril de 2006) establece las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones,

4. Que la Constitución Política de 1.991, artículos 1 y 2 establece(de los principios fundamentales); 11, 12, 13, 18 y 23 (De los derechos, garantías y deberes); 42, 50 y 64 (De los derechos sociales, económicos y culturales); 78 y 79 (De los derechos colectivos y de ambiente); 86, 87, 88 y 89 (De la protección y aplicación de los derechos); 95 (De las formas de participación democrática); 300 (Del régimen departamental); 336 (De las disposiciones generales); 356 (Del presupuesto); 365 y 366 (De la finalidad social del Estado y de los servicios públicos).

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT 813.005.265-7

1084

MUNICIPIO DE NEIVA
Un pacto por lo nuestro

5. Que la ley 190 de 1.995, define el Estatuto Anticorrupción, Artículos 53 – 55 (Sistemas de quejas y reclamos en las entidades publicas).

6. Que el Decreto 2232 de 1.995, Artículos 7 – 9 establece (Reglamentación sistema de quejas y reclamos).

7. Que la Ley 100 de 1.993, artículos 53 , establece (Garantías de los afiliados); 198-200 (De los Usuarios).

8. Que el Decreto 1757 de 1.994, artículos 3 – 6 establece (Formas de participación ciudadana, servicios de Atención al Usuario)

9. Que la Directiva presidencial 05 de 1.995 establece (Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas).

10. Que la Circular 009 de 1.996 de la Superintendencia Nacional de Salud establece (Sistema de quejas y reclamos).

11. Que el gerente, tiene las competencias para organizar y crear los respectivos comités que la ley y la norma establecen.

RESUELVE:

ARTICULO 1: crear y reactivar el Servicio de atención e información al Usuario (SIAU):

La ESE CARMEN EMILIA OSPINA crea el Servicio de atención e información al Usuario (SIAU).

ARTÍCULO 2: Objetivo General

Lograr la mayor eficiencia en la atención al usuario, en los términos de calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud que ofrece la ESE. "Carmen Emilia Ospina".

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT. 813.005.265-7

1083

MUNICIPIO DE NEIVA
Un pacto por lo nuestro

Objetivos Específicos

- Mejorar la atención al usuario a través del suministro de información básica sobre los servicios de salud que ofrece la ESE, en cada uno de los centros o puestos de salud del área de influencia de la institución.

- Hacer participe al usuario de la ESE en el proceso continuo de mejoramiento de los procedimientos y procesos que se adelanten en la prestación de los servicios de salud.

- Recibir, tramitar, controlar y solucionar las quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios de la ESE.

- Facilitar la comunicación entre el usuario y la ESE.

- Mejorar la oportunidad de atención, facilitando al usuario el acceso a los servicios de salud a que tienen derecho en el marco de la Ley 100, sus Decretos Reglamentarios, el POS. o POS. – S. y demás normas legales vigentes; de acuerdo a la capacidad resolutiva de la Empresa y a los contratos y convenios de servicios de salud que la Empresa ha pactado con las diferentes A.R.S., EPS, Entes Territoriales y demás Empresas o Entidades.

- Orientar al usuario sobre los mecanismos para obtener los servicios de salud que ofrece la ESE. y de otras entidades a quienes les corresponda la atención de los eventos que no cubre el POS.-S.

- Fomentar la eficiencia de la atención en los funcionarios directos e indirectos de la ESE. y de los de la red prestadora.

- Establecer el sistema de información y estadística que proporcione los datos necesarios para el establecimiento de indicadores de gestión en la evaluación y mejoramiento de los procesos de atención al usuario.

- Establecer mecanismos que permitan la recolección sistemática de los conceptos del usuario sobre la calidad de los servicios, con el fin de que las Directivas de la empresa tengan un conocimiento real de las expectativas y necesidades del usuario.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT 813.005.265-7

1082

MUNICIPIO DE NEIVA
Un pacto por lo nuestro

- Lograr un mayor entendimiento, comprensión y motivación para el abordaje y búsqueda de soluciones en los aspectos relacionados con el proceso salud – enfermedad, además de la relación paciente – profesional de la salud y/o personal de apoyo.

La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Neiva a los 12 días del mes de diciembre de 2008

MARIA LILIANA QUIMBAYA BAHAMÓN
Gerente

Visto bueno:
Rodolfo Cortes Correa
Asesor Jurídico

PROYECTO:
Juan Carlos Perdomo Puentes
Asesor de Calidad

reviso:
Luis Fernando Escobar Mazuera
Coordinador de SIAU