

Resolución No 0191 de 18 de Noviembre de 2020.

“Por la cual se adopta la Política de Servicio al Ciudadano”

EL GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL DEL SARARE en uso de sus facultades y

CONSIDERANDO:

Que el Hospital del Sarare Empresa Social del Estado, es una entidad pública descentralizada del Orden Departamental, de conformidad con lo propuesto en el artículo 194 de la Ley 100 de 1993 y de la ordenanza Nro. 07E de 2008, que modifica los artículos 3 y 4 y el parágrafo 7 de la ordenanza 03E/97.

Que el artículo 2 de la constitución política de Colombia establece “que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

Que el decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

Que el ARTÍCULO 2.2.22.2.1. del decreto 1499 de 2017 establece las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, dentro de la cual hace parte la política de Servicio al Ciudadano objeto de la presente resolución.

RESUELVE:

Artículo 1. Objetivo. Aprobar y adoptar la política de Servicio al Ciudadano del Hospital del Sarare.

Artículo 2. Compromiso. El Hospital del Sarare ESE, reconoce que la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario y sus familia, es el objetivo principal de la calidad en la prestación de servicios de Salud, por lo cual la atención al usuario se realizará con Calidad, Seguridad y Atención Humanizada, atendiendo la normatividad vigente, generando estrategias que mejoren el acceso a los servicios de salud, espacios de participación, acceso a la información de manera transparente y oportuna, buscando mejorar el nivel de confianza en su relación con el Hospital.

Todos los funcionarios del Hospital del Sarare, cumplirán un papel fundamental en el servicio al ciudadano y partes interesadas, teniendo en cuenta que sus acciones y actitudes reflejan la interiorización de los valores institucionales de la honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, frente a la comunidad. Así mismo, de manera permanente el desempeño de sus labores estarán regidos por los principios de: transparencia, gestión pública efectiva, vocación para el servicio, lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

Artículo 3. Alcance de la política. La política de servicio al ciudadano aplica para todos los servicios que presta el Hospital del Sarare ESE.

Artículo 4. Medios y Canales de Atención e Información. El Hospital del Sarare ESE cuenta con cuatro sedes y 6 Puestos de Salud adscritos para la atención de sus servicios.

- Sede Principal ubicada en la Calle 30 N° 19A - 82
- Sede UNAP ubicada en la Calle 30 N° 18 Esquina
- Sede B ubicada en el Antiguo INCORA
- Sede C Ubicada en la Calle 30 N° 19 A 39
- 6 Puestos de Salud ubicados en el Centro Poblado de Puerto Nariño, vereda Calafitas, vereda Caño Seco, vereda Bajo San Joaquín, Centro Poblado Isla del Charo y Centro Poblado de Puerto Ileras.

Así mismo dispone de los siguientes medios para la información y atención al usuario.

Virtuales:

- Sitio Web: <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/>
- Facebook: Hospital del Sarare.
- Twitter: @HospisSarareEse
- Youtube: Hospital del Sarare E.S.E.
- Email: correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co

Otros correos electrónicos definidos por la institución se encuentran publicados en la página web en la pestaña de Atención al Ciudadano/Correos electrónicos

Institucionales/ <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/atencion-al-ciudadano/correos-electronicos-institucionales.html>

- Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/inicio>.

Otros medios.

- Emisora Local
- Televisión local

Telefónicos.

- Telefax: 889 1385
- Atención al Usuario: 882 11 12

Otros Números telefónicos dispuestos por el Hospital se encuentran publicados en la página web en la pestaña de Atención al Ciudadano/Líneas telefónicas <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/atencion-al-ciudadano/directorio-2.html>

Artículo 5. Desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano. El Hospital del Sarare ESE define a través de la presente política, las acciones que se deben desarrollar para el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano articulada con el sistema único de habilitación y Sistema Único de Acreditación en salud:

- Realizar la identificación de riesgos de la atención de acuerdo con el tipo de usuario, a la hora del ingreso al Hospital.
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre las barreras de acceso que afectan a los usuarios para acceder a la prestación de servicios (autorizaciones, administrativas, económicas, geográficas, sociales, entre otras) y también las presentadas dentro del hospital hacia los diferentes servicios.
- Determinar, recopilar y analizar a través de la encuesta de satisfacción, los datos sobre la percepción del usuario, con respecto a los servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- Determinar, recopilar y analizar a través de la encuesta de satisfacción, los datos sobre la percepción del usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.

- Realizar mediciones de demanda insatisfecha y desarrollar acciones que demuestren su reducción.
- Garantizar al usuario el derecho a solicitar la atención con el profesional de la salud de su preferencia que se encuentre entre las opciones ofertadas por la institución.
- Documentar e implementar los procesos o procedimientos de servicio al ciudadano (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios).
- Realizar apertura en compañía de la asociación de Usuarios, de los buzones de sugerencias dispuestos por el Hospital; así como el seguimiento a la oportunidad en las respuestas y a los planes de mejora que puedan generarse.
- Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidad.
- Definir mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- Proveer al usuario y su familia en un lenguaje claro y entendible, la información relacionada con los servicios prestados, de acuerdo a los criterios definidos en el sistema único de acreditación así también como lo indica la carta de derechos de los pacientes declarada por el Hospital.
- Definir y monitorizar los indicadores de medición y seguimiento del desempeño que serán utilizados por el Hospital para todo lo relacionado con la atención del usuario y servicio al ciudadano; como los son:
 - Indicadores de Satisfacción.
 - Indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos.
 - Indicadores que Midan el tiempo de espera
 - Tener en cuenta los indicadores definidos en la resolución 256 de 2016 y los definidos en el sistema único de acreditación para medir la atención al usuario.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temas relacionados con atención al usuario, Humanización, Lenguaje Claro, entre otras.
- Las acciones definidas en las políticas de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Transparencia y acceso a la Información.

Artículo 6. Implementación. Todas las acciones definidas en la Presente política se implementarán a través del Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano y los planes de acción anual definidos.

Artículo 7. Seguimiento y Actualización. En seguimiento a las actividades de participación ciudadana y plan anticorrupción serán realizados cuatrimestralmente.

El plan anticorrupción y atención al ciudadano, como los planes de acción se actualizan con una periodicidad anual y sus acciones estarán definidas para ser ejecutadas en una vigencia.

Artículo 8. Evaluación. Para el cumplimiento de la política, el área de control interno evalúa a través de la evaluación cuatrimestral al plan anticorrupción y atención al ciudadano PAAC.

La ciudadanía en general, a través de las encuestas de satisfacción y pqr's evaluarán los servicios y trámites administrativos que brinda el Hospital del Sarare.

Artículo 9. Comunicación y consulta. Con el propósito de mejorar la atención al usuario en la institución, el Hospital del Sarare publicará anualmente en su página Web <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/publicaciones/planeaci%C3%B3n/>, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el plan de acción de cada vigencia, antes del 31 de Enero; Así mismo se utilizarán los mecanismos definidos en el Plan de Comunicaciones, para difundir la información relacionada con la presente política.

Artículo 10. Vigencia. Esta resolución entra en vigencia a partir de su publicación.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

Dado en Saravena, Arauca a los x días del mes de septiembre de 2020



CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ ARANGO
Gerente



Digitó, proyectó: Jhonatan Solano Carrillo
Profesional Universitario de Planeación
Revisó: Oficina Jurídica