



**E.S.E. CENTRO DE SALUD
LAS MERCEDES
CALDAS (Boy.)**

NIT. 820.003.456-3 COD. 1513100183

TELEFAX 0988024606

RESOLUCION No. 006

3 DE DICIEMBRE DE 2012

Por la cual se Reglamenta y se crea la oficina del SIAU

El Gerente de la ESE Centro de Salud las Mercedes Caldas, en uso de sus facultades legales en especial las conferidas
En el Artículo 19 Literales c, f y j

CONSIDERANDO

1. Que es necesario Crearse la oficina de atención al usuario SIAU Dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de Participación social de la prestación de los servicios de salud y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario."
2. Que se debe dar cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al Usuario como a su familia.
3. Que es deber del gerente de la ESE reglamentar lo pertinente para el cumplimiento de la ley.
4. Que en mérito de lo anterior.

RESUELVE:

Artículo primero: CREAR la oficina de información y atención al usuario de al ESE Centro de salud las Mercedes de Caldas.

Artículo Segundo: ADOPTAR el manual de procesos y procedimientos de la oficina siau

Artículo tercero: objetivo: la prestación de servicios de salud, de manera eficiente y efectiva cumpliendo con las normas de calidad establecidas. A través del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO se mejorara la oportunidad de atención al usuario, facilitando el acceso a los servicios de salud.

Artículo cuarto: Características del servicio

- Atención oportuna y con calidad
- Confidencialidad
- Calidez humana
- Respeto por el derecho de los usuarios



**E.S.E. CENTRO DE SALUD
LAS MERCEDES
CALDAS (Boy.)**

NIT. 820.003.456-3 COD. 1513100183
TELEFAX 0988024606

Artículo Quinto: Políticas de estrategia de la oficina de información y atención al usuario

Todo usuario podrá hacer solicitudes de información, peticiones quejas o reclamos respetuosas ante los funcionarios de la ese Camilo Trujillo Silva.

El usuario tendrá derecho a obtener información actualizada y accesible a través de los funcionarios respectivos, sobre normas, estructura orgánica, funcionamiento y prestación de servicios.

Se atenderá y se resolverá las solicitudes, quejas y reclamos a todos los usuarios sin ninguna clase de distinto, con el respeto y cordialidad que merece, en forma oportuna.

Artículo Sexto : En la ese centro de salud las Mercedes se maneja 1 buzón de sugerencias

Las aperturas de estos buzones se realizara 1 vez al mes junto a un usuario veedor, encargado de control del buzón y siau

Se realiza el acta del buzón estipulando cuantas quejas se encuentran dicha acta debe estar firmada por cada uno de los testigos

Las quejas y reclamos encontradas EN EL BUZON DE SUGERENCIA tienen le siguiente proceso, se envía copia a los implicados, se responde dicha queja en el tiempo estipulado publicándose la respuesta en cartelera de siau dicha respuesta tiene un tiempo de publicación de 20 días.

Se debe efectuar seguimientos las quejas sirviendo como guía para la evaluación de los servicios.

Artículo Séptimo Mecanismos de recolección de las manifestaciones del usuario (formatos)

1. Formato de la queja
2. Registro consolidado de quejas y/o manifestaciones
3. Registro consolidado de Información y orientación
4. Formato de encuesta de satisfacción de usuarios.

Artículo octavo: TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS

El proceso del trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre la comunidad, EPS e Instituciones prestadoras de servicios de salud.



**E.S.E. CENTRO DE SALUD
LAS MERCEDES
CALDAS (Boy.)**

NIT. 820.003.456-3 COD. 1513100183
TELEFAX 0988024606

PROCESO:

1. La Queja, reclamo y/o sugerencia podrá ser presentada de manera verbal y/o escrita ante el funcionario del SIAU, quien procederá a registrar la información en el formato dispuesto para tal fin; el cual debe cumplir con las siguientes condiciones:
2. Debe llevar un consecutivo
3. Diligenciamiento completo
4. Se hace firmar por el quejoso y quien recibe la queja
5. Se debe registrar en el consolidado de quejas para hacer el seguimiento de estas
6. Analizar el consolidado y elaborar planes de mejoramiento (socialización de este)
7. Las quejas y reclamos de carácter **URGENTE y PRIORITARIAS** deberán ser contestadas en un plazo inferior a 5 días hábiles, entre ellas están todas las quejas relacionadas con la prestación de servicios de salud, especialmente por entrega de medicamentos, medicamentos de control, citas médicas a embarazadas y a niños menores de un año.
8. Las quejas de carácter **NO PRIORITARIAS** deberán de contestarse en un plazo máximo de **15 días hábiles**, entre ellas están todas las quejas relacionadas con la prestación del servicio de atención al usuario en las IPS y lo Referente a la atención prestada por funcionarios de la E.S.E. que han afectado gravemente a la salud y la vida de las personas.

Artículo noveno: Vigencia La presente Resolución rige a partir de la fecha de su sanción.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Caldas a los 3 días del mes de diciembre de 2012


MAGDA ROCIO RIVERA PEÑA
Gerente