



HOSPITAL
San Juan de Dios
Empresa Social del Estado
Rionegro - Antioquia
Siempre por la vida
NIT. 890.907.254-7

RESOLUCIÓN No. 031
(Rionegro, 13 de febrero de 2019)

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"**

El Gerente del Hospital San Juan de Dios, Empresa Social del Estado de Rionegro, en uso de sus atribuciones legales y especialmente las conferidas en el artículo 315 Constitucional la Ley 909 de 2004, la Ley 1122 de 2007 y el artículo 91 de la ley 1551 de 2012.

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo No. 062 del 19 de septiembre de 1995, el Hospital San Juan de Dios se convirtió en una Empresa Social del Estado, con categoría especial de entidad pública y calidad de entidad descentralizada del Orden Municipal, dotada de Personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al Régimen Jurídico y previsto en el Capítulo III, Título II, Libro Segundo de la Ley 100 de 1993.

Que el Artículo 209 de la Constitución Política establece que la Administración Pública, en todos sus órdenes tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley.

Que el literal f del Artículo 2 de la Ley 87 de 1993, establece como uno de los objetivos del Sistema de Control Interno, definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Que el Artículo 4 del Decreto 1537 de 2001, define la Administración del Riesgos, como parte integral del fortalecimiento de los Sistemas de Control Interno en las entidades públicas, para lo cual se establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo.



SEDE JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ NOREÑA
Cra. 48 No. 56-59 - Conm.: 531 37 00 Fax: 531 10 00

SEDE GILBERTO MEJÍA MEJÍA
Cra. 70 No. 40-68 - Conm.: 531 69 27
Rionegro - Antioquia

orientando su gestión hacia una mejora continua, que permita satisfacer los requerimientos de los ciudadanos-usuarios, definiendo un conjunto de estrategias para promover la **participación** activa de los actores comunitarios y sociales en los procesos de **salud**. Además de Promover la gestión del conocimiento a nivel comunitario e institucional en materia de **participación** social en **salud**.

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha y deroga todos los actos que le sean contrarios. Ordenar la publicación de la presente Política, a través de los mecanismos previstos en la Ley 1712 de 2014.

¡COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE!

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a central vertical stroke.

LUIS MARÍA OTÁLVARO SÁNCHEZ
Gerente

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INTRODUCCIÓN

Con la entrada en vigencia del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), que integra los sistemas de gestión de la calidad y de desarrollo administrativo; se crea un único sistema de gestión, articulado con el sistema de control interno.

Dando cumplimiento al desarrollo e implementación del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, construyó la Política de servicio al ciudadano y participación ciudadana con la participación del jefe de control interno, la líder de calidad y planeación y los líderes de los procesos quienes participan con sus equipos de trabajo; en este documento se muestran las metodologías a seguir para la gestión del servicio al ciudadano y participación ciudadana en el Hospital, donde se tienen las bases sobre el conocimiento de la entidad y el modelo de operación por procesos,

EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO implementa con la política de servicio al ciudadano y participación ciudadana, un nuevo paradigma de gestión pública con tres principios fundamentales: Transparencia, Participación y Colaboración Ciudadana; Buscando responder a los retos y desafíos que tenemos frente a una ciudadanía más activa y conectada con las instituciones públicas. Este Modelo de política constituye una apuesta innovadora, para posicionar el Hospital de manera creciente, y apoyando a que las instituciones públicas se adapten a los cambios continuos de la sociedad y respondan de manera efectiva a las demandas ciudadanas. EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO ha decidido implementar un protocolo de servicio al ciudadano, que tiene como fin dar orientaciones básicas, acuerdos y métodos para permitir una interacción más fluida entre funcionarios y ciudadanos; la intención es dotar de elementos a los funcionarios para que sirvan de vehículos para la garantía de los derechos de los ciudadanos que acuden a la Entidad en busca de apoyo o de la prestación de un servicio, lo cual, necesariamente, implica el cumplimiento de los atributos del buen servicio, a saber:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| ☐ Respeto. | ☐ Amabilidad. |
| ☐ Confiabilidad. | ☐ Empatía. |
| ☐ Inclusión. | ☐ Oportunidad. |
| ☐ Efectividad. | |

DEFINICIONES

Alianza o Asociación de Usuarios: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo o subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Comité de Ética Hospitalaria: Es una de las formas de participación en las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas que tienen por objetivo la protección de los derechos y deberes de los usuarios en materia de decisiones clínicas y propender por la humanización en la atención a los pacientes.

Comunicación para la salud: Es una estrategia clave destinada a informar a la población sobre aspectos concernientes a la salud y a mantener cuestiones sanitarias importantes en la agenda pública. El uso de los medios informativos y los multimedia, además de otras innovaciones tecnológicas para difundir información sobre salud entre la población, aumenta la concienciación sobre aspectos específicos de la salud individual y colectiva.

Control social en salud: Es el conjunto de prácticas y mecanismos que involucran a la ciudadanía en el ejercicio público mediante el seguimiento a los planes, programas y proyectos institucionales, para garantizar transparencia a la gestión pública y vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector salud.

Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales: Es un proceso que permite cumplir un rol activo y el desarrollo pleno de la ciudadanía en salud.

Mecanismos de Participación ciudadana: Son todos aquellos instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Enfoque Generacional: Es el respeto a las identidades generacionales, la igualdad de oportunidades y relaciones equitativas entre generaciones (niñez, adolescencia, juventud, adultez y tercera edad).

Participación Comunitaria: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

Participación Ciudadana: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

Participación Social: Proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. Comprende la participación ciudadana y comunitaria.

Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU): Herramienta gerencial para garantizar la calidad en la prestación de servicios que alimenta el cambio en la institución y en las personas.

Organización Comunitaria: Agrupación de ciudadanos conformados de manera colectiva para la búsqueda de intereses comunes, entre las que se pueden mencionar: Asociaciones de Profesionales, Cívicas, sindicales, juveniles, benéficas entre otras.

Juntas Administradoras Locales: Promueven en coordinación con las distintas instituciones cívicas y juntas de acción comunal, la activa participación de los ciudadanos en los asuntos locales, distribuir partidas globales con sujeción a los planes de desarrollo del municipio atendiendo a las necesidades básicas insatisfechas de los corregimientos y comunas garantizando la participación ciudadana.

Veeduría en salud: Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias legalmente constituidas, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. (Art. 1 Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).

Comités de Participación Comunitaria en Salud: Espacios de concertación entre el estado y la comunidad organizada como actores sociales alrededor de la salud.

Rendición de Cuentas: Es la obligación que tiene un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla, en términos políticos y basados en la organización del Estado, como una expresión de control social. Es un mecanismo de control social que comprende acciones de peticiones de información y de explicaciones, así como, la evaluación de la gestión, y búsqueda de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de "Buen Gobierno".

Ciudadano: Condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que tiene deberes y derechos para con sus compañeros ciudadanos.

Cliente: Individuo que mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere de forma voluntaria un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etc.), para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización.

Oficina de atención al usuario: Canal directo de servicio al ciudadano que le permite tener contacto personal e instaurar peticiones respetuosas, quejas frente al servicio prestado por los servidores públicos de la Entidad y reclamos frente a la inadecuada prestación de los servicios.

Centro Telefónico de Contacto Ciudadano: Canal telefónico de servicio y orientación al ciudadano que le permite acceder de manera fácil y económica a cualquier servicio que el hospital pueda brindarle. Así mismo, le permite de manera gratuita contactarse desde cualquier lugar del país con la Entidad.

Centro Virtual de Atención Ciudadana: Canal online que le permite a la ciudadanía en general participar en las decisiones de la Entidad y ejercer su derecho a instaurar peticiones respetuosas, quejas frente al servicio prestado por los funcionarios del hospital y reclamos frente a la inadecuada prestación de los servicios.

Derecho de Petición: Derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o requerir copias de documentos no sujetos a reserva y obtener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos en la Ley, mediante comunicación expresa de la misma.

Encuesta: Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a obtener una muestra representativa de la población con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Petición: Requerimiento de la ciudadanía encaminado a obtener de la Entidad la satisfacción de una necesidad.

Queja: Inconformidad manifestada por el ciudadano, frente al inadecuado ejercicio de las funciones de los servidores públicos.

Reclamo: Descontento de la ciudadanía, frente al servicio prestado por la Entidad.

Servicio: Actitud y aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.

Sugerencia: Aportes de la ciudadanía para el mejoramiento permanente en la atención de los trámites y la prestación de los servicios por parte de la Entidad.

Trámite: Solicitud o entrega de información que las personas jurídicas o naturales realizan ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o en general a fin que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

Usuario: Persona natural o jurídica que establece relación y utiliza los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad.

OBJETIVOS.

GENERAL

Brindar acceso a información, trámites y servicios a través de los canales dispuestos para ello, en el marco de la interacción entidad-ciudadano-usuario, y con estos canales de atención y comunicación, el HOSPITAL genera respuestas efectivas, que respondan a los criterios de oportunidad y calidad, a través de medios de interacción como herramientas para ejercer sus derechos, entre ellos la participación ciudadana.

ESPECIFICOS

- Asegurar acceso y calidad de información a ciudadanía.
- Facilitar el ejercicio de derechos en salud.
- Apoyar el desarrollo de capacidades en la población y equipos de salud.
- Facilitar la expresión de mecanismos de control social y toma de decisiones de la ciudadanía.
- Favorecer procesos de transparencia en la gestión del hospital.
- Fortalecer capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación en salud.
- Promover la participación social, para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado.
- Incentivar el Control social en salud y veedurías de recursos del sector salud.
- Acompañar y retroalimentar estos procesos a través de mecanismos de monitoreo y evaluación.

ALCANCE

El HOSPITAL reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función primordial para la ejecución de su misión. Por lo tanto, pone a disposición de sus servidores públicos este Protocolo de Servicio al Ciudadano y los procesos de participación ciudadana descritos en el manual de plan de acción de participación ciudadana que es para ser aplicado en la atención de los canales presencial, telefónico y virtual, que brinda pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

El Protocolo de Servicio al Ciudadano es una herramienta útil para mejorar la manera de interactuar con los ciudadanos. Permiten ofrecer el mismo nivel de servicio por los diferentes canales de atención, de manera ordenada, respetuosa y amable.

La participación ciudadana consiste en la intervención activa y consiente de los ciudadanos en procesos organizados para la toma de decisiones en asuntos de interés público es un compromiso de nuestra institución promover la participación ciudadana mediante mecanismos para acercar el punto de vista de los ciudadanos a la toma de decisiones en asuntos de interés público.

La participación ciudadana se puede llevar desde 4 niveles:

- Implementación de actividades para informar y educar al paciente.(participación pasiva)
- Actividades donde se incluiría consultar a los usuarios sobre determinados temas de interés.
- Actividades donde los ciudadanos deciden junto con los gestores públicos.
- Actividades donde los ciudadanos son agentes activos en el control y seguimiento de las actividades del hospital.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO se compromete a gestionar sus procesos de servicio al ciudadano y participación ciudadana bajo criterios de transparencia, eficiencia y calidad; orientando su gestión hacia una mejora continua, que permita satisfacer los requerimientos de los ciudadanos-usuarios, definiendo un conjunto de estrategias para promover la **participación** activa de los actores comunitarios y sociales en los procesos de **salud**. Además de Promover la gestión del conocimiento a nivel comunitario e institucional en materia de **participación** social en **salud**.

GENERALIDADES SOBRE SERVICIO AL CIUDADANO

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimado ciudadano(a):

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; es por ello que conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, en el plan anticorrupción y atención al ciudadano expide y hace visible la carta de trato digno al usuario, donde especifica todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO, a través de sus funcionarios se compromete con todos los usuarios a:

1. Brindar un trato digno a las personas con quienes interactuemos.
2. Escuchar y opinar sin gritar, ni maltratar a nadie.
3. Proteger la integridad y la dignidad de los usuarios.
4. Promover la sana convivencia al interior de la organización, de la familia y de la comunidad.
5. Ser responsables de lo que hacemos y expresamos.
6. Cuidar mi presentación personal, recordar que soy la imagen de la institución.
7. Emplear un lenguaje claro, conciso, sencillo, cortés y sin tecnicismos.
8. Saludar "Buen día", "Buena tarde", "Buena noche"
9. Identificarnos con nombre y cargo, clara y reiteradamente durante toda la interacción con los usuarios.
10. Llamar al usuario por su nombre, anteponiendo Señor, Señora, Señorita, Joven.
11. Utilizar un tono de voz y lenguaje corporal adecuados.
12. Mantener el mayor contacto visual posible, sin incomodar al usuario.
13. Evitar el uso de dispositivos electrónicos cuando se esté interactuando con el usuario.
14. Ofrecer a cada usuario el tiempo adecuado aunque ya sea hora de salir.
15. Actuar en forma proactiva, más que reactiva.
16. Dar las gracias por utilizar mi servicio.
17. Despedirme e invitarlo a regresar si tiene la necesidad de ello, "estamos para servirle siempre".