

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 01	
	POLITICA DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO)	Código: 160.70.4.09	
		Página 1 de 4	

1. POLITICA DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

El Hospital Raúl Orejuela Bueno, de nivel uno y de mediana complejidad, proporcionara mecanismos que permitan el acercamiento e intervención de la comunidad a la gestión pública de la ESE.

2. INTRODUCCION:

El sistema de Información y Atención al Usuario se define como el conjunto de actividades encaminadas a identificar las necesidades de los usuarios para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

Podemos identificar las siguientes características de la atención al usuario:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del usuario. Antes de diseñar cualquier política de atención al usuario es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de usuarios para poder satisfacer sus expectativas.

- Flexibilidad y mejora continua.

La ESE ha de estar preparada para adaptarse a posibles cambios en su Comunidad y a las necesidades crecientes de los usuarios. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.

- La Humanización del trabajador hacia el usuario: debe de estar encaminada en: técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.

- La satisfacción del usuario no está exclusivamente determinada por factores humanos; es un proceso transversal dentro de la institución de salud; si todos los servicios se prestan de manera asertiva al usuario la satisfacción es integral.

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 01	
	POLITICA DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO)	Código: 160.70.4.09	
		Página 2 de 4	

Teniendo en cuenta que la oficina del SIAU está inmersa dentro del proceso misional y en aras de dar cumplimiento a él direccionamiento de la Super salud y en la cual todos debemos aportar nuestro compromiso personal y laboral; la oficina del SIAU está implementando pautas y estrategias con el fin de aportar al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de la ESE.

El propósito es contribuir de manera continua en la calidad de la prestación del servicio al usuario, donde nos permite la integración de los objetivos corporativos y la organización de la prestación de los servicios encaminados a alcanzar el grado óptimo de satisfacción tanto de los usuarios externo e interno.

3. OBJETIVOS DE LA POLITICA DEL SIAU

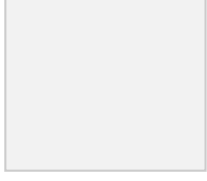
4. Brindar herramientas de participación comunitaria que le permitan a la ESE identificar las necesidades en salud de los usuarios, dar soluciones a las mismas y establecer oportunidades de mejora en los procesos de la institución.
5. Socialización de manera permanente de los deberes y derechos de los usuarios.
6. La humanización es un elemento mediante el cual se busca sensibilizar al personal de salud administrativo y asistencial, frente a la prestación del servicio para que su comportamiento sea propio de la cultura organizacional de la institución.
7. Plantear estrategias de mejoramiento continuo en los procesos de salud para que nuestro sienta que sus sugerencias y opiniones son muy importantes para nosotros.
8. Fortalecimiento y divulgación de los procesos del sistema de información y atención al usuario para la garantía de los derechos en salud.

9. PAUTAS DE LA POLITICA DEL SIAU

- El usuario es el centro y la razón de ser de nuestro trabajo, debemos de brindarle un trato digno, ético y humano en lo que requiera.

- Manejar un dialogo bidireccional, interactivo donde podamos resolver sus sugerencias, molestias, quejas, preguntas, felicitaciones.

Carrera 29 #39-51 - Tel: (2) 2856161 – e-mail: ventanillaunica@hrob.gov.co
www.hrob.gov.co – Palmira Valle del Cauca

	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 01	
	POLITICA DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO)	Código: 160.70.4.09	
		Página 3 de 4	

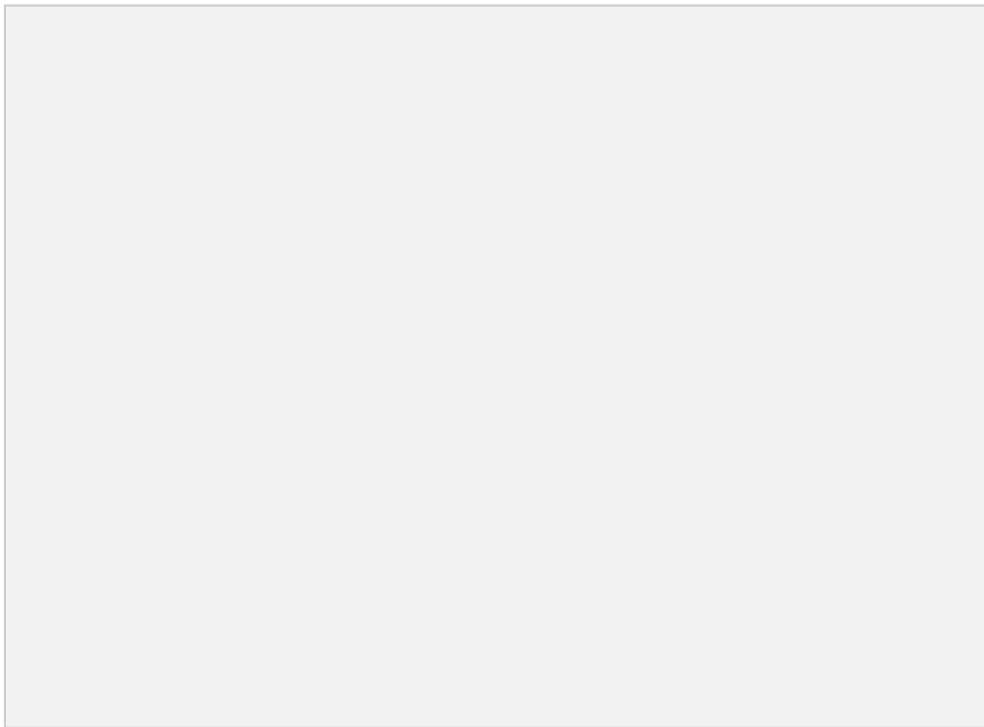
- Brindarle oportunidad y accesibilidad a los servicios de salud que necesita. •

Divulgar nuestros procesos y procedimientos con el cliente interno y externo .

- Hacerles participe de las actividades que la ESE realiza en gestión social.
- Debemos de reducir los tramites, demoras o procedimiento imprescindibles, por el contrario, ofrecer transparencia, inmediatez, y simplicidad.

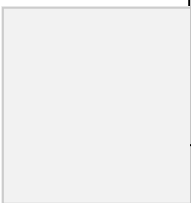
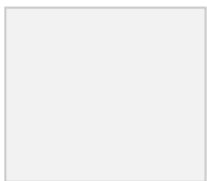
10. **COMO DARLE LA BIENVENIDA A NUESTRO USUARIO:**

- **CONTACTO FISICO:**



- **CONTACTO VIA INTERNET:** Manejo adecuado del tono de voz, brindando orientación exacta y oportuna y cumpliendo con la información requerida por el usuario; y por vía internet; contestar las peticiones, sugerencias, y opiniones de nuestros usuarios.

Carrera 29 #39-51 - Tel: (2) 2856161 – e-mail: ventanillaunica@hrob.gov.co
www.hrob.gov.co – Palmira Valle del Cauca

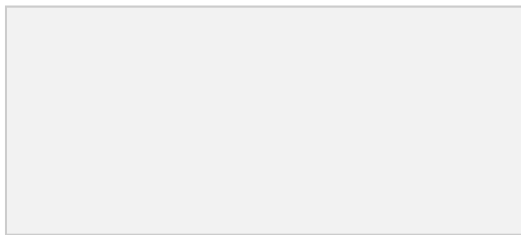
	HOSPITAL RAÚL OREJUELA BUENO E.S.E Nit 815000316-9	Versión: 01	
	POLITICA DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO)	Código: 160.70.4.09	
		Página 4 de 4	

11. ATENCION A LA POBLACION PREFERENTE:

- El Hospital Raul Orjeuela Bueno y cumpliendo la normatividad legal vigente (ley 1438/2011; Artic.3) dispone de una atención a menores de 1 año, gestantes, adultos mayores, y personas con necesidades especiales, de manera priorizada, cumpliendo con estándares de calidad en oportunidad, accesibilidad, e inmediatez; esta población preferente es de suma importancia para nuestra ESE, comprometiéndonos todo los funcionarios tanto administrativos y asistenciales en el cumplimiento de este objetivo y así lograr la satisfacción global de la prestación del servicio.

12. IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DEL SIAU A NIVEL INSTITUCIONAL:

- Socialización de la Política del SIAU a todos los funcionarios de la ESE.
- Socialización de la política a la comunidad en general, liga de usuarios, aso usuarios, veedores, comuneros, y presidentes de la JAC.
- Revisión periódica de la política para realizar ajustes
- Publicación de la política en la pagina web del HROB
- Impresión de folletos, boletines con la política del SIAU



Carrera 29 #39-51 - Tel: (2) 2856161 – e-mail: ventanillaunica@hrob.gov.co
www.hrob.gov.co – Palmira Valle del Cauca