



Empresa Social del Estado Centro de Salud Jenesano

Manual de Procesos y Procedimientos Sistema de Información y Atención al Usuario

PROCESO ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

Levantamiento: Agosto de 2010	Aprobación: Agosto de 2010	Código: M-CE-SI-01	Pág: 1/3	Versión: 02
----------------------------------	-------------------------------	------------------------------	-------------	----------------

VALIDACION

ELABORO: Maria Mery Cabezas M	Firma:	REVISÓ: Yanith Piragauta G.	Firma:	APROBO: Ligia González	Firma:
---	--------	---------------------------------------	--------	----------------------------------	--------

CARACTERIZACION

1. MAPA DE PROCESOS



Modelo de Operación Por Procesos
MAPA DE PROCESOS



2.INTRODUCCION:

El manual técnico de procesos y procedimientos de Sistema de Información y atención al Usuario tiene como finalidad proporcionar una herramienta para el desempeño de las funciones y actividades desarrolladas en la ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO encaminadas al cumplimiento de un servicio ético, personalizado, comprometido, eficaz y excelente, brindando al usuario seguridad y calidad en la atención.

3. OBJETIVO:

- Adecuar la oficina de atención de quejas y reclamos para la recepción, registros, trámite, definición, tipo de resolución o intervención realizada de acuerdo a la petición o sugerencia hecha por el usuario.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar un análisis de la información tanto cuantitativa como cualitativa que nos permita llevar un registro minucioso sobre las demandas planteadas. ▪ Tomar decisiones efectivas de acuerdo a la gravedad de las faltas, buscando un mayor compromiso de las áreas y funcionarios afectados. ▪ Presentar periódicamente los consolidados de quejas y reclamos a los respectivas áreas y Gerente de la E.S.E. Centro de Salud de Jenesano ▪ Generar las bases para la creación de planes de mejoramiento de la calidad centrada en el servicio al usuario. ▪ Implementar una cultura organizacional que contribuya al mejoramiento del clima organizacional interno.
<p>4. ALCANCE</p>	<p>Desde: La solicitud del servicio por parte del usuario Hasta: la salida del paciente el alta o la referencia.</p>
<p>5. JUSTIFICACION:</p>	<p>Se establecen estos lineamientos para brindar un servicio de calidad con oportunidad, continuidad, racionalidad técnica y seguridad a los habitantes de los diferentes Municipios de área de influencia a los cuales tiene cobertura la ESE Centro de Salud de Jenesano</p> <p>El sistema de gestión de calidad y los procesos establecidos en cumplimiento de los requisitos de habilitación establecidos en el Decreto 1011 de 2006 y la Resolución 1043 de 2006 como herramienta fundamental en la Habilitación en Salud</p>
<p>6. NORMOGRAMA:</p>	<p>Constitución Política de 1991. Numeral 11 del Artículo 189.</p> <p>Ley 14 del 28 de Abril de 1962. Por el Cual se dictan normas relativas al ejercicio de Medicina y Cirugía.</p> <p>Ley 9 del 24 de Enero de 1979. Por la cual se dictan medidas sanitarias.</p> <p>Ley 087 de 1983 "Por la cual se Crea el Sistema de Control Interno.</p> <p>Ley 35 del 08 de Marzo de 1989. Sobre Ética del Odontólogo Colombiano.</p> <p>Ley 10 del 10 de Enero de 1990. Por el cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud.</p> <p>Ley 100 del 23 de Diciembre de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integran y se dictan otras Disposiciones.</p> <p>Resolución 5261 de 1994 de Ministerio Protección Social En donde se definen las características del Plan Obligatorio de Salud.</p> <p>Resolución 4445 del 02 de Diciembre de 1996. Por el cual se dictan</p>

	<p>normas para el cumplimiento del Título IV de la Ley 09 de 1979, en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones técnicas y administrativas. . Ministerio de Protección Social</p> <p>Decreto No. 2240 del 09 de Diciembre de 1996. Por el cual se dictan normas en lo referente a las condiciones sanitarias que deben cumplir las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Ministerio de Protección Social</p> <p>Resolución No. 1995 del 08 de Julio de 1999 Por el cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica. . Ministerio de Protección Social</p> <p>Decreto No. 2676 del 22 de Diciembre de 2000. Por el cual se reglamenta la gestión de los residuos hospitalarios y similares. Ministerio de Protección Social</p> <p>Ley 872 del 30 Diciembre de 2003 Por la cual se ordena a las Instituciones de la rama ejecutiva a diseñar a implementar Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Decreto 1011 de Marzo de 2006. Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud del Sistema de General de Seguridad Social en Salud. Ministerio de Protección Social</p> <p>Resolución 1043 de Marzo de 2006. Por la cual se define los requisitos de habilitación para las entidades prestadoras de servicios de Salud</p> <p>Acuerdo 08 de 2009. Define el Plan Obligatorio de Salud del Régimen Contributivo y subsidiado.</p>
<p>7. RECURSOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Humanos: Colaboradores Administrativos, Asistenciales y Usuarios. <input type="checkbox"/> Logísticos: Laboratorio Clínico, Consultorios y las instalaciones en general. <input type="checkbox"/> Materiales: Formatos, computador, impresor, carpetas, papelería en general.
<p>8. RED DOCUMENTAL DEL SERVICIO DE MEDICINA</p>	
<p>CODIGO</p>	<p>NOMBRE</p>
<p>M-CE-SI-01-V1</p>	<p>Manual Procesos y Procedimientos Sistema de información y atención al usuario</p>
<p>P-CE-SI-01-V1</p>	<p>Participación Social</p>
<p>P-CE-SI-02-V1</p>	<p>Tramite de Peticiones</p>
<p>P-CE-SI-03-V1</p>	<p>Apertura de Buzón</p>
<p>P-CE-SI-04-V1</p>	<p>Encuesta de satisfacción de los usuarios</p>
<p>P-CE-SI-05-V1</p>	<p>Orientación al usuario</p>
<p>P-CE-SI-05-V1</p>	<p>Socialización de deberes y derechos de usuarios</p>
<p>F-CE-SI-01-V1</p>	<p>Apertura de Buzón</p>
<p>G-CE-SI-01-V1</p>	<p>Guía Deberes y Derechos de los Usuarios</p>