

**PLAN ANTI CORRUPCIÓN
Y
DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

2 0 1 6



INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital San Rafael de Girardota, acogiendo a los lineamientos establecidos en la ley 1474 DE 2011 artículo 73, ha implementado una serie de acciones, cuyo fin primordial es disminuir los riesgos que puedan afectar a la institución, la calidad en la atención y por ende la satisfacción del usuario.

Mediante el decreto 2641 de 2012 se señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 a través del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Acogiéndonos al Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y siguiendo los anteriores lineamientos, la ESE Hospital San Rafael de Girardota formula el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, incluyendo los siguientes componentes:

- Mapa de riesgos de corrupción.
- Estrategias anti tramites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este documento se dará a conocer a los clientes internos y externos y se revisara su contenido en forma anual para su seguimiento y ajustes en caso de ser necesario.

MARCO NORMATIVO

Ley 1474 de 2011. Artículo 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de Riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites, y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Ley 1474 de 2011. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Decreto Nro.2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

1. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:

“Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”. Este mapa es un documento anexo.

2. ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITE:

INVENTARIO DE TRÁMITES:

PROCESO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL TRAMITE	NORMATIVIDAD
PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ASIGNACIÓN DE CITAS Medicina general, Odontología general, Fisioterapia, Optometría, Psicología.	Solicitud de cita telefónica.	Decreto 4747 de 2007.
		Facturación.	Resolución 3047 de 2008.
		Solicitud de cita en ventanilla o por teléfono con documento de identidad y carne del programa.	Decreto 4747 de 2007. Resolución 3047 de 2008.
	ASIGNACION DE CITAS PARA PROCEDIMIENTOS ODONTOLOGICOS.	Solicitud de autorización ante las EPS. Solicitud de cita.	Decreto 4747 de 2007. Resolución 3047 de 2008.

PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	ASIGNACIÓN DE CITAS PARA PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS	Solicitud Autorización Solicitud de Cita vía telefónica. Factura con orden y documento de identidad.	Decreto 474 de 2007. Resolución 3047 de 2008.
	TOMA DE RX	Facturación. Presentación de orden de apoyo y factura al técnico en Rayos X.	

PROCESO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL TRAMITE	NORMATIVIDAD
	REFERENCIAS A ESPECIALIDADES AMBULATORIAS.	Dejar en la oficina de atención al Usuario: Solicitud de Atención Anexo tres y Fotocopia del documento de identidad y datos generales y de contacto. Solicitud de la autorización.	

3.RENDICIÓN DE CUENTAS.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Canales de comunicación:

Para tal efecto la ESE Hospital San Rafael de Girardota Rinde información periódica a la ciudadanía a través de diferentes medios tales como:

- Audiencia pública de Rendición de cuentas anualmente.
- Programas Radiales.

Asociación de usuarios.
Junta Directiva.
Concejo.



Información que se rinde:

Informes financieros, estado de resultados, ejecución de proyectos, informes de producción, proyectos gestionados, plan de Desarrollo, portafolio de servicios, indicadores de calidad, sistema de información y atención al usuario, procedimiento contractual, control a la gestión institucional.

4.MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La ESE Hospital San Rafael de Girardota ha implementado una serie de acciones para fortalecer los procesos internos y que están orientados a mejorar la atención que se brinda a toda la ciudadanía.

- La Institución cuenta con política de servicio la cual se viene implementando a través de la oficina SIAU dando mucha importancia a la socializando los valores institucionales y a la atención humanizada utilizando canales de comunicación como son el audicom (Alta voz), la jornadas de reconocimiento y las carteleras institucionales.
- Se cuenta con una oficina de atención al usuario con dos funcionarias con una atención de lunes a sábado de 7:30 a.m. a 1 p.m. y de 2 a 5:30 de lunes a viernes y sábados de 8 a.m. a 12 m.
- Desde esta oficina se brinda apoyo permanente a los usuarios para gestión y trámites con Entidades externas como son Comisaria de Familia Bienestar familiar, Secretaria de Salud y protección social, Personería y otras entidades según el caso.
- Participación de la Oficina de Atención al usuario en eventos comunitarios para escuchar las necesidades y así implementar acciones correctivas.
- La ESE Hospital San Rafael de Girardota ha diseñado un cronograma anual de capacitaciones para los integrantes de la Asociación de Usuarios el cual es liderado por la oficina del SIAU y desde allí se asignan responsables para dictar dichas capacitaciones.

UNA INSTITUCION
AL SERVICIO DE LA VIDA

Cra 16 No.1101 Girardota Antioquia. Conmutador: 405 24 40
www.hospitalgirardota.com

- Trimestralmente se realizan las encuestas de satisfacción para todos los servicios asistenciales de la Institución a través de las cuales se identifican los requerimientos de los clientes y es insumo fundamental para mejorar los procesos de atención.
- Se tiene implementado el proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos el cual nos permite conocer las expresiones de los usuarios frente al servicio que utilizado, para lo cual se tienen establecidos diferentes mecanismos para recepcionar dichas inquietudes como son: Recibir las expresiones personalmente en la oficina de atención al usuario, a través de los buzones ubicados en los diferentes servicios, a través del correo electrónico y a través de la página web.
- La oficina de atención al usuario hace parte del comité de Ética Hospitalaria y desde allí se analizan e intervienen casos específicos manifestados por los usuarios. Se presentan informes cada dos meses de PQR y de encuestas de satisfacción.
- El Hospital se encuentra en proceso de actualización y modernización de la página web en la cual se incluirá mayor información de interés para la comunidad, tales como:
- Portafolio de servicios y sus horarios de atención actualizado instalado en la página web.
- Temas y horarios del programa radial, jornadas de atención extramural, las jornadas de vacunación, charlas y capacitaciones a las gestantes en la ESE, capacitaciones y charlas a usuarios del programa de ETS, capacitación semanal para resolver dudas a madres lactantes.
- Se creó un link de “EDUCACIÓN”. A través de este se incluirá información para que los usuarios conozcan y se eduquen en temas preventivos relacionados con la salud.
- Se tiene implementado el servicio post-venta, el cual consiste en realizarle una llamada al usuario que sale del servicio de hospitalización, con el fin de conocer como fue atendido y hacer un seguimiento de su estado actual.
- Se socializan los resultados de las encuestas de satisfacción en las reuniones de áreas, a fin de que sean conocidos por los funcionarios responsables de la atención y tomar medidas correctivas oportunas.

- Desde los diferentes servicios asistenciales se solicita apoyo de la oficina de atención al usuario para orientar a los pacientes que lo requieran de acuerdo a las necesidades o inquietudes.
- Se publica a través de página web, boletín institucional horarios y servicios de la institución.

**MARGARITA MARIA ESCUDERO OSORIO.
GERENTE.**

