

RESOLUCIÓN EXENTA Nº

VALLENAR,

0162
16 ENE. 2012

VISTOS: Ley 19.937/2004; Arts. 2º, 3º letra c) 9º, 10º, 12º, 13º y 16º de la Ley Nº 18.834 del D.F.L. 29/2004, lo dispuesto en el D.F.L. Nº 01 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley 2.763, de 1979 y de las Leyes Nº 18.933 y Nº 18.469; el Decreto Supremo Nº 140/2004 del Ministerio de Salud, que fija el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Resolución Nº 1600/2008 de la Contraloría General de la República; DL Nº 786/74 del Ministerio de Hacienda; Decreto Nº 38/2005, Art. Nº 30 y 31 del Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de menor complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, R.T.R. Nº 958/2011 del Servicio Salud Atacama.

CONSIDERANDO:

Que, la Reforma de Salud tiene como uno de sus grandes objetivos **FORTALECER LA PARTICIPACION CIUDADANA**, a través de la Respuesta a las expectativas de la población, participación y control social.

Que, existe la necesidad de regularizar el trato a los usuarios y usuarias en las instancias de Agenda Médica (Admisión), oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) y módulos de atención del policlínico adosado de especialidades (CAE), con la finalidad de mejoramiento continuo en la atención.

RESUELVO:

APRUÉBASE, protocolo denominado "MANUAL DE DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE TRATO AL USUARIO/A", para las instancias de Admisión, OIRS y CAE en Hospital Provincial del Huasco.

SEÑÁLESE, que el mencionado manual de difusión y aplicación de trato al usuario/a fue elaborado participativamente de acuerdo a los lineamientos metodológicos para compromisos de gestión 2011, por un comité integrado por representantes de los funcionarios de las instancias involucradas, presidente del Consejo Consultivo y encargado de Participación Social.

INSTRÚYASE, para su aplicación al personal de atención directa de público en las instancias de Admisión, OIRS y CAE.

DIFÚNDASE, a través de página web institucional y de cualquier otra forma que los medios institucionales lo permitan, para conocimiento público.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,



DR. MIGUEL DÍAZ GUTIERREZ
DIRECTOR (S) HOSPITAL PROVINCIAL DEL HUASCO

TRANSCRITO FIELMENTE

MARÍA MAGDALENA GONZÁLEZ VALDIVIA
MINISTRO DE FE

DISTRIBUCIÓN:

- DIRECCION
- S.D.M. – S.D.A. – S.D.G.D.
- CONSEJO CONSULTIVO DE USUARIOS
- UNIDAD GESTION DEL CUIDADO
- JEFES SERVICIOS CLINICOS Y DE APOYO
- JEFES SECCIONES ADMINISTRATIVAS
- DEPTO. RECURSOS HUMANOS
- OF. PERSONAL Y BIENESTAR
- OF. DE PARTES