



**HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

RESOLUCION No. 0730

**POR LA CUAL SE CREA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN
Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ESE
HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ**

**El Gerente del Hospital Rosario Pumarejo de López - Empresa Social del Estado
En uso de sus facultades legales, estatutarias y**

CONSIDERANDO

- A. Que el Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU): tiene como fundamento legal el Decreto 1757 de 1994 Reglamentario de la Ley 100 de 1993 y la Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción, además del pronunciamiento del gobierno nacional tales como la Directiva Presidencial 05 de 1995 y la circular 009 de 1996 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud. La ESE Hospital Rosario Pumarejo de López, garantizará la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones de los usuarios de sus servicios designando los recursos necesarios para tal efecto.
- B. Que para dar cumplimiento a las normas y disposiciones mencionadas y las demás normas que lo adicionen o modifiquen dentro de lo dispuesto sobre la materia dentro del sistema General de Seguridad Social en Salud, se hace necesario expedir la presente Resolución para crear el Comité de Facturación y Cartera del Hospital Rosario Pumarejo de López-ESE; reglamentar su conformación, organización y funcionamiento, por lo anterior:

RESUELVE

ARTICULO 1. Crear el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), disponiendo la infraestructura física la cual estará ubicada en un área accesible al usuario.

ARTICULO 2. El Sistema de Información y Atención al Usuario estará dotado con la tecnológica necesaria para el manejo de la información sistematizada de las peticiones de los usuarios (computador completo, base de datos de aseguramiento instalada en el mismo), teléfono fax con línea directa.

ARTICULO 3. El Sistema de Información y Atención al Usuario estará a cargo del recurso humano con perfil en ciencias de la salud, una secretaria y funcionario con conocimiento entrenados y con conocimiento de la institución, contratos, red de servicios, portafolio, horarios,

Creciendo para todos, con calidad

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 71 23 39 Fax: 5 74 84 51

E-mail: hrplopez@telecom.com.co

normatividad de aseguramiento, etc., con acceso o pertenencia a niveles de decisión en la institución y experiencia en atención al público con atención personalizada.

ARTICULO 4. El Sistema de Información y Atención al Usuario estará disponible durante las 24 horas, ya sea a través del servicio de Atención al Usuario y por delegación de funciones a recurso humano debidamente capacitado, con planes alternos de contingencia en el área de Facturación de Urgencias en horario nocturno y fines de semana

ARTICULO. 5. Son funciones del Sistema de Información y Atención al Usuario, Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de sus peticiones; Implementar las políticas y estrategias trazadas por la ESE mediante Planes de mejoramiento organizacional e institucional y desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes, Diseñar y desarrollar conjuntamente con otras dependencias de la ESE estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos, en el contexto del respeto permanente por la protección efectiva de los derechos humanos; Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente del usuario y otras fuentes (institucional y comunitaria) que alimenten el proceso de toma de decisiones por parte de la Institución, los usuarios y sus organizaciones de la comunidad; colocar a disposición del sistema de planeación de la IPS la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer la integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud del área de cobertura; Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de información del SIAU, por los niveles superiores de la ESE; propiciar y concertar con grupos organizados de la comunidad (asociaciones de usuarios, veedores u otros), actividades que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades en salud; proponer y participar en estudios e investigaciones sobre el mercado de salud, de acuerdo a criterios de segmentación, de diferenciación de servicios, de costos, u otros que faciliten la toma de decisiones en respuesta a las necesidades de la demanda, aplicar encuestas de satisfacción al usuario cada 6 meses.

ARTICULO. 6. El funcionamiento del servicio de atención al usuario de la ESE estará centralizado en la Entrada de Urgencias de la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López desde el cual se establecerá los mecanismos de retroalimentación y control que sean del caso a través de la Coordinadora del SIAU a quien se capacitará para el efecto.

ARTICULO. 7. El Sistema de Información y Atención al Usuario garantizará a través de la Oficina de Calidad la colocación en lugares estratégicos de fácil acceso para los usuarios de buzones de sugerencias en las áreas de consulta externa, urgencias y hospitalización.

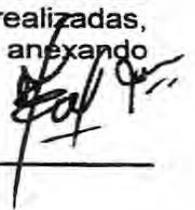
ARTICULO. 8. El Sistema de Información y Atención al Usuario abrirá de forma mensualizada y en presencia de dos miembros de la asociación de usuarios los buzones de sugerencias con su respectiva acta de apertura y firma de los presentes en la diligencia refrendando el resultado indicando funcionario a cargo.

ARTICULO. 9. El Sistema de Información y Atención al Usuario enviará en los 5 primeros días de cada mes el consolidado del mes anterior, de peticiones (intermediaciones realizadas, información y orientación solicitada y quejas y reclamos por insatisfacción al usuario, anexando

¡Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 71 23 39 Fax: 5 74 84 51

E-mail: hrplopez@telecom.com.co



copia del acta de apertura del buzón de sugerencias al Servicio de Atención a la Comunidad en la Secretaria de Salud Municipal.

ARTICULO 10. El Sistema de Información y Atención al Usuario enviará el consolidado de encuestas de satisfacción al usuario con plan estratégico de mejoramiento debidamente aprobado por la Gerencia de la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López a las instituciones competentes para lo pertinente.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Se firma en Valledupar, a los **09 AGO. 2007**), días del mes de el año Dos
Mil Siete (2007)


ANGEL EIFISON MAYA DAZA
Gerente ESE HRPL