

RESOLUCIÓN N° 003 de 2015

Por medio de la cual se formaliza la creación de la oficina de servicio al cliente de la Clínica los Rosales.

El Presidente de la Junta Directiva y La Gerente de la Clínica los Rosales S.A, en uso de sus atribuciones legales y

CONSIDERANDO

Que el Decreto 1757 de 1994, por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud

RESUELVE

Artículo Primero: Formalizar la oficina de Servicio al Cliente y generar los mecanismos necesarios para la atención de los mismos, promoviendo la mejora institucional a partir de la voz del usuario.

Artículo Segundo: Son Objetivos de la Oficina de Servicio al Cliente

- Generar espacio físico para la atención de usuarios.
- Generar canales de comunicación entre la institución y los usuarios para conocer, tramitar y gestionar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios y sus familias.
- Generar un sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada, y disponer línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas.
- Ofrecer y brindar asesoría y acompañamiento de acuerdo a las necesidades de los usuarios y acordes con los procesos y procedimiento de la Clínica los Rosales enmarcados en el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Gestionar acciones de mejora tendientes a promover la satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos en la institución.



Artículo Tercero: Se asegura la atención al usuario 24 horas de la siguiente manera:

- Vía Telefónica: Disponibilidad 24 horas a través de la línea 3330454 y línea móvil 313 658 72 78.
- Directamente en la Oficina de Servicio al Cliente: Se brinda atención a los usuarios de lunes a Viernes de 8:00 am. a 12:00 m y de 2:00 pm. a 6:00 p.m. El día Sábado de 8:00 a.m a 12:00 m. Oficina ubicada en el 6 piso de la Torre A de la Clínica los Rosales. Teléfono fijo 3243755.

Artículo Cuarto: Son Funciones de la Oficina de Servicio al Cliente

- Atender a los usuarios, gestionar y/o direccionarlos de acuerdo a necesidades o requerimientos.
- Realizar Rondas administrativas generando seguimiento al servicio brindado, y tomar las acciones pertinente de acuerdo a hallazgos encontrados.
- Brindar atención preferencial a usuarios en discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y menores de edad.
- Gestionar las PQRS de los usuarios.
- Apoyar el sistema de calidad implementado.
- Brindar apoyo al cliente interno de acuerdo a las diferentes situaciones que se presentan con la atención de los usuarios y sus familias.
- Propender por la divulgación interna y externa de los derechos y deberes de los usuarios y monitorear el cumplimiento de los mismos.
- Apoyar las actividades administrativas que requiera la unidad funcional de servicio al cliente de acuerdo a los objetivos organizacionales.

Nota: En las descripciones de cargo se encuentran especificadas las funciones de acuerdo al cargo y perfil.

Artículo Quinto: Se establece como líder de la Oficina de Servicio al Cliente a la coordinadora de servicio al cliente.

Se define que la atención a los usuarios se realiza por todo el equipo de servicio al cliente y todo el personal de la organización en general acorde a las necesidades de los mismos.

La Junta Directiva y Gerencia de la Clínica establecen los lineamientos para la atención a los usuarios y los recursos necesarios dando cumplimiento a la



clínica
los rosales
por tu bien

normatividad vigente y con el fin de promover la mejora institucional a partir de la escucha de los usuarios.

Artículo Sexto: Se define que el seguimiento a los objetivos y funciones de la Oficina de Servicio al Cliente se realiza a través del Comité de Ética y Gestión al Cliente.

Adicionalmente, se genera participación de integrantes de la oficina de atención al usuario en comité de coordinadores y comité administrativo.

Comuníquese y cúmplase,

Dada en Pereira hoy catorce (14) de Diciembre de 2015

PABLO FERNANDO VELA DE LOS RÍOS
Presidente Junta Directiva

GLORIA ESPERANZA DUQUE O
Gerente