SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU"

Es el área organizada por las Empresas Promotoras de Salud "EPS" y las Instituciones Prestadoras de salud "IPS" para la atención a los afiliados y usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Las IPS públicas o privadas deben garantizar:

1. **Un sistema de información y atención a los usuarios** a través de una atención personalizada, que línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas y garantizarán, según los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda, sistematice y canalice los requerimientos.

2. Implantar articulado al sistema de información sectorial, **un control de calidad** del servicio, basado en el usuario.

DOCUMENTO FINAL