

QUE ES LA ASOCIACION DE USUARIOS?

Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y/o subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario. La Asociación de Usuarios mediante dos (2) de sus representantes, velará por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad de acuerdo con los principios y valores institucionales, las políticas de empresa y direccionamiento que como empresa privada desean darle las directivas a la organización, en cumplimiento de las normatividades aplicables al sector salud. Será una organización sin ánimo de lucro.



LA ASOCIACION SE REGISTRÁ POR LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS Y VALORES.

- a) Respeto por los derechos y la dignidad humanos.
- b) Veeduría conforme a lo establecido por la ley
- c) Autonomía de acuerdo con sus funciones
- d) Democracia participativa siempre y cuando cumpla con lo establecido en los estatutos.
- e) Igualdad
- f) Concertación y de amigable composición.
- g) Solidaridad



La asociación de usuarios de la IPS está conformada por:
Ricardo Antonio Bedoya Trujillo y Juliana Velásquez Villada.

FUNCIONES DE LA ASOCIACION:

1. Redirigir a los usuarios al área que corresponda al interior de la empresa para que puedan recibir asesoría completa sobre los requisitos para acceder a los servicios, los horarios, tarifas etc.
2. Ser un canal más de comunicación efectivo para conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios relativos con actividades de servicio al cliente o relativos a la calidad, oportunidad de los servicios, para que sean escalados con las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta.
3. Recoger las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y peticiones de los usuarios, realizadas a través de sus representantes, referidos a aspectos de Servicio al cliente y de calidad de los servicios brindados por la organización.
4. Dar a conocer los proyectos orientados a los usuarios y obtener su retroalimentación respecto a los mismos.
5. Sugerir ideas que mejoren la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud, en pro de la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.
6. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la IPS sean respondidas de manera oportuna.
7. Por medio de dos de sus representantes participar en el comité de ética y participación social en representación de los usuarios, llevando a ésta, las sugerencias de los mismos para que en la toma de decisiones sean escuchadas, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.
8. Realizar acciones de educación a los empleados en cuanto al buen trato al usuario.
9. Actuar en coordinación con la gerencia para dar respuesta a las quejas y reclamos de la IPS y con el Comité de Ética y de acuerdo con los lineamientos y directrices dadas por las directivas y gerencia de la IPS.
10. La demás que por ley le corresponda.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

DERECHOS

1 LOS PACIENTES TIENEN DERECHO A LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN CLARA SOBRE:

- Diagnósticos y tratamiento
- Plan de manejo, coberturas, costos, alternativas de tratamiento
- Consentimiento informado de todo procedimiento a realizar, con las ventajas y desventajas con el fin de tomar la decisión más segura, conveniente e informada
- Horarios de atención, ubicación y modalidad

2 LOS PACIENTES TIENEN DERECHO A ELEGIR O DECIDIR FRENTE A:

- El Profesional de la salud para ser atendido
- Si quieren o no participar de actividades de formación académica.

3 LOS PACIENTES TIENEN DERECHO A RECIBIR LA MEJOR ATENCIÓN:

- Recibir atención segura, con profesionales idóneos, insumos medicamentos y dispositivos médicos seguros.
- Recibir atención humanizada, cálida y oportuna.

4 LOS PACIENTES TIENEN DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN:

- Privacidad en el abordaje físico, realizado en el marco del respeto la dignidad y el profesionalismo.
- Confidencialidad de la información clínica y persona del paciente en la atención brindada en los procesos asistenciales y administrativos.

DEBERES

1 LOS PACIENTES TIENEN EL DEBER DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN CLARA, VERAZ Y OPORTUNA FRENTE A:

- Identificación personal veraz de acuerdo a su afiliación al sistema de salud.
- Antecedentes personales, médicos, farmacológicos, quirúrgicos, toxicológicos etc.
- Necesidad de cancelación de citas o de retirar su consentimiento dado para procedimientos o actividades, si así es su deseo.

2 LOS PACIENTES TIENEN EL DEBER DE PROCURAR SU AUTOCUIDADO:

- Seguir las indicaciones médicas dadas, informar oportunamente si no hay claridad en la información. Adherencia al tratamiento.
- Adoptar los hábitos de vida saludables recomendados para alcanzar las metas terapéuticas propuestas.

3 LOS PACIENTES TIENEN EL DEBER DE RESPETAR:

- Los horarios de atención, las instalaciones de la IPS y sus canales de acceso.
- Brindar Trato digno y humanizado al equipo asistencial y administrativo que le ofrece la atención, cálida y oportuna.

DERECHOS
Y DEBERES

