

# POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD



**iCalmed** | Instituto Caldense  
de Medicina del Dolor.

## ASOCIACION DE USUARIOS

## ¿ Que es la Asociación de Usuario?

La Asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y 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 la defensa del usuario.



## ¿ Que es la Asociación de Usuarios?



Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema, formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.

## ¿ Quienes están obligados a constituir una Asociación de Usuarios?

Las instituciones prestadoras de servicios de salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado, para la constitución de alianzas o Asociaciones de Usuarios.



# Como se organiza la Asociación de Usuarios



- A través de una convocatoria a los usuarios en la institución que utilizan los servicios de salud, para que hagan parte de la asociación.
- La Asociación es de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios.
- Se debe nombrar un presidente que será el encargado de dirigir asuntos de dicha asociación, así como de un secretario y demás funcionarios que sean necesarios para su funcionamiento.

# Funciones de la Asociación de Usuarios



La asociación de usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la entidad que les presta los servicios. En este sentido realizará las siguientes acciones:

1. Redirigir a los usuarios al área de atención al usuario 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, en cuanto a servicio al cliente y la calidad de los servicios brindados por la organización.

4. 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 estos.

5. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la Institución Prestadora de Servicios - IPS sean respondidas de manera oportuna.

## Funciones de la Asociación de Usuarios



# Funciones de la Asociación de Usuarios



6. Participar en el comité de ética en representación de los usuarios, llevando a ésta, las sugerencias 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.

7. Asesorar e informar a los usuarios sobre los servicios que presta ICALMED - Instituto Caldense de Medicina del Dolor S.A.S, los requisitos para utilizarlos y los horarios para que los usuarios puedan acceder a ellos.

8. Las demás que por ley le corresponda

## Quienes pueden hacer parte de la Asociación de Usuarios

Cualquier persona que haya sido o sea usuaria de los servicios prestados por el Instituto Caldense de Medicina del Dolor S.A.S – *ICALMED*, puede pertenecer a esta asociación, la cual cuenta con personería jurídica.



## Quiénes pueden hacer parte de la Asociación de Usuarios?



Sus integrantes participan como usuarios de la institución, no como representantes de algún sector específico, a través de un trabajo voluntario.

- La máxima autoridad de la asociación es la asamblea y su funcionamiento se rige por lo definido en sus estatutos, elaborados de manera participativa.

# Inscripciones:

- Los interesados pueden inscribirse a través del siguiente enlace:

<https://forms.gle/PGqw2pJ76PoEoAty5>