

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>