

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

¿QUE ES Y QUIENES LA CONFORMAN?

QUÉ ES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 en el sector de la salud es necesario crear una Asociaciones de Usuarios que se conoce como “la alianza o 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 velaran por la calidad del servicio y defensa del usuario”.

¿CÓMO 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.

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.

FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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. 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.

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

FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

6. Participar en el Comité de Ética 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.