

ASOCIACION DE USUARIOS

¿QUÉ ES LA ASOCIACION DE USUARIOS?

El Decreto 1757 de 1994 define la alianza o asociación de usuarios, como una agrupación de afiliados del Régimen Contributivo y Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y que velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

¿CUÁLES SON LAS FORMAS DE ASOCIACIÓN CIUDADANA?

- 1. La participación social:** Definida como el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud, respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.
- 2. La participación en las instituciones del sistema general de seguridad social en salud:** Mediante la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

¿DÓNDE SE ENCUENTRA LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN PROMOCOSTA IPS?

Nuestra asociación se encuentra ubicada en la Oficina de SIAU al interior de nuestra sede principal; en caso de encontrarse interesado en hacer parte de este grupo de afiliados, podrá notificarnos por escrito al correo calidadpromocosta@gmail.com, quienes tendrán un (1) mes de plazo, contado a partir del día de recibo de la solicitud de ingreso, para resolver su aceptación.

CONFORMACION ASOCIACION DE USUARIOS

La Asociación de Usuarios de PROMOCOST IPS SAS es una instancia que se constituyó el 20 de febrero de 2020.

REQUISITOS DE VOTANTES Y CANDIDATOS

- Haber recibido servicios de salud, durante el último año en la IPS.
- Presentar cédula de ciudadanía.
- Permanecer durante el tiempo que dure la asamblea.

INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS - ASODEUS	
Presidente	Xiomara Vargas Palacio
Vicepresidente	Sergio Fruto Hernández
SECRETARIO	Consuelo Marchena Luque

Nombre de la Asociación	ASUS
Periodicidad de Reuniones	Trimestral, previa convocatoria
Lugar de Reuniones	Calle 54 No. 54-01
Fecha de elección de los Representantes	20 de febrero 2020
Nombre y cargo del responsable de la afiliación a la Asociación	Claudia de la Vega Montero Coordinadora de Calidad
Vigencia de la Asociación	2 años

¿CUALES SON LAS FUNCIONES DE LA LIGA DE USUARIOS DE PROMOCOSTA IPS?

- Participar en la planeación, toma de decisiones, vigilancia y control de la gestión de la afiliación, administración y prestación de los servicios de salud.
- Velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, por la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de estos.
- Velar porque las peticiones de quejas, reclamos y sugerencias ante las instituciones de salud sean respondidas de manera oportuna.
- Promocionar los servicios de las entidades a las que están afiliadas o son usuarios.
- Solicitar capacitación en los temas que consideren necesarios para adelantar su labor y para el mejoramiento de la calidad de los servicios.

¿CUÁLES SON LOS CANALES DE ATENCIÓN?

- Nuestra IPS cuenta con un referente de atención al usuario que se encuentra en el primer piso de nuestras instalaciones en la Oficina de SIAU, donde por medio de diversos canales se reciben las quejas, peticiones y reclamos.
- Buzón de sugerencias en todas las sedes que son aperturados de manera semanal.

- Correo electrónico calidadpromocosta@gmail.com donde personal capacitado, mantiene estándares de respuesta que nos permiten una comunicación fluida con todos nuestros USUARIOS.
- Los defensores de los usuarios hacen presencia en nuestras instalaciones de forma periódica.
- La rendición de cuentas se realizará una vez al año donde la IPS entregará información sobre la gestión adelantada y los logros obtenidos como producto de las reuniones y las acciones de mejora definidas en las veedurías.