

	ASOCIACION DE USUARIOS	Código PRP-AA-MAN-001
		Emitido OCTUBRE 2019
		Versión 5

ESTUDIO PREVIO DE ASOCIACION DE USUARIOS

IPS FISIOCENTER CENTRO DE SALUD INTEGRAL S.A.S, busca expandirse como una IPS – Institución Prestadora de Salud, y para ello se realizó este estudio que permitió explorar los intereses, expectativas y necesidades de los usuarios en el tema de servicios de Salud.

Se realizará por medio de las encuestas que se aplicarán para determinar las características y expectativas, de los posibles usuarios del servicio de salud.

Se realizar por medio de las encuestas que se aplicara para determinar la persona idónea para implementar el proyecto de asociación de usuarios.

Se realizó una encuesta de manera virtual por medio del correo institucional a los 11 trabajadores vinculados en consulta externa.

Estas son las preguntas de la encuestas.

- 1- ¿cuál es su cargo?
- 2- ¿conoce usted que es la asociación de usuarios?
Si () NO ()
- 3- ¿Conoce las funciones de asociación de usuarios?
Si () NO ()
- 4- ¿Sabe cómo se conforma la asociación de usuarios?
Si () NO ()
- 5- ¿Sabe cuál es la legislación de asociación de usuarios?
Si () NO ()
- 6- ¿Le gustaría ser la persona encargada en la participación de asociación de usuarios?
Si () NO ()

Como resultado se examinó la muestra y se tomó la persona con mayor porcentaje de respuestas positivas para escogerla para este cargo. La persona que se escogió fue la Fisioterapeuta Paula Andrea delgado gestora de calidad de la ips .

Se presenta también la información todo acerca de la asociación de usuarios.

Qué es la Asociación de Usuarios y cuáles son sus funciones?

	ASOCIACION DE USUARIOS	Código	PRP-AA-MAN-001
		Emitido	OCTUBRE 2019
		Versión	5

Es una agrupación de personas afiliadas a los regímenes contributivo y subsidiado, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario en la institución donde es atendido.

La Asociación de Usuarios 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 a los principios y valores institucionales, las políticas de la empresa y direccionamiento que como empresa privada desean darle las directivas a la organización, en cumplimiento de la normatividad aplicable al sector salud. Será una organización sin ánimo de lucro, conformada por un número plural de usuarios y permitirá la participación activa a los usuarios y sus familias con el apoyo y el seguimiento de la institución a través de capacitaciones y reuniones periódicas.

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. Re dirigir 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 y oportunidad de los servicios, para que sean escalados con las directivas de la institución y 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 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.

	ASOCIACION DE USUARIOS	Código PRP-AA-MAN-001
		Emitido OCTUBRE 2019
		Versión 5

8. Participar en el Comité de Participación Comunitaria del municipio, o el espacio de participación social que cumplan sus funciones, aportando las demandas y sugerencias de los usuarios.
9. Participar como usuarios en el Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud.
10. Realizar acciones de educación a los asociados sobre seguridad social en salud, derechos y deberes de los usuarios, servicios de la IPS, promociones especiales vigentes y valores agregados que ofrezca la IPS.
11. Actuar en coordinación con la oficina de quejas y reclamos de la institución y con el Comité de

LEGISLACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

Decreto 1757 de 1994

Capítulo IV: Participación en las Instituciones del sistema de seguridad social en salud.

1. Artículo 10: Alianzas o asociaciones de usuarios.

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 unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

2. Artículo 11: Constitución de las asociaciones y alianzas de usuarios.

Las Asociaciones de Usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes.

Representación de las asociaciones de usuarios ante otras instancias.

Artículo 12: Las asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, para períodos de dos años, ante estas instancias de participación:

	ASOCIACION DE USUARIOS	Código PRP-AA-MAN-001
		Emitido OCTUBRE 2019
		Versión 5

1. Un representante ante la Junta Directiva de la respectiva empresa promotora de salud pública y mixta.
2. Un representante ante la Junta Directiva de la institución prestataria de servicios de salud de carácter hospitalario, pública y mixta.
3. Un representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.
4. Un representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.
5. Dos representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la respectiva institución prestadora de servicios de salud, pública o mixta.

FIRMA QUIEN ENTREGA _____

FIRMA QUIEN RECIBE _____

Paula A. Pelgado