

¿QUÉ ES UNA ASOCIACIÓN DE USUARIOS?

“

Una Asociación de Usuarios es la 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 vela por la calidad del servicio y la defensa del usuario, amparada legalmente por el Decreto 1757/94 y el artículo 38 de la Carta Política del año 1991.

”

Objeto Social

El objeto social de la Asociación de Usuarios es vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos por la IPS Clínica San Rafael tanto del régimen Contributivo como del régimen Subsidiado; representa y defiende los derechos de los afiliados y usuarios, promueve la cultura del cumplimiento de sus deberes y la exigencia de sus derechos con respeto y por medio del debido proceso, conforme a las normas vigentes.

Funciones de la Asociación

Según los estatutos de la Asociación las funciones son:

- Informar, explicar y asesorar a los usuarios con relación a los planes de beneficios, los servicios que presta la IPS Clínica San Rafael, los requisitos para servirse de ellos, los horarios y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos libremente.
- Mantener canales de comunicación interpersonal por los medios más efectivos para conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los usuarios en cuanto a calidad, oportunidad de los servicios, con el fin de presentarlas a las directivas de la institución para que sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones.
- Abstenerse de efectuar hechos que afecten el desarrollo de la asociación.
- Participar en el comité de ética hospitalaria, velando por mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
- Participar en el Comité de Participación Comunitaria, COPACO.



ASOCIACIÓN DE USUARIOS CLÍNICA SAN RAFAEL

INTEGRANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA

- Juan Antonio Santa Cortes, Presidente
- Maria Offir Ortiz Cardona, Secretaria
- Maria Aydee de Narváez, vocal
- Jorge Hernán Leal, vocal

Fiscal: Maria del Carmen Alzate González

Apreciado Usuario: si tiene inquietudes relacionadas con los servicios que presta la IPS CLÍNICA SAN RAFAEL, favor escribir a:

asousuariosclnicasrafael@gmail.com



Conozco mis **Deberes y Derechos**

Usted tiene DERECHO a Elegir:

- 1** Libremente al médico dentro de los recursos disponibles.
- 2** Participar o no en investigaciones.
- 3** Aceptar o no procedimientos diagnósticos o terapéuticos.
- 4** Participar en la asociación de usuarios de la IPS

Usted tiene DERECHO a Recibir:

- 5** La información necesaria respecto a la enfermedad que padece.
- 6** Trato digno y humanizado.
- 7** Atención en ambientes que garanticen la privacidad.
- 8** La mejor asistencia médica posible.
- 9** Explicaciones acerca de los costos por los servicios recibidos.
- 10** Apoyo espiritual o moral.
- 11** Evaluación y gestión del dolor.
- 12** Trato confidencial en los informes de la historia clínica.
- 13** Acompañamiento que mitigue el sufrimiento para un buen morir.
- 14** Información dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.



Usted tiene DEBER a Cumplir:



- De manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- Las normas e instrucciones de la institución.
- Con la participación activa en el tratamiento.
- Con el trato digno y respetuoso a empleados, colaboradores, pacientes y familiares.
- Con el uso racional y cuidado de los recursos.
- Participar activamente en las asambleas convocadas por la asociación de usuarios.

Usted tiene DEBER a Informar:

- Por escrito su voluntad de aceptar o no un tratamiento.
- Las circunstancias relacionadas con su estado de salud.
- Los hechos que considere riesgosos para su salud.