

FUNCIONES Y DEBERES DEL USUARIO DE AG ASISTENCIAS IPS SAS

AG ASISTENCIAS IPS SAS, cuenta con un comité que actúa como mediador entre los usuarios y los profesionales que prestan los servicios, dentro de ellos se encuentran los siguientes deberes

1. Vigilar y controlar la prestación y calidad de los servicios prestados.
2. Divulgar los derechos y las obligaciones de los usuarios.
3. Vigilar el cumplimiento de estos derechos y deberes.
4. Asesorar a los usuarios en la libre elección de los servicios.
5. Proponer y concertar con la IPS las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.
6. Vigilar que las decisiones que se tomen se apliquen según lo acordado.
7. Estar informado e informar acerca de los servicios a que tienen derecho los usuarios de acuerdo con el Programa contratado.
8. Proponer medidas que mejoren la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios de salud.
9. Denunciar ante quien corresponda las irregularidades que se estén presentando en la prestación de los servicios.

QUÉ ES Y QUIÉNES CONFORMAN EL COMITE DE MEDIACION CON LOS USUARIOS DE AG ASISTENCIAS IPS SAS

El comité de Usuarios en el sector salud se crea según lo establecido en las políticas internas de la empresa, por el que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación titular o beneficiario, que velaran por la calidad del servicio y defensa del usuario. En AG ASISTENCIAS IPS SAS se creó el comité de mediación con los Usuarios el, y desde 15 de agosto de 2015 entonces se realizan reuniones semestrales donde han participado titulares y sus beneficiarios.

El objeto principal de la IPS es buscar la mejora el servicio para los usuarios que hacen uso de los servicios.

Para el logro de sus objetivos se podrán realizar los siguientes fines específicos o actividades:

- Recolectar información con respecto a los principales problemáticas y deficiencias en el servicio.
- Proponer soluciones a las problemáticas más generales y plantearlas al área correspondiente.
- Informar a los usuarios de las principales reformas y/o modificaciones que se va a presentar en la prestación del servicio por parte de la IPS.
- Propiciar la participación de los usuarios en general para conocer su opinión con respecto al funcionamiento del servicio por medio de la calificación.

¿Cómo se organiza el comité de usuarios?

A través de una selección aleatoria de los usuarios en la IPS, que utilizan los servicios, para que hagan parte del comité.

El comité es de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios.

Funciones del comité de Usuarios

El comité de Usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la IPS que les presta los servicios. En este sentido realizará las siguientes acciones:

1. Redirigir a los usuarios al área de atención al usuario y buenas experiencias 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 IPS para ser tenidas en cuenta.
3. Recoger las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y peticiones de los usuarios, realizadas a través de sus representantes, o en su defecto por ellos mismos, referidos a aspectos de servicio al cliente y de calidad de los servicios brindados por la IPS.
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.
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.

Las demás que por ley le corresponda.

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO DE AG ASISTENCIAS IPS SAS

- | | |
|---|---|
| 1. Recibir un trato digno y respetuoso. | 1. Tratar con respecto al personal que le brinda la atención. |
| 2. Recibir servicios de calidad, seguridad y oportunidad. | 2. Cuidar de su salud, acatando las indicaciones del personal que lo atiende. |
| 3. Recibir información oportuna y clara sobre su atención. | 3. Suministrar información completa y veraz. |
| 4. Disfrutar de acompañamiento familiar en los momentos permitidos. | 4. Autorizar la entrega de información a otras personas. |
| 5. Privacidad durante su atención y confidencialidad de la información. | 5. Respetar la privacidad de los demás usuarios. |
| 6. Autonomía para aceptar o negar la realización de sus asesorías. | 6. Expresar verbalmente o por escrito la decisión de aceptar o negar sus asesorías. |
| 7. Participar o no del comité de usuarios de la IPS. | 7. Usar racionalmente los servicios y recursos de la IPS. |
| 8. Permitir o negar la participación de sus beneficiarios menores de edad en las asesorías tomadas. | 8. Cumplir con las normas de la IPS |