

Así nos califican nuestros usuarios en los diferentes servicios de la Clínica

SERVICIO	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	TOTAL
URGENCIAS	95	95	95	95	95	96	95
CIRUGIA	97	96	96	96	96	98	96
PARTOS	99	100	99	95	99	99	98
LABORATORIO	95	98	97	96	97	97	96
IMAGENOLOGIA	96	97	98	99	98	97	97
HOSPITALIZACION	96	97	95	95	95	97	96
UCIA	95	95	95	96	95	95	95
UCIN	95	97	95	95	95	97	96
TAB/TAM	96	97	97	95	97	96	96
Total	96	96	96	96	96	96	96

SE EVIDENCIA QUE NUESTROS USUARIOS SE ENCUENTRAN EN UN PROMEDIO DEL 96% DE SATISFACCIÓN DURANTE LAS ATENCIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

Consejos para una comunicación efectiva con nuestros usuarios

- * Escuchar atentamente, no hay como empezar y continuar atentos para escuchar más y mejor
- * Ponernos en el lugar de nuestros usuarios y su familia, además de escuchar debemos aprender a ser empáticos.
- * Hablar el mismo 'idioma', con lenguaje claro y sencillo
- * Comprobar la comprensión.



¿CONOCE ALGUNOS DE SUS DERECHOS COMO USUARIO DE LA CLÍNICA EMCOSALUD?

DERECHO: TRATO DIGNO

- Recibir los servicios de salud que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- Recibir atención preferencial si es adulto mayor, persona en condición de discapacidad, menor de 5 años o madre gestante.
- Recibir protección especial y atención en salud sin ningún tipo de restricción si es niño, niña, adolescente, mujer en estado de gestación, víctima de la violencia, víctima del conflicto armado, población adulta mayor, persona con enfermedad huérfana o persona que padece enfermedad catastrófica o de alto costo.
- Acceder de manera prioritaria a los tratamientos psicológicos y psiquiátricos que requiera como víctima de cualquier tipo de violencia sexual.



DERECHO: ATENCIÓN CON CALIDAD

- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente, incluso en caso de enfermedad irreversible.
- Acreditar su identidad mediante el documento de identidad, sin que se le pida ningún otro documento.
- Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre los procedimientos.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- A morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
- A la reserva de la historia clínica en aras del respeto a la intimidad (Ley orgánica de protección de datos 15/1999) y a solicitar copia de su historia clínica y que esta le sea entregada.



ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN CLINICA EMCOSALUD

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 velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.

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. Las asociaciones garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios, mediante el libro de inscripción permanente.



En la conformación se elaborará un acta de constitución en la que se relacionará el nombre de sus integrantes y la Junta directiva conformada por presidente, secretario y tesorero; también deberá nombrarse un revisor fiscal que no hará parte de dicha Junta. El acta también deberá contener la identificación de la asociación, liga o alianza, la identificación de sus integrantes, calidad de afiliado, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.

Se debe enviar copia escaneada del acta deberá ser remitida a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Participación Ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud, a través de un medio magnético, en formato técnico que se anexa en la circular única (tomado de circular única título VII - - Supersalud)



Integrantes de la asociación de usuarios

Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubieren varias asociaciones o alianzas de usuarios, para períodos de dos (2) años. Para el efecto, sus instancias de participación podrán ser:

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



Funciones de la asociación de usuarios

Las asociaciones de usuarios tendrán las siguientes funciones:

- A. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- B. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- C. Participar en las Juntas directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
- D. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
- E. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.

- F. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- G. Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
- H. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.
- I. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- J. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- K. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
- L. Elegir democráticamente sus representantes ante la junta directiva de las empresas promotoras y las instituciones prestatarias de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.
- M. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.

Las personas interesadas en pertenecer a este selecto grupo podrá comunicarse al correo: atus.clin.emcosalud@gmail.com o teléfono 8632041 extensión 1219 Dirección Calle 5 No. 6-73 segundo piso y de igual forma cualquier inquietud los miembros del Comité de Asociación de usuarios estarán dispuestos a apoyar y resolver conjuntamente con la oficina de ATUS de Clínica Emcosalud.

Fecha de próxima elección: 3 de noviembre de 2022

