

Clínica
Bellatrix
un mundo de salud y belleza

APRENDAMOS SOBRE...

ASOCIACION DE USUARIOS

ORDEN DEL DIA

1. Llamado a lista
2. Significado asociación o liga de usuarios
3. Presentación de funciones de los miembros
4. Conformación de la junta de asociación de usuarios
5. Palabras del presidente
6. Juramento
7. Propositiones y varios



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

**POLITICA DE
PARTICIPACIÓN
SOCIAL EN SALUD
PPSS
RESOLUCIÓN
2063 DE 2017**

Bogotá, D.C., 2019

**MARCO LEGAL
QUE LO REGULA**



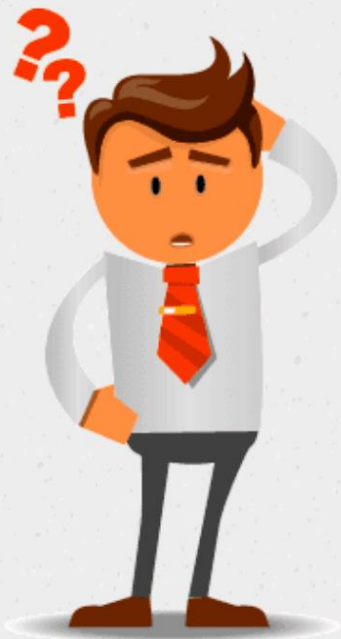
LA PARTICIPACIÓN EN LAS INSTITUCIONES DEL SGSSS.Es

la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio de salud. (Alianzas o Asociaciones de Usuarios y Comités de Ética)

Alianzas o Asociaciones de Usuarios. Es una agrupación de usuarios de los servicios de salud que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Las IPS sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus usuarios para la constitución de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.

Las EAPB e IPS, deberán adelantar las acciones para promover y fortalecer el ejercicio de la participación social. Por lo cual, deberán garantizar a sus usuarios la materialización del derecho a conformar la Asociación de sus Usuarios.

Aprendamos algunos términos....

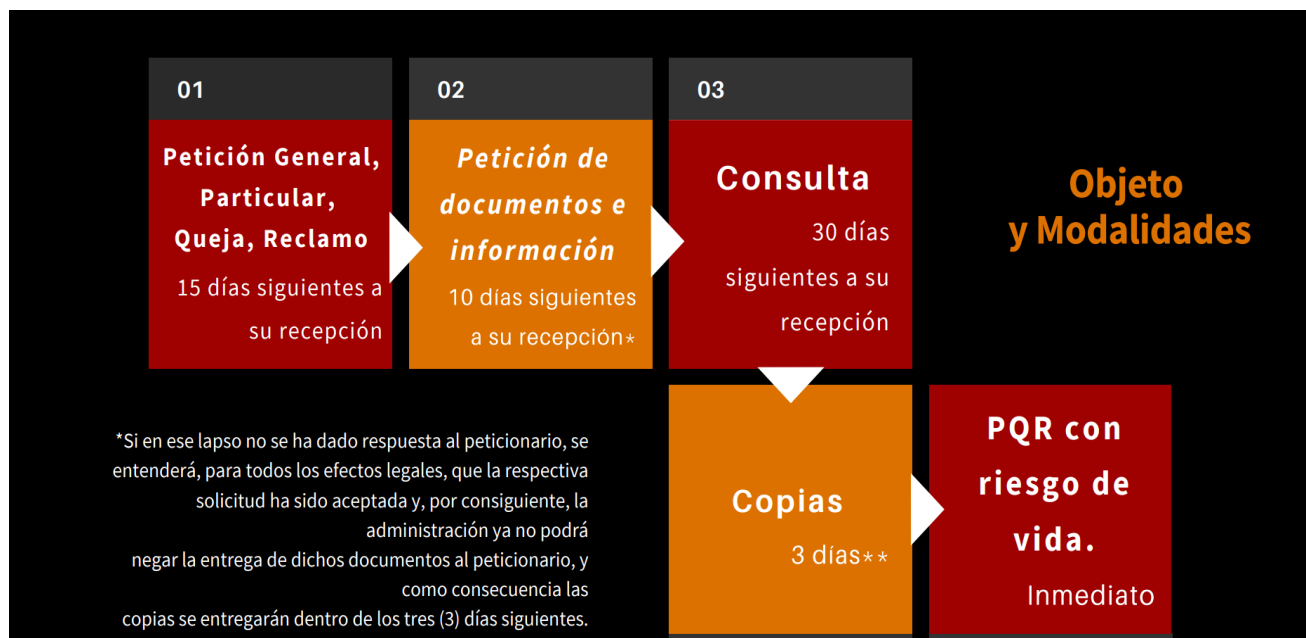


3.3 Peticiones

Las EAPB e IPS, deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos en el Código de Procedimientos Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, según la clase de petición (Ley 1755 de 2015). Y se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la misma Ley.

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros (Circular 008/2018)

LEY 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2.011)



Si las copias son de historias clínicas o de exámenes, y se requieran para una consulta o urgentes, serán catalogados como reclamos.

Solicitudes de cambios, devoluciones (petición de documentos e información – 10 días)

Aprendamos algunos términos....

- **Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un colaborador de la entidad.
- **Reclamo:** A través del cual los usuarios del SGSSS dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud.
- **PQR con riesgo de vida:** Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

Las peticiones, quejas y reclamos- PQR deben ser insumo para: El mejoramiento continuo del proceso de atención al usuario y de los servicios que son objeto de reclamación; así como para las auditorías de mejoramiento de la calidad de la atención de salud y los respectivos planes de mejoramiento.

Circular 008 de 2018 – Título VII Protección al usuario y participación ciudadana



3.1 Oficina de Atención al Usuario

Las EAPB e IPS, deben tener al menos una Oficina de Atención al Usuario de manera personalizada en los departamentos donde opera y disponer del número de oficinas que se requieran para mantener condiciones de atención digna en los lugares donde cuente con usuarios.



CUALES SON FUNCIONES ASOCIACION DE USUARIOS?

Funciones de la asociación de usuarios (El Decreto 1757 de 1994):

1. Asesorar a los asociados en la libre elección de su EPS, IPS y los profesionales.
2. Asesorar a los asociados en la identificación y acceso a los paquetes de servicios (Servicios y productos)
3. Proponer medidas para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario
4. Vigilar que las decisiones que se tomen se apliquen según lo acordado

Funciones de la asociación de usuarios (El Decreto 1757 de 1994):

5. Mantener canales de comunicación con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes y hacer propuesta ante la junta directiva de la clínica.
6. Informar si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los pacientes o usuarios.
7. Promover ante la junta directiva los días y horarios de atención al público, de acuerdo con las necesidades de la comunidad y las normas administrativas del personal de la clínica.
8. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre diferencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

- 9. Proponer las medidas que mejoren la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- 9. Ejercer veeduría en la institución
- 11. Elegir democráticamente a sus representantes ante el comité de ética (2 representantes) y COPACOS (Comité de participación comunitaria – 1 representante) por periodos máximos de dos años)
- 12. Participar en el proceso de designación del representante ante el consejo territorial de seguridad social en salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales de la materia (1 representante)

PUBLICACION pagina web

Las EAPB e IPS, deberán publicar y mantener actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web, mínimo con la siguiente información:

- 1. Asociación(es) o Alianza(s) de Usuarios conformadas.
- 2. Dirección, lugar y horario de reuniones y datos de contacto.
- 3. Orientación sobre el proceso de afiliación a la Asociación(es) o Alianza(s) de Usuarios, indicando los datos de contacto (nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono) del responsable de la afiliación a la Asociación o Alianza de Usuarios.
- 4. Nombres, apellidos y fecha de elección de los representantes de la Alianza o Asociación de Usuarios ante las instancias definidas en la normatividad vigente.
-

COMO SE HACEN LAS CONVOCATORIAS?

The screenshot shows the website of Clínica Bellatríz. The browser's address bar displays <https://www.bellatríz.com>. The page header includes the clinic's name, logo, and contact information: PBX: (+57 2) 7244319 - CEL: 310 475 7285 - 312 896 5332. A navigation menu lists various services: NOSOTROS, CIRUGÍA PLÁSTICA, DERMATOLOGÍA, ODONTOLOGÍA, SPA MÉDICO, TURISMO MÉDICO, CONTACTANOS, DERMA&PIEL, and PQRSF. A dropdown menu is open under 'NOSOTROS', showing options like 'Nuestras Instalaciones', 'Bellatríz de Calidad', 'Deberes y Derechos del paciente', 'Equipo Médico', 'Política de Participación Social Bellatríz', and 'Protocolo de Interacción con terceros'. A sub-menu is also visible, listing 'Convocatoria Unidad Odontológica Bellatríz' and 'Convocatoria Clínica Bellatríz'. The main banner features a couple embracing, a large heart graphic with the text 'AMOR ES... Bellatríz', and a WhatsApp chat button in the bottom right corner. The footer shows the URL <https://www.bellatríz.com/politica-de-participacion-social-ppss/> and system information: 17°C Chubascos, 1:03 p. m., 2/10/2021.

NOSOTROS

CIRUGÍA PLÁSTICA

DERMATOLOGÍA

ODONTOLOGÍA

SPA MÉDICO

TURISMO MÉDICO

CONTÁCTANOS

DERMA&PIEL

PQRSF

Inicio / Convocatoria Clínica Bellatríz

Convocatoria



La Clínica Bellatríz, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa legal vigente, invita a la comunidad a participar en la conformación de la Asociación de usuarios y elección de junta directiva.

Los interesados en hacer parte de la asociación, deben inscribirse a través del correo electrónico servicioalcliente@bellatríz.com identificando en el asunto: Asociación de usuarios. Las inscripciones estarán habilitadas hasta el día del evento.

Fecha: Sábado 20 de noviembre 2021

Hora: 9:00 am

Medio: Virtual [Meet: xbf-aijn-gvd \(google.com\)](https://meet.google.com/xbf-aijn-gvd)



NOSOTROS

CIRUGÍA PLÁSTICA

DERMATOLOGÍA

ODONTOLOGÍA

SPA MÉDICO

TURISMO MÉDICO

CONTÁCTANOS

DERMA&PIEL

PQRSF

Inicio / Convocatoria Unidad Odontológica Bellatriz

Convocatoria



La Unidad Odontológica Bellatriz, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa legal vigente, invita a la comunidad a participar en la conformación de la Asociación de usuarios y elección de junta directiva.

Los interesados en hacer parte de la asociación, deben inscribirse a través del correo electrónico calidadodontologia@bellatriz.com identificando en el asunto: Asociación de usuarios. Las inscripciones estarán habilitadas hasta el día del evento.

Fecha: Sábado 20 de noviembre 2021

Hora: 11:00 am

Medio: Virtual [Meet: ugd-kmxv-urh \(google.com\)](https://meet.google.com/ugd-kmxv-urh)

CONTÁCTANOS

info@bellatriz.com
PBX: (+ 572) 7244319

MENÚ

Nosotros
Cirugía Plástica





Convocatoria

CONFORMACIÓN ASOCIACION DE USUARIOS

La Clínica Bellatríz, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa legal vigente, invita a la comunidad a participar en la conformación de la Asociación de usuarios y elección de junta directiva.

Los interesados en hacer parte de la asociación, deben inscribirse a través del correo electrónico servicioalcliente@bellatriz.com identificando en el asunto: Asociación de usuarios. Las inscripciones estarán habilitadas hasta el día del evento.

Fecha: Sábado 30 de octubre 2021

Hora: 9:00 am

Medio: Virtual [Meet: xbf-aijn-gvd \(google.com\)](https://meet.google.com/xbf-aijn-gvd)

Capacitación al personal

Presentacion Catedra_Septiembre 9.pptx - PowerPoint

Inicio Insertar Dibujar Diseño Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Revisar Vista Grabación Ayuda ¿Qué desea hacer?

Cortar Copiar Pegar Copiar formato Nueva diapositiva Sección Fuente Párrafo Dibujo Edición

Como IPS velamos porque se establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones



Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes,



Haga clic para agregar notas

Diapositiva 14 de 20 Español (Colombia)

Notas Comentarios 13°C Chubascos 5:37 p.m. 6/10/2021

QUE ACTAS SE DEBEN LEVANTAR?

1. Levantamiento del acta de constitución
2. Reuniones mensuales con acta en que se registren las acciones correctivas pertinentes y el resultado de la gestión.

Clínica
Bellatrix
un mundo de salud y belleza

GRACIAS