



# 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.
8. Participar en el Comité de Participación Comunitaria COPACO 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 Ética y de acuerdo a los lineamientos y directrices dadas por las directivas y gerencias de la IPS.