



**CENTRO DE IMAGENES
DIAGNOSTICAS MEDICAS S.A.S.
DR. ENRIQUE CABRALES P.**

REUNIÓN DE ALIANZA DE USUARIOS

ORDEN DEL DÍA

- Saludo y bienvenida
- ¿Qué es la Alianza de Usuarios?
- Humanización de los servicios de salud
 - Participación comunitaria
- Derechos y deberes de los pacientes
- Despedida y agradecimientos

¿QUÉ ES LA ALIANZA DE USUARIOS?

La Alianza de Usuarios es una agrupación de afiliados 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 velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

ALIANZA DE USUARIOS

GENERALIDADES

Todas las personas afiliadas al SGSSS podrán participar en las alianzas de usuarios, cuyo objetivo principal es movilizar a la sociedad civil en busca de mejorar el servicio para los usuarios de la institución.



CARACTERÍSTICAS DE LA ALIANZA DE USUARIOS

Para ser elegido en un cargo de representación a nombre de la alianza de usuarios, la persona debe:

- Ser mayor de 18 años
- Ser usuario de la institución
- Estar afiliado al sistema de salud
- No tener ni aspirar a cargos de elección popular
- No ser empleado de la IPS
- Residir en el municipio
- Disponer de tiempo para las actividades que se requieran
- Tener buenas relaciones, capacidad de solucionar conflictos

Conozca las funciones...

¿QUE ES LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD?

Es el **abordaje integral** del ser humano (dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales). Se encuentra asociada con las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.



HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

- Reconocer la diferencia en los Usuarios
- Brindar atención personalizada
- Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible
- Mostrar salidas, alternativas
- Ayudar al prójimo a encontrar sentido a su crisis
- Ser sensible
- Ser cálido

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

Respetar a los demás

Aprender a escuchar

Controlar las emociones

Hablar en el momento y a la persona adecuada

Evitar la murmuración y crítica

Ser siempre honestos

Aceptar los errores y fallas

Cumplir con los deberes y obligaciones

Ser ejemplo para los demás (principios y valores)

No ofender ni tratar mal a las personas



¿Qué significa la Participación en Salud?

Es el ejercicio de la voluntad de personas naturales y jurídicas, de participar a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.



PARTICIPACIÓN EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD

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 velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario**.



Conoce tus **DERECHOS**



Un trato personalizado, digno, humano y ético.



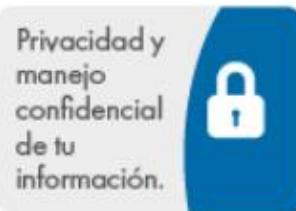
Recibir una atención segura y de excelente calidad.



Cercanía de tu familia y allegados.



No ser discriminado por ninguna razón.



Privacidad y manejo confidencial de tu información.



Recibir una información clara y comprensible.



Recibir información sobre coberturas de la seguridad social y los costos relativos a la atención.



Respeto por tus creencias culturales y religiosas.



Solicitar una segunda opinión.



Decidir sobre tu participación en actividades de docencia e investigación.



Participar, decidir y manifestar tu voluntad en todo lo relativo a su atención.



Recibir los cuidados al final de la vida, incluyendo que se respete tu decisión de ponerle un límite al esfuerzo terapéutico.

Cumple con tus **DEBERES**



Cuidar de tu salud y la de los demás.



Brindar un trato respetuoso y digno al personal asistencial y demás pacientes.



Participar en tu proceso de atención y tratamiento.

Informar de forma clara y oportuna lo relativo a tu estado de salud, deterioro físico y circunstancias relacionadas con tu seguridad social.



Colaborar con el cumplimiento de normas e instructivos del Hospital y del equipo tratante.



Cuidar y hacer uso racional de los recursos del Hospital y de la seguridad social.



Comprometerte con el consentimiento informado.





**CENTRO DE IMAGENES
DIAGNOSTICAS MEDICAS S.A.S.
DR. ENRIQUE CABRALES P.**

GRACIAS