



Que es la asociación de Usuarios?

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

Quienes pueden ser miembros de la Asociación de usuarios de CEMDE S.A.S?

De conformidad con lo dispuesto en la norma podrán formar parte de la Asociación, todas las personas naturales que acrediten la calidad de usuarios activos en CEMDE S.A.S y que manifiesten libremente su voluntad de inscribirse a la asociación. Se entiende como usuario activo, aquel que ha recibido algún servicio en nuestra Institución en cualquiera de nuestras sedes en el último año calendario. Para adquirir la calidad de asociado se requiere la condición de mayoría de edad y presentar la solicitud por alguno de los medios que aquí se indicaran.

Cómo puedo inscribirme a la Asociación de Usuarios de Cemde S.A.S?

A través de un correo electrónico. El mensaje deberá ser enviado a la siguiente dirección electrónica: cemdepacientes@cemde.com y en un tiempo máximo de 3 días hábiles, recibirá un correo electrónico por parte de la asociación de usuarios donde se le notifique la recepción de la solicitud y registro de la misma. Por favor incluir su nombre completo, identificación, dirección y número telefónico de contacto.

Además, contamos con planillas físicas en varias de las carteleras de la Institución donde la convocatoria está abierta de manera permanente.

Adicionalmente en las pantallas de los televisores que tenemos en la Institución estamos pasando de manera permanente información de interés general donde se puede encontrar entre otros Deberes y Derechos y la invitación a pertenecer a la Asociación de Usuarios en Cemde S.A.S.

Como se constituye?

Las asociaciones de usuarios se constituirán con un número plural de los usuarios 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 alianzas garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios.

Principales funciones de la Asociación de Usuarios

- Estar siempre en contacto con los usuarios para conocer sus necesidades.
- Proponer ideas que mejoren los servicios y velar porque se cumplan
- Elegir sus representantes
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la IPS.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y vigilar su cumplimiento.

NIT: 80000 9793-5 / www.cemde.com

Dirección: Calle 33A #70A 175, Medellín / Cra 45A 35-241 local 403, Rionegro.

Teléfono: (057)(4) 322 26 56

- Brindar a los Usuarios de CEMDE S.A.S asesoría y acompañamiento para el ejercicio de sus derechos y obligaciones de acuerdo con los reglamentos aprobados por la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios se apliquen según lo acordado.
- Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado satisface o no las necesidades de sus afiliados.
- Mantener, con los afiliados, canales de comunicación que permitan conocer sus inquietudes y demandas para realizar propuestas a la Gerencia de CEMDE S.A.S
- Darle trámite a las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias en los servicios con el fin de que se tomen los correctivos de ser necesarios.
- Presentar propuestas de mejora en la oportunidad y la calidad de los servicios de salud.
- Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios por periodos máximos de dos (2) años de conformidad con lo establecido en los estatutos.
- Elaborar su propio reglamento interno y estatutos.
- Declarar disuelta la Asociación de Usuarios por las causales establecidas por la ley y por lo establecido en el estatuto de la asociación.
- Propender porque la Asociación de Usuario, promueva la vinculación permanente de usuarios a la misma fortaleciendo la organización.