LIGA DE USUARIOS · PRIMER NIVEL DE COMPLEJIDAD

Su voz ayuda a mejorar nuestra atención

Le invitamos a participar en la Liga de Usuarios de Centro San Camilo.

> No necesita saber de medicina.
> Su experiencia como usuario es valiosa.



01 · UN DERECHO DE TODOS

Participar es hablar, proponer y hacer seguimiento

- Contar qué funciona bien y qué necesita mejorar.
- Proponer soluciones para la atención.
- Preguntar qué se hizo con las propuestas.

> Usted tiene derecho a ser escuchado y a recibir información clara.

02 · LA LIGA DE USUARIOS

Un grupo de usuarios que trabaja por una mejor atención

La liga reúne a personas que usan los servicios de la IPS.

Recoge sus inquietudes, defiende sus derechos y presenta propuestas a la institución.

> En las normas se llama **alianza o asociación de usuarios**.

03 · USTED PUEDE APORTAR

No necesita un título ni experiencia como líder

- Si usa los servicios de Centro San Camilo, pregunte cómo vincularse.
- Puede aportar aunque le cueste leer o escribir.
- Puede pedir que le expliquen con palabras sencillas.

> Participar es voluntario. Su atención no depende de pertenecer a la liga.

04 · TEMAS DE NUESTRA ATENCIÓN

¿Qué podemos mejorar juntos?

- La información para pedir una cita.
- El trato amable y el respeto por los turnos.
- Las explicaciones sobre trámites y cuidados.
- La orientación para personas que necesitan apoyo.

05 · UNA SITUACIÓN DE EJEMPLO

“No entendemos cómo pedir una cita”

1. La liga escucha a los usuarios.
2. Propone instrucciones más sencillas.
3. La IPS revisa la propuesta y da una respuesta.
4. La liga pregunta si la información ya se entiende mejor.

Ejemplo educativo; no describe una situación comprobada de la IPS.

06 · CINCO FORMAS DE PARTICIPAR

La política de participación, en palabras sencillas

01
Tener espacios para hablar
La IPS debe facilitar la participación.

02
Aprender para participar
Conocer derechos y cómo presentar ideas.

03
Cuidar la salud
Compartir hábitos y cuidados saludables.

04
Revisar cómo vamos
Preguntar por la calidad y las mejoras.

05
Aportar a las decisiones
Proponer y conocer las respuestas.

07 · DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Todas las personas merecen respeto

Tenemos derecho a

Ser escuchados.
Recibir explicaciones claras.
Expresar desacuerdos con respeto.

Nos comprometemos a

Escuchar a los demás.
Hablar con respeto.
Cuidar la privacidad de cada persona.

> En las reuniones no compartamos historias clínicas ni datos personales de otros usuarios.

08 · REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS

Los usuarios eligen a sus representantes

- La elección debe ser democrática.
- Los representantes escuchan distintas opiniones.
- Presentan propuestas y cuentan qué respuestas recibieron.

> Pregunte por la convocatoria, las reglas de participación y la próxima reunión.

09 · PROPUESTAS Y NECESIDADES PERSONALES

Cada inquietud tiene un camino

Una mejora para todos

Preséntela a la liga para conversar con la IPS y hacer seguimiento.

Un problema con su atención

Acuda al personal de atención al usuario. Pida constancia o número de su solicitud.

> Puede presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia sin pertenecer a la liga.

10 · CONVERSAR Y REVISAR AVANCES

Una propuesta necesita respuesta y seguimiento

1. Expliquemos el problema con un ejemplo claro.
2. Propongamos una mejora posible.
3. Pidamos que quede por escrito lo acordado.
4. Revisemos la respuesta, los responsables y los avances.

La liga propone y hace seguimiento. Las decisiones clínicas corresponden al equipo de salud.

11 · CÓMO ACERCARSE

Diga: “Quiero participar en la Liga de Usuarios”

1. Pregunte en recepción quién orienta sobre la liga.
2. Pida información sobre la inscripción y la próxima reunión.
3. Solicite apoyo si necesita ayuda para entender o completar la información.

> No necesita traer una queja para participar. También puede compartir una buena idea.



Contacte a Centro San Camilo
Teléfono: 312 645 4941
Correo: centrosancamilo@centrosancamilo.com
Calle 67 A No. 51 B 44 · Medellín

12 · CONVERSEMOS

¿Qué le gustaría mejorar en Centro San Camilo?

Piense en una situación de la atención y en una propuesta que pueda ayudar.

> **Su experiencia cuenta.**
> Acérquese y pregunte por la Liga de Usuarios.

RESPALDO NORMATIVO · PARA CONSULTAR

Participar en salud es un derecho

- Ley 1751 de 2015, artículo 12: derecho a participar en decisiones del sistema de salud.
- Decreto 780 de 2016, artículos 2.10.1.1.10 a 2.10.1.1.13: asociaciones de usuarios, conformación, representación y funciones.
- Resolución 2063 de 2017: Política de Participación Social en Salud.