

## **ASOCIACIÓN DE USUARIOS:**

La Asociación de Usuarios es una agrupación de usuarios o pacientes conformada mediante asamblea debidamente convocada conforme a la Circular 47 de 2007 modificada por la Circular Externa 008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y demás normas concordantes, cuyo objetivo es la protección de los derechos y la participación ciudadana de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La asociación de usuarios elegirá sus representantes en asamblea general, para un período de dos (2) años. (Decreto 1757 de 1994).

### **¿Quién puede ser miembro de la asociación de usuarios?**

Podrá formar parte de la asociación con carácter de asociados, todas las personas naturales que acrediten la calidad de usuarios activos afiliados a y que manifiesten libremente su voluntad de afiliarse a la organización. Se entiende como asociado activo el usuario que cumple con los requisitos legales para acceder a los servicios de salud a través de

### **¿Como inscribirse a la asociación de usuarios?**

El usuario interesado debe diligenciar el formato de inscripción con sus datos completos y enviarlo por correo electrónico [servicioalcliente@audiomic.co](mailto:servicioalcliente@audiomic.co) o depositarlo en el Buzón de Sugerencias ubicado en nuestra Oficina de atención al usuario.

De igual manera si requiere retirarse de la asociación o bien actualizar los datos puede notificarlo por escrito al correo electrónico [servicioalcliente@audiomic.co](mailto:servicioalcliente@audiomic.co)

### **Funciones de la alianza de usuarios:**

- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS.
- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso de paquete de servicios.
- Participar en la juntas directivas de las instituciones prestadoras de salud para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y atención al usuario.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que les permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestadora de servicios de salud y la EPS.

- Vigilar las decisiones que se tomen en las juntas directivas para que se apliquen según lo acordado.
- Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados.
- Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades en salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
- Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven el menor costo.

## **ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Audiomic ha dispuesto de tres (3) escenarios de participación ciudadana: presencial, virtual y telefónico.

En estos espacios los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas de las diferentes áreas de Audiomic.

A continuación, se describen los escenarios de participación ciudadana con los que contamos en Audiomic

### **Presenciales:**

Oficina de Atención al Usuario: oficina de atención presencial dispuesto por la entidad para brindar orientación y asesoría a los usuarios y grupos de interés respecto a trámites y servicios que requieran más información.

Atención a quejas, reclamos y sugerencias de forma presencial ubicada en la calle 51ª #31-117 cabecera, primer piso de la ciudad de Bucaramanga

Horario de atención: 8:00 am – 12 M - 2:00 pm - 5:00 pm

Buzón de sugerencias:

Buzón disponible dentro de la entidad para brindar a nuestros usuarios una alternativa de comunicarse de manera prioritaria con Audiomic.

Este buzón de sugerencias se revisa semanalmente con el fin de contar con una oportuna respuesta si es requerida contamos con 2 buzones de sugerencias ubicados uno en cada sede, en la sede principal se cuenta con buzón digital.

### **Atención telefónica**

Por este medio de contacto, los usuarios pueden obtener información acerca de servicios, campañas e información de interés.

PBX 6855055 horario de atención de lunes a viernes en un horario de 7:00 AM – 12M y 1:00 PM a 5:45 PM y sábado de 7:00 AM - 12:00 M

Whatsapp

3164604075 -3164602223 horario de atención de lunes a viernes en un horario de 7:00 AM – 12M y 1:00 PM a 5:45 PM

Virtuales:

Audiomic tiene diferentes escenarios virtuales para que nuestros usuarios puedan comunicarse desde cualquier lugar.

Sitio web - [www.audiomic.co](http://www.audiomic.co) donde tenemos información referente a todos servicios, punto de pago pse, opción de consulta de resultados para empresas, políticas valores, toda la información para paciente y toda la información, promoviendo la estrategia de participación social de nuestros usuarios.

Redes sociales – Audiomic hace uso de las redes sociales para informar a nuestra audiencia sobre noticias, información de interés y servicios que tenemos, así como la publicación de temas que promueven el autocuidado al paciente en diferentes temas relacionados a los servicios que manejamos.

Las siguientes redes sociales son las siguientes

Facebook: <https://www.facebook.com/audiomic>

Instagram: [https://www.instagram.com/audiomic\\_sas](https://www.instagram.com/audiomic_sas)

Correo electrónico -Audiomic tiene a disposición de los usuarios el correo electrónico [servicioalcliente@audiomic.co](mailto:servicioalcliente@audiomic.co) correo institucional destinado para recibir y responder peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones o inquietudes.

Encuesta de satisfacción - La opinión de nuestros usuarios es de suma importancia para nuestro mejoramiento, es por esto que la entidad cuenta con una encuesta de satisfacción donde pueden calificar el servicio prestado en cada una de las sedes o servicios, se realiza de forma diaria y aleatoria durante el mes, todos los meses, se presenta informes de resultados en comités de área mensualmente.