

Comité de
Estudios
Médicos

ATENCIÓN

Convocatoria elecciones

Asociación de Usuarios 2025

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.

La IPS Comité de Estudios Médicos convoca a todos sus usuarios a participar y ejercer de su derecho.

Para mayor información, comuníquese al teléfono (604) 3228453 opción 3 o escribanos a calidad@menteplena.com.co

REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LAS ELECCIONES PARA CONFORMAR LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Todas las personas pertenecientes al Sistema General de Seguridad Social en Salud que hayan hecho uso del servicio durante el último año.
- Ser una persona natural.
- Mayor de edad.
- Saber leer y escribir.
- No tener inhabilidades establecidas por la ley.
- Tener disponibilidad de tiempo para asistir a las reuniones programadas por la Asociación y actividades programadas.

CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

- Oficina de Atención al Usuario
- Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Teléfono: (604) 3228453 opción 3
- Email: calidad@menteplena.com.co

Las manifestaciones podrán interponerse de forma física o escrita, presencial, en los buzones de sugerencias o telefónicamente.

PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Felicitación: Es una expresión de satisfacción o agradecimiento en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a los Funcionarios para continuar con el modelo de trabajo y atención.

PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.