



NUBIA CÁRDENAS
M e d i c i n a E s t é t i c a

Participación del paciente



Participación Social



Asociación de Usuarios



PQRSF

¿Qué es?

- La **Asociación de Usuarios** de la **Clínica Nubia Cárdenas Medicina Estética** es un mecanismo de participación social mediante el cual los usuarios de la institución se organizan para representar sus intereses, velar por el respeto de sus derechos y contribuir al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.
- A través de la Asociación de Usuarios, los pacientes pueden:
- Presentar sugerencias, inquietudes y propuestas de mejora relacionadas con los servicios ofrecidos.
- Hacer seguimiento a la calidad, seguridad, oportunidad y humanización de la atención.
- Fortalecer la relación entre los usuarios y la clínica, promoviendo una atención centrada en el paciente.

Como se organiza la asociación de usuarios?

- La participación de los usuarios dentro de la **Clínica Nubia Cárdenas Medicina Estética** se organiza a través de mecanismos que permiten la intervención activa de los pacientes en la evaluación, seguimiento y mejoramiento continuo de los servicios de medicina estética y de salud.

Mecanismos de participación

- **Asociación de Usuarios**

Espacio organizado de representación de los usuarios, mediante el cual se canalizan sugerencias, inquietudes y propuestas de mejora hacia la institución.

- **Sistema de PQRS**

La clínica dispone de canales formales para la recepción de **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**, los cuales permiten conocer la percepción de los usuarios y fortalecer la calidad del servicio.

- **Encuestas de satisfacción**

Herramienta utilizada para evaluar la experiencia del usuario frente a la atención recibida, la seguridad del paciente y la oportunidad del servicio.

- **Información y comunicación al usuario**

Socialización de derechos y deberes, rutas de atención, consentimientos informados y recomendaciones, promoviendo una participación consciente y responsable.

Compromiso institucional

- La Clínica promueve una participación activa, respetuosa y transparente de los usuarios, garantizando que sus aportes sean analizados y tenidos en cuenta dentro de los procesos de calidad, seguridad del paciente y humanización de la atención.