



ASOCIACIÓN DE USUARIOS



¿Qué es una asociación de usuarios?

La asociación de usuarios es una agrupación de personas que utilizan los servicios de la IPS, que de manera organizada y voluntaria, trabajan por la protección, defensa, orientación y socialización de los deberes y derechos con relación a la prestación de los servicios de salud y atención al usuario, así como por la calidad de éstos. Las personas que pertenecen a la asociación de la IPS OXI CARE son afiliados de las diferentes EPS



- ▶ La asociación es de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios.
- ▶ La asociación debe elaborar su propio reglamento de funcionamiento.



Cual es el Objetivo Principal?

- El objetivo principal es velar por la calidad del servicio y la defensa de los derechos de los usuarios.



Marco Legal

- ▶ **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA SALUD:** De acuerdo con la normatividad vigente el Decreto 780 de 2016 en su artículo 2.10.1.1.10 define las Asociaciones de Usuarios como: 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.
- ▶ Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del Sistema formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.
- ▶ Las instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado, para la constitución de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.



Cuales son las funciones de la Asociación de Usuarios?

Orientar a los usuarios en la identificación y acceso al paquete de servicios, horarios y tarifas de la IPS OXI CARE.

Mantener canales de comunicación con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante los directivos o profesionales de la IPS que mejoren la oportunidad y la calidad de los servicios de salud.

Informar si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus usuarios y si la IPS no toma medidas, ante otras instancias como la Supersalud.

Atender las quejas que los usuarios presenten ante la asociación sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la IPS sean respondidas de manera oportuna.

Sugerir ideas que mejoren la calidad técnica y humana, así como la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, en pro de la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.

Ejercer veedurías ante la personería y hacer control social a los servicios de la IPS.



Qué deben hacer las asociaciones de usuarios?

- **INFORMAR** acerca de los derechos y deberes de los usuarios, según lo estipulado en la ley.
- **CONFORMAR** equipos de trabajo para temas específicos.
- **SUGERIR Y RECOMENDAR** acciones que busquen la mejora en la prestación de los servicios de salud para los afiliados.



► ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA VINCULARSE?

- Haber hecho uso del servicio durante el último año o bien estar haciendo uso actualmente de los servicios de IPS OXI CARE a través de su EPS.
- Ser mayor de 18 años.
- No tener inhabilidades, impedimentos o incompatibilidades.
- Tener disponibilidad de tiempo para asistir a las reuniones programadas y actividades que se requieran.
- Inscribirse ante la Asociación manifestando su voluntad de pertenecer a ella.



¿Quieres participar?

- ▶ IPS OXI CARE SAS extiende la cálida invitación a todos los interesados que quieran hacer parte de la conformación de Asociación de Usuarios de la institución:
 - ▶ Si estás interesado en formar parte de la Asociación de Usuarios, envíanos tu solicitud por escrito con tus datos personales, números telefónicos y email a cualquiera de los siguientes correos :
 - ▶ info@oxicare.com.co, servicioalcliente@Oxyexpress.com.co, servicioalcliente@oxicare.com.co, calidadyregulacion@oxicare.com.co, callcenter@oxicare.com.co
 - ▶ O llamar a los teléfonos: 3138724154
 - ▶ Asesor virtual Caren 3164197448 opción PQR, Opción otro
 - ▶ www.oxicare.com.co /Participa/Asociación de Usuarios
 - ▶ Fecha de inscripción: 01 de septiembre de 2026 al 30 de noviembre de 2026.
 - ▶ Esta solicitud será evaluada en la Asamblea de Conformación de la Asociación de Usuarios de la IPS OXI CARE SAS el 21 de diciembre de 2026 a las 10:00 AM. Lugar: Instalaciones IPS OXI CARE:
Tunja: Sede IPS Cra 5ª # 7-181 sur (Barrio San Francisco)

Convocatoria



Gracias