



ACTA DE ASAMBLEA DE
USUARIOS

Versión: 02

Código: HLM-FO-CGC-006

Página: Página 1 de 16

FECHA	22.05.2025	
LUGAR	Auditorio Marco Julio Marin	
HORA INICIO 2:00PM	HORA FINALIZACIÓN	5:10PM
TEMAS A TRATAR		
1. Saludo bienvenida		
2. Eleccion del presidente y secretario de la asamblea		
3. Lectura y aprobacion de los estatutos de la asociacion de usuarios		
4. Eleccion del coordinador y secretario del la asociacion		
5. Proposiciones y varios		

DESARROLLO DE LOS TEMAS

Se da comienzo a la reunión con un saludo de bienvenida y agradecimiento por la asistencia y el compromiso.

La señora Luz Ester Villa realiza la retroalimentación de quienes son los representantes de los usuarios en los diferentes espacios de participación.

CMSS y copaco la asociación elige por unanimidad como representante en esos espacios a la señora Luz Mery Rueda Vargas, con cedula de ciudadanía número 43487034 dirección calle tercera teléfono 3127993260, quien a su vez también hace parte del comité de ética como representante la asociación de usuarios.

La Juancha Sánchez Álvarez con cedula de ciudadanía número 43490594, número de teléfono 3138764971 dirección barrio El Alferez, es la representante de los usuarios ante la Junta directiva.

La señora Luz Ester Villa Arango con cedula de ciudadanía número 21577395, teléfono 3136301846 dirección calle quinta representante de la asociación de usuarios ante el comité de ética.

Se informa que el señor Antonio Velez quien era el coordinador de la asociación renuncio por lo que el día de hoy se va a realizar la elección.

La señora Adela Valencia quien era la secretaria se fue del municipio por lo que el día de hoy también se realizara esta elección.

Antes de la elección se realiza una socialización e cual es la función y objetivo de la asociación de usuarios en la Institución.

La Asociación de Usuarios



Es una agrupación de usuarios que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud y que velarán por la calidad del servicio y la defensa de los derechos del usuario decreto 760 de 2016 (art. 10°, decreto 1757 de 1994)



FUNCIONES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS



- Crear, establecer y mantener canales de comunicación entre Usuarios e Institución Aseorar a Usuarios
- Velar por la CALIDAD de los Servicios y por la respuesta oportuna y efectiva de las peticiones de los Usuarios.
- Promocionar los Servicios de la Institución
- Participar en la elaboración, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo Institucional
- Participar en diferentes instancias: CMSSS, COPACO, Junta Directiva de la ESE, Comité de Ética.

Conformación...



Las EAPB (empresas administradoras de planes de beneficios) e IPS convocarán a sus afiliados y usuarios a la asamblea de constitución de la Asociación de Usuarios, o ellos por voluntad propia podrán constituirse.



Operación...



- ❖ Construcción de estatutos y/o revisión de los estatutos.
- ❖ Reuniones mensuales del órgano de dirección y los comités de trabajo (actas)
- ❖ Asambleas ordinarias y extraordinarias (actas)
- ❖ Construcción del plan de acción
- ❖ Definición de una estructura: Elección de dignatarios



Formalización...



Las Asociaciones de Usuarios podrán formalizarse por acta de la asamblea de reactivación de liga de usuarios.

Representación y articulación...



- Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud (CTSSS)
- Comité de Participación Comunitaria - COPACO
- Junta Directiva de la ESE
- Comité de Ética Hospitalaria



se comienza con la socialización de los estatutos de la asociación de usuarios con el fin de que se realicen cambios si son necesarios.

ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MERCED DE CIUDAD BOLIVAR ANTIOQUIA

CAPÍTULO I

ARTÍCULO 1: NATURALEZA Y RAZÓN SOCIAL. La Asociación se denominará ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MERCED DEL MUNICIPIO DE CIUDAD BOLIVAR, es una organización cívica sin ánimo de lucro, regida por la ley.

ARTÍCULO 2: DOMICILIO. El domicilio principal de la Asociación es el municipio de Ciudad Bolívar, departamento de Antioquia. La sede de la Asociación es la E.S.E. Hospital La Merced.

ARTÍCULO 3 DURACIÓN. La duración de la Asociación es de 10 años pero se disolverá y liquidará por disposición de la Asamblea conforme a estos estatutos o por disposición legal.

ARTÍCULO 4: OBJETIVOS Y FINES ESPECIFICOS. El objetivo de la Asociación de usuarios es agrupar a las personas del régimen contributivo, subsidiado, vinculadas y particulares al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que utilizan los servicios de la E.S.E., Hospital La Merced, para velar por los derechos que tienen los usuarios de disfrutar de servicios de buena calidad, oportunidad, trato digno y de canalizar las sugerencias, inquietudes y reclamos de los usuarios para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO II

ARTÍCULO 5: FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS: La Asociación de usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la entidad que les presta los servicios. En este sentido realizará las siguientes acciones:

- Asesorar, explicar e informar a los usuarios sobre los planes de beneficios, los servicios que les presta la E.S.E. Hospital La Merced, los requisitos para utilizarlos, los horarios, tarifas y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos libremente.
- Mantener canales de comunicación interpersonal y por los medios más efectivos para conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad, horarios, tarifas, de los servicios, con el fin de presentarlas a las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.
- Ejercer control social sobre la calidad y oportunidad de los servicios, la gestión financiera y otros aspectos de la Institución, sin entorpecer los protocolos y procedimientos con los que cuenta la Institución, actuando siempre desde el respeto y sin extralimitarse en las funciones como miembros de la asociación de usuarios.
- Participar en la Junta Directiva de la Institución en representación de los usuarios, llevando a ésta, las sugerencias y demandas de los mismos para que en la toma de

decisiones sean tenidas en cuenta, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

- Abstenerse de efectuar hechos que afecten el desarrollo de la asociación, no extralimitarse como miembros de la asociación dentro y fuera de esta.
- No hablar a nombre de la Asociación en otros espacios que no correspondan o que estén autorizados.
- Vigilar que las decisiones que se toman en la Junta Directiva se cumplan.
- Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes.
- Participar en el Comité de Ética hospitalaria, velando por mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
- Participar en el Comité de Participación Comunitaria COPACO del municipio, o el espacio de participación social que cumpla sus funciones, aportando las demandas y sugerencias de los usuarios.
- Participar como usuarios en el Consejo Municipal de Seguridad Social

ARTÍCULO 6: DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASOCIADOS.

- Ser Asociado.
- Elegir y ser Elegido, según los Estatutos.
- Participar en las asambleas y actividades programadas por la Asociación.
- Cumplir con los Estatutos.
- Cumplir con las decisiones definidas en la asamblea.
- Representar a la Asociación en otros espacios de participación social en salud

CAPÍTULO III

ARTÍCULO 7: ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE SUS ORGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN. La dirección y administración de la Asociación estará a cargo de:

-
- La Asamblea General de Usuarios quien será la máxima autoridad de la Asociación.
 - Representante Legal, Quien haga las veces de Coordinador General.
 - Secretario
 - Comités de Trabajo: Tendrá dos Comités:

Educación: Tendrá como función realizar acciones de educación a los socios sobre seguridad social en salud, derechos y deberes de los usuarios, planes de beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, servicios de la E.S.E. Hospital y forma de acceder ellos, etc.

Quejas y Reclamos: Tendrá como Función hacer seguimiento a las quejas y reclamos realizadas por los usuarios, garantizando que se dé respuesta oportuna a todas las quejas tramitadas ya sea a través suyo, del buzón de sugerencias y reclamos o de la oficina de Atención al Usuario. Además deberá actuar en coordinación con el comité de Ética.

Cada comité tendrá un coordinador. El Coordinador de cada comité será elegido en la Asamblea general.

ARTÍCULO 8: ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS. La Asamblea General de Usuarios es el órgano máximo de administración de la Asociación y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas Legales, Reglamentarias y Estatutarias. Para la toma de decisiones tendrán derecho a voto los asociados hábiles.

Asociado: Quien tiene dentro de la Red de Servicios de su EAPB como IPS la ESE Hospital La Merced, ó ha sido usuario de la Institución (Tiene Historia Clínica) y esta Inscrito en el libro de Asociados.

Asociado Hábil: Quien siendo asociado, haya participado en las dos últimas asambleas ordinarias o extraordinarias de la Asociación y haya asistido al 50% de las reuniones en el último año.

El asociado Hábil tendrá derecho a elegir y ser Elegido.

ARTÍCULO 9: CLASES DE ASAMBLEA. Las Asambleas serán ordinarias y extraordinarias.

Se realizarán dos asambleas ordinarias al año.

Asambleas Ordinarias: Se realizarán asambleas cada seis meses para mantener a los Usuarios informados sobre los servicios, normas de utilización, proyectos y avances de la

ESE, Trámites de Quejas, Sugerencias, y reclamos, etc., y a la vez recibir sus inquietudes y sugerencias.

Las asambleas serán citadas por el Coordinador General (Representante Legal) previa coordinación con el Gerente de la ESE y los integrantes de los Comités.

Asambleas Extraordinarias: Serán citadas por el Coordinador General (Representante Legal) en cualquier época del año con el objeto de tratar asuntos imprevistos o de urgencia que no pueden postergarse hasta la siguiente Asamblea General Ordinaria y en ella tratarán únicamente los asuntos para los cuales han sido convocados y los que se derivan estrictamente de estos.

ARTÍCULO 10: DEL PRESIDENTE Y SECRETARIO DE LA ASAMBLEA. Será presidida por el representante legal y hará las veces de Secretario el secretario de la Asociación.

Parágrafo: En ausencia de uno de ellos la Asamblea elegirá su reemplazo para dicha actividad.

ARTÍCULO 11: LA CONVOCATORIA. La convocatoria a Asamblea General Ordinaria se hará para una fecha, hora, lugar y objetivos determinados.

Las asambleas se deben citar como mínimo con ocho días de anticipación, utilizando para ello medios de comunicación individuales y masivos, con el fin de garantizar que los socios se enteren de dicha citación. Constancia de la misma y de los medios utilizados, se dejará en los archivos de la asociación.

ARTÍCULO 12: COMPETENCIA PARA CONVOCAR ASAMBLEAS: Por regla general la Asamblea General Ordinaria o extraordinaria será convocada por el Representante Legal y/o el secretario.

ARTÍCULO 13: QUÓRUM: Para las asambleas no se requiere que exista quórum mayoritario, con el número de asistentes se sesiona, siempre y cuando se garantice una amplia citación.

PARÁGRAFO 1: Las decisiones se tomarán por la mitad más uno de los asociados hábiles asistentes.

PARÁGRAFO 2: Cada dos años en asamblea citada por la Dirección Local de Salud, se elegirán los Representantes a los espacios de Participación a la Junta Directiva de la ESE, entre los asociados hábiles asistentes y a la asamblea.

Solo se podrán postular los asociados inscritos en el libro y que hayan asistido al 50% de las reuniones de asociación de usuarios realizadas en el último año.

El libro de inscripciones de la asociación de usuarios será cerrado 15 días antes de la elección del representante de los usuarios ante la junta directiva y será custodiado por la secretaria de la asociación. Este será abierto nuevamente 8 días después de la elección.

El libro de Inscripciones de la asociación de usuarios será depurado cada año en asamblea general.

PARAGRAFO 3: El representante de la junta directiva deberá tener el mismo compromiso de asistencia tanto en las reuniones de asociación y asamblea como en la junta directiva. Además de presentar informes en la reunión de liga de usuarios.

PARAGRAFO 4: SANCIONES POR INASISTENCIA: Los miembros de la asociación de usuarios que no asistan a más de 3 reuniones sin causa justa será causa para retiro de esta, este se realizara de manera oficial y por escrito ante la asociación de usuarios.

ARTÍCULO 14: FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL. Son funciones de la Asamblea General

- Establecer políticas y directrices generales de la Asociación para el cumplimiento del objeto social.
- Reformar los estatutos.
- Elegir el Representante Legal, Secretario y los miembros de los Comités de Trabajo, y los representantes de la asociación ante las diferentes instancias de participación.

ARTÍCULO 15: FUNCIONES DE COORDINADOR DE COMITÉ DE TRABAJO.

- Representar al comité ante la ESE Hospital, transmitiendo sus inquietudes y sugerencias.
- Convocar a las reuniones del comité.
- Presidir las reuniones del comité.
- Informar periódicamente a los usuarios sobre los servicios de la ESE Hospital y las modificaciones en la prestación de los mismos.
- Velar por el adecuado funcionamiento del comité.
- Mantener comunicación permanente con los usuarios y los representantes de la asociación en otras instancias de participación.
- Promover la afiliación permanente de los usuarios.
- Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.

- Otras que se requieran a juicio del comité o la asociación.

PARTÍCULO 16: FUNCIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

- Convocar y presidir a asamblea ordinaria y Extraordinaria de la Asociación.
- Coordinar las reuniones.
- Articular las actividades realizadas por los diferentes comités.
- Solicitar informes a los Comités de Trabajo.
- Establecer mecanismos de Coordinación y Comunicación con las diferentes Asociaciones de Usuarios existentes en el Municipio.
- Servir de Interlocutor entre la Asociación y las directivas de la Institución.
- Programar con los representantes a los otros espacios de Participación social en Salud, reuniones con los usuarios para informar sobre su gestión, participación y decisiones tomadas.
- El representante o presidente de la asociación se elegirá mediante asamblea general de usuarios cada 3 años.

ARTÍCULO 17: FUNCIONES DEL SECRETARIO.

- Citar a las asambleas.
- Realizar las actas de las reuniones.
- Mantener los archivos de la asociación organizados.
- Mantener actualizada la lista de Asociados para las asambleas.
- La secretaria y/o secretario de la asociación se elegirá mediante asamblea de usuarios cada 3 años.

ARTÍCULO 18: REPRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN ANTE OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.

La asociación de usuarios elegirá en asamblea general y ante sus miembros, representantes a las siguientes instancias de participación:

La junta directiva de la ESE Hospital.

PARÁGRAFO: El número (uno o dos) será acorde con el Acuerdo del Honorable Concejo Municipal, o la norma que lo regule.

- Un representante al COPACO Municipal.
- Dos representantes al Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital. Los cuales podrá ser reelegido de manera consecutivas, cada 3 años
- Elegir un representante para conformar la terna para el Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud.

Los representantes que se nombren deberán tener las siguientes características:

- a. No ser empleado de la ESE Hospital.
- b. Disponer de tiempo para las actividades que se requieran.
- c. Conocer o demostrar interés por conocer como opera el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- d. Tener actitudes de solidaridad, buenas relaciones, capacidad de negociar y solucionar conflictos.

PARAGRAFO: No Podrán ser elegidos:

- Servidores públicos de la ESE, quienes presten servicios en la ESE independiente del tipo de Contratación y
- Servidores públicos de la Dirección Local de Salud o que tengan algún tipo de contratación con la administración municipal.

ARTÍCULO 19: INSCRIPCIÓN: La inscripción de usuarios se realizará ante el secretario de la asociación o en las oficinas que la E.S.E. y la Asociación destinen en coordinación para ello de manera permanente y en la oficina del SIAU.
La afiliación no tendrá ningún costo, ni se cobrarán cuotas mensuales para mantener la afiliación.

PARAGRAFO: La asistencia a la asamblea no implica ser asociado, será necesario inscribirse en el libro existente para tal fin.

ARTÍCULO 20: FORMAS DE COORDINACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS CON OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.

COMITÉS DE ÉTICA HOSPITALARIA: Además de tener representante en él, la asociación de usuarios canalizará a través de éste, las quejas, reclamos o inquietudes de los usuarios, relacionados con faltas a la Ética profesional, o la calidad de la atención. Los representantes de los usuarios ante el comité de ética tienen un periodo de 3 años.

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO: La asociación o los usuarios individualmente podrán a través de la oficina de información y atención al usuario, canalizar

las inquietudes, quejas o reclamos y podrán a través de ésta oficina, mantener contacto con la asociación.

ARTÍCULO 21: ELECCIONES: Se realizarán por votación secreta ó a mano alzada, según decisión de la asamblea.

ARTÍCULO 22: PATRIMONIO. El Patrimonio de la asociación estará constituido por los bienes y aportes que en cualquier título, las donaciones,

auxilios que se reciban con destino al incremento patrimonial y conforme a la Ley adquiriera.

ARTÍCULO 23: DISOLUCIÓN: La asociación de usuarios se disolverá en los siguientes casos:

Vencimiento de términos de duración.

Por decisión de más del 70% de Asociados Hábiles.

Por cancelación de su personería jurídica mediante las causales y con los procedimientos establecidos en la Ley.

Por disolución y liquidación de la Institución.

ARTÍCULO 24: LIQUIDACIÓN: Para la liquidación se designará un liquidador con su respectivo suplente a los que se le señalará un plazo en el cual debe cumplir su mandato, si la asociación queda con activos estos pasarán a la ESE o a otras asociaciones con el mismo objeto.

ARTÍCULO 25: REFORMA DE ESTATUTOS. La reforma de los estatutos será aprobada por la Asamblea General mediante el voto afirmativo de las dos terceras (2/3) partes de los asociados hábiles asistentes a la Asamblea General de Usuarios.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD

Dos de los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud- SGSSS- son regular el servicio público esencial en salud y crear condiciones que garantice a la población el acceso a los servicios de salud requeridos. A estos servicios se accede a través de diferentes formas, de acuerdo al tipo de relación que cada individuo tiene con SGSSS, ya sea, subsidiado, contributivo, vinculado o particular, situación que garantiza a cada usuario un paquete específico de servicios.

Independiente del tipo de afiliación y de cada capacidad de pago el usuario posee los siguientes derechos y deberes los cuales estamos obligados tanto a exigir como a respetar:

5.1 Derechos de los usuarios en salud:

1. A acceder a los servicios y tecnologías de salud disponibles en la E.S.E, que le garanticen una atención integral, segura, oportuna y de calidad.
2. A mantener una comunicación e información plena, permanente, expresa, apropiada y clara con el profesional de la salud tratante, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.
3. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
4. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de la institución, así como a recibir una respuesta.
5. A solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.

5.2 Deberes de los Usuarios:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y de su comunidad y seguir las recomendaciones y tratamientos que brinda el personal de la salud para su bienestar físico y psicológico.
2. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
3. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema y acatar las normas del sistema de salud.
4. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
5. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.

El acceso a los servicios de salud a los que el usuario tiene derecho, con calidad, oportunidad y trato digno, no solo dependen de las EAPB o de los prestadores de servicio (ESE Hospitales ó IPS), también son responsabilidad de los usuarios.

La persona que como usuario de cualquier servicio de salud, sienta que no se le ha tratado dignamente, que se le han violentado sus derechos o que quiera mayor información sobre

sus derechos y deberes y las formas de acceder a los servicios, deberá dirigirse a las oficinas de Atención al Usuario ó quejas y reclamos de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, IPS que lo atendió, a la Empresa Promotora de Salud Contributiva o Subsidiado – EAPB a la que esta afiliado y manifestar en forma respetuosa y preferiblemente por escrito su inconformidad o solicitud. En los casos donde no exista esta dependencia, podrá dirigirse la Gerencia o Dirección, o de igual forma, establecer contacto con la Asociación de Usuarios, quien canalizara la solicitud.

La institución tendrá un plazo no mayor de quince días hábiles posteriores a la fecha de su recibo, para responder y tramitar adecuadamente la solicitud o queja correspondiente, de manera, clara, completa y precisa, dando solución o declaración a lo reclamado y con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que lo soporten. La Asociación de Usuarios de la Institución deberá hacer seguimiento al proceso de verificar que se ha dado respuesta oportuna.

6. PROCESO DE FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA INSTITUCION.

Los aspectos que facilitan la operatividad y el funcionamiento adecuado de las Asociaciones de Usuarios son:

- Sensibilización y apoyo permanente por parte de la institución, es necesario que la EAPB base de la asociación, defina y asigne un funcionario que actúe como interlocutor entre la institución y la Asociación de Usuarios.
- Elaboración de un plan de acción que comprenda capacitación y actividades concretas a desarrollar por cada uno de los comités y por la misma asociación.
- Dentro del reglamento propio de cada Asociación se deben establecer unos canales de comunicación claros y transparentes entre la Gerencia y el Representante Legal, el Representante legal y los comités, la Asociación y la comunidad en general.
- En lo posible la comunicación aunque sea interna debe ser escrita, de tal manera que quede constancia en caso de requerir confrontación a retomar experiencias, logrando darle continuidad a los procesos.
- Es importante que cada grupo de trabajo programe las reuniones de manera estratégica, con objetivos orden del día, hora de inicio y culminación, revisión de tareas, toma de dediciones y asignación de responsabilidades.
- La asociación de usuarios debe trabajar articuladamente con la oficina de información y Atención al Usuario de la institución, ya que ambos espacios tienen como objetivo la satisfacción de estos.
- La secretaria de Salud de cada Municipio debe realizar seguimiento y vigilar que todas las EAPB garanticen la existencia de este espacio de participación, en cumplimiento de la reglamentación vigente y en garantía de acceso a uno de los derechos de los usuarios, como es participar en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Las instituciones EAPB-IPS y la Administración municipal deben garantizar a la asociación de Usuarios proceso de capacitación, de tal manera que permanentemente se cualifique su quehacer.

- El fin de la asociación no es realizar denuncia pública, sino, convertirse en fuente de información, de divulgación asertiva, de apoyo, de participación en la toma de decisiones y de creación de nuevas alternativas y propuesta de mejoramiento.

Propuesta de acciones por comités para el cumplimiento de las funciones de la Asociación:

COMITÉ DE ATENCION AL USUARIO

FUNCIONES

1. Velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, por la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.
2. Velar por que las peticiones, proposiciones o quejas de los usuarios, ante los responsables institucionales o de las oficinas de atención al usuario se resuelvan oportuna y efectivamente y en caso de no ser resueltas en este nivel se tramitan ante la instancia competente.
3. Asesorar, explicar e informar a los usuarios sobre los planes de beneficios, los paquetes de servicio, los requisitos para utilizarlos los horarios, tarifas y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos libremente.
4. Crear, establecer y mantener canales de comunicación interpersonal y por los medios mas efectivos para conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los Usuarios en cuanto a la calidad, oportuna, horarios, tarifas, de los servicios, con el fin de presentarlas a las Directivas de la institución para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.

ACCIONES

- Promover el empoderamiento de los funcionarios sobre el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.
- Participar en la aplicación de instrumentos de satisfacción de los usuarios en articulación con la oficina de Orientación y Atención al usuario.
- Divulgar empleando diferentes medios de comunicación, los servicios, precios, horarios que presta la institución.
- Orientar al usuario en la utilización adecuada de los mecanismos institucionales e instrumentos de riesgo para dirigir una queja, reclamo solicitud o petición.
- Decepcionar quejas, reclamos, solicitudes o peticiones diligenciadas adecuadamente, a nivel comunitario y canalizar a través de la oficina de Orientación y Atención al usuario.
- Hacer seguimiento al manejo de la queja por parte de la institución velando por una respuesta clara y oportuna.
- Realizar reuniones permanentes con los usuarios para conocer los motivos de las quejas y reclamos, canalizarlas y propender por soluciones oportunas.
- Ubicar en un lugar visible de la institución una cartelera donde se divulguen los deberes y derechos de los usuarios y temas afines.
- Promover la utilización de los buzones de sugerencia como mecanismo para ampliar y mejorar la comunicación
- Participar en la apertura periódica del buzón de sugerencias.

COMITÉ DE EDUCACION

FUNCION

1. Solicitar capacitación en los temas que consideren necesarios para adelantar su labor y para el mejoramiento de la calidad de los servicios.

2. ACCIONES

- Elaborar diagnóstico de las necesidades de capacitación de los usuarios y los integrantes de los comités de trabajo orientado al mejoramiento de su desempeño.
- En coordinación con el funcionario de atención al Usuario proponer y desarrollar un plan de capacitación.
- En coordinación con el equipo de salud, la institución y la Dirección local de Salud, participar en la consecución de ayudas educativas y logística en general
- Comprometer a los directivos y funcionarios de la institución en la ejecución del proceso de capacitación
- Divulgar los beneficios de la Asociación de Usuarios, a través de periódicos, boletines, carteleros, murales, programas radiales, canales internos. Etc.
- Programar capacitación en coordinación con la institución de temas referentes al conocimiento de la normatividad y sobre los servicios, horarios, tarifas, que ofrece la institución.

Con el objetivo de operativizar el trabajo de los comités, la asociación de usuarios deberá realizar un plan de acción, partiendo de las funciones y las actividades propuestas y diligenciando el siguiente formato:

- Función
- Actividad
- Tareas
- Cuando
- Donde
- Quien.

6.2. Recomendaciones para las asociaciones de usuarios

Para el desarrollo de las acciones de control es importante: Investigar y analizar, coordinar, concretar, trabajar con los organismos de control, y sanción social.

- Investigar y analizar: realizar mesas de trabajo para analizar situaciones y definir acciones, para lo cual es necesario tener información. Allí se evalúa como se están cumpliendo las obligaciones de las ARS, EPS, e IPS con los afiliados y donde se presentan dificultades. Posteriormente, se realizar jornadas de trabajo con los demás usuarios en el lugar, donde prestan los servicios. Es importante que las Asociaciones de Usuarios realice sus requerimientos de información por escrito y se les firme el recibido, para hacer seguimiento.
- Coordinar: las Asociaciones de Usuarios de las EPSS, las EPS y las IPS deben trabajar coordinadamente, entre si y con las veedurías en salud. De esta forma es más posible detectar problemas y solucionarlos, especialmente cuando afectan la Salud de la población.
- Conectar: con los directivos de la EPS, IPS, EPSS. Esta se debe basar en soportes de los que se dice y las dificultades que se presentan es recomendable llegar a acuerdos escritos en actas, donde se consignen los compromisos.

-
- Trabajar con los organismos de control: Personería, Contraloría, Defensoría, y Procuradora para que puedan apoyar el trabajo de las Asociaciones de Usuarios y los comités de veeduría. La denuncia se realiza después de haber agotado otras vías como la concentración o las recomendaciones escritas y cuando se detectan problemas graves que puedan afectar la salud de muchas personas.
 - Sanción Social: cuando exista un problema grave con una EPSS, EPS, o IPS y no se haya podido conectar es conveniente realizar acciones de información en las comunidades si se requiere, acudir a los medios de comunicación local para impulsar la sanción social. Este es un proceso que debe basarse en información verificada por que afecta de manera importante la imagen de la entidad, la elección de la entidad o el traslado a que si se garantice los derechos de sus afiliados.

se realizan algunos cambios los cuales serán puestos a consideración a los asistentes y su posterior aprobación.

Luego se pasa a realiza la elección del coordinador y secretario de la asociación. Por unanimidad los asistes eligen como coordinadora de la asociación de usuarios a La Juancha Sánchez Álvarez con cedula de ciudadanía número 43490594, número de teléfono 3138764971 dirección barrio El Alférez.

Eligen como secretaria de la asociación por unanimidad a La señora Luz Ester Villa Arango con cedula de ciudadanía número 21577395, teléfono 3136301846 dirección calle quinta

Se pregunta si todos están de acuerdo con la elección y todos la aprueban.

PROPOSICIONES Y VARIOS

La Juancha Sanchez manifiesta preocupación por la deuda tan alta de los usuarios con el hospital, es necesario que el hospital tome medidas frente a esta situación.

La Señora Luz Ester Villa habla nuevamente de las fórmulas que los médicos están realizando malas y que los usuarios que van a tododrogas tiene que venir al hospital mas de 3 veces a organizarlas.

La señora Luz Ester Villa solicita a los integrantes de la asociacion mas compromiso y participación en las actividades y que en caso de poder asistir por favor informar con antelación.

Se termina la asamblea a las 5:10pm

Aracelly
ARACELLY LOPEZ TORRES
Presidente de la asamblea

angela maria caro
ANGELA MARIA CARO
secretaria de la asamblea
