



## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO ACOMPAÑAMIENTO A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

OBJETIVO
Acompañar a las Asociaciones de Usuarios en cada sede de atención para fortalecer su funcionamiento y evolución formativa.
ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN
Inicia con la convocatoria a la Asamblea General de Usuarios y finaliza con el acompañamiento de las actividades propias de la Asociación de Usuarios, tales como reuniones y capacitaciones en cada sede de atención.
RESPONSABLES
Subgerente de Servicios de Salud Director y/o Coordinador Técnico y Auxiliar Administrativo del SIAU. Auxiliar Administrativo del SIAU.
PRODUCTO O SERVICIO
Asociación de Usuarios Conformada Asociación de Usuarios Legalizada Asociación de Usuarios Capacitada Asociación de Usuarios Activas.
NORMATIVIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ley 100/93 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral.</li> <li>❖ Decreto 1757/94 Por la cual se organiza y se establecen las modalidades y forma de participación del servicios de salud.</li> <li>❖ Ley 850/2003 por la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas</li> <li>❖ Ley 1438/2011 Título VIII Política Nacional de participación social.</li> </ul>
DEFINICIONES
<p><b>ASOCIACIÓN DE USUARIOS:</b> Es una agrupación de personas que están afiliadas a una EPS y/o EPS-S, o que utilizan los servicios de una determinada institución que presta servicios de Salud, que deciden organizarse para velar porque los derechos y deberes que tienen los usuarios frente al servicio en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad sean cumplidos. Además, también permiten conducir las sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos que los distintos usuarios tienen frente a la forma como se les brinda el servicio con el fin de mejorar la satisfacción de cada uno de los usuarios y alcanzar una mayor eficiencia en las instituciones de salud.</p> <p><b>CONVOCATORIA:</b> Es el anuncio que las IPS realizan por medios masivos de comunicación y/o por invitación directa a sus afiliados para las asambleas generales,</p>

## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO ACOMPAÑAMIENTO A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

reuniones y capacitaciones.

**ASAMBLEA CONSTITUTIVA:** Está conformada por todos los afiliados de las EPS, con el fin de elegir los integrantes de la asociación de usuarios.

**LEGALIZACION:** Es la formalización de la Asociación de Usuarios en la personería del municipio.

#### RECURSOS

**Tecnológicos:** Equipos de cómputo, línea abierta telefónica, Software.

**Humanos:** Usuarios y Funcionario de la Oficina de Atención al Usuario.

**Metodológicos:** Acompañamiento desde la sede administrativa por la Gerencia de la ESE, Proceso y procedimiento documentado, Manuales adoptados y Normatividad vigente.

#### ACTIVIDADES

##### 1. ASAMBLEA CONSTITUTIVA

<b>Quién</b>	IPS : Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
<b>Cuándo</b>	Se realice la conformación de la Asociación de Usuarios y cuando se tenga que remplazar a un representante.
<b>Dónde</b>	En cada sede de atención
<b>Para qué</b>	Conformar democráticamente la de la Asociación de Usuarios.
<b>Como</b>	Se hace la convocatoria extensiva a la comunidad y actores sociales utilizando los medios masivos de comunicación, Carteles visibles e invitación directa.  Una vez se concerte la asamblea se eligen los representantes por postulación voluntaria y/o por elección de los usuarios (siempre y cuando el usuario acepte la postulación); luego se hacen la respectiva votación y se elige de manera informal por unanimidad a los candidatos. Por lo anterior se levanta acta de conformación y se inicia el trámite de suscripción correspondiente anexando el listado de asistentes.  Está actividad también aplica en caso de renuncia de un representante para elegir reposición.

## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO ACOMPAÑAMIENTO A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

#### 2. LEGALIZACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

<b>Quién</b>	IPS : Auxiliares administrativo SIAU
<b>Cuándo</b>	Una vez se conforme la Asociación de Usuarios.
<b>Dónde</b>	Personería de cada municipio
<b>Para qué</b>	Avalar, legalizar e inscribir la asociación de usuarios
<b>Cómo</b>	<p>Para la conformación, se remite el acta de conformación de la Asociación de Usuarios con los anexos a la Personería del municipio para que se avalen, legalicen e inscriban a través de Resolución; una vez la asociación se legalice, la Personería deberá remitir la documentación antes mencionada al a la IPS.</p> <p>Para el caso de reposición de algún integrante que haya renunciado será necesario actualizar los datos a la personería.</p>

#### 3. CAPACITACION A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

<b>Quién</b>	<p>Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU</p> <p>IPS : Auxiliares administrativos SIAU</p>
<b>Cuándo</b>	Anualmente, una vez se coordine las necesidades de capacitación
<b>Dónde</b>	En cada sede de atención
<b>Para qué</b>	Informar y empoderar a los representantes sobre temas relacionados con la prestación de los servicios de salud, normatividad, rutinas institucionales, Tramites institucionales y Requisitos
<b>Como</b>	<p>La técnica administrativa SIAU coordina con la responsable de la secretaria de salud la evaluación de necesidades de capacitación para la asociación de usuarios, tomando como base los resultados de la evaluación de la satisfacción, quejas y reclamos, y actualización de la normatividad en salud; luego se fija un plan de capacitación para ser ejecutado en las sedes de atención.</p> <p>Los auxiliares administrativos SIAU coordinan con los directores las convocatorias de las capacitaciones, realizan las invitaciones y definen el lugar.</p> <p>Teniendo en cuenta la temática de las capacitaciones, se considera la intervención de otros profesionales y/o funcionarios, ya sean de la misma E.S.E Fabio Jaramillo Londoño o de otra institución, con el fin de interactuar con la fuente de la información.</p>

## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO ACOMPAÑAMIENTO A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

De esta actividad se debe tomar listado de asistencia, acta de capacitación y evidencia fotográfica.

#### 4. REUNIONES CON LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

<b>Quién</b>	Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU IPS : Auxiliares administrativos SIAU
<b>Cuándo</b>	Sea solicitada por los integrantes de las asociaciones de usuarios y/o la Gerencia.
<b>Dónde</b>	En cada sede de atención
<b>Para qué</b>	Tratar casos específicos de la prestación de los servicios de salud y comunicar información de interés general.
<b>Como</b>	Convocando con anticipación la necesidad de la reunión, de manera formal mediante oficio, esta actividad debe ser coordinada en cada sede de atención por el director, auxiliar administrativo SIAU y/o técnico administrativo SIAU.  De esta actividad se debe tomar listado de asistencia y acta de reunión

**Formato:** Acta de Reunión

Coordinó: Paulo Cesar Fandiño Vargas, Asesor de Calidad

Elaboro: Hilva Lynn Espitia Técnica Administrativa Atención al Usuario.

Fecha de Elaboración: Marzo 2010.

Ajusto: Freddy David Chaparro Barón – Subgerente de Servicios de Salud y Kelly Johana Salazar Cuéllar – Técnica Administrativa SIAU

Fecha: Abril de 2012