



**PROCEDIMIENTO CONFORMACION
DE ALIANZA DE USUARIOS EN
CENTROS DE ATENCION**

Código: PO-SIAU-CAU-02

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

**PROCEDIMIENTO CONFORMACION DE ALIANZA DE USUARIOS EN CENTROS DE
ATENCION**

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	2/04/2012	
2	16/01/2013	Se actualiza documentación que conforma el manual de calidad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, ya que se cambia logo de la entidad
3	18/03/2016	Se cambia el Nombre CAPS/UPAS por centros de atención y organización en la estructura de procedimiento.
3.1	08/10/2020	Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta los lineamientos de MIPG



**PROCEDIMIENTO CONFORMACION
DE ALIANZA DE USUARIOS EN
CENTROS DE ATENCION**

Código: PO-SIAU-CAU-02

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

OBJETIVO:

Promover en los diferentes centros de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias la participación social de los usuarios en defensa de sus Deberes y Derechos.

ALCANCE:

Aplica para los Usuarios de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

DEFINICIONES:

ASOCIACIONES DE USUARIOS: son una agrupación de personas que están afiliadas a una EPS subsidiada o contributiva que presta servicios de salud, que deciden organizarse por velar porque los derechos y deberes que tienen los usuarios.

CONSIDERACIONES GENERALES:

Todos los procedimientos y actividades referentes a los usuarios de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, se fundamentan en protocolos institucionales definidos (Manual de Atención al ciudadano y protocolo de Unidad de la Atención al ciudadano).

ETAPA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Convocatoria	Para la conformación de la asociación de usuarios en cada CENTROS DE ATENCION se realiza una convocatoria para los usuarios que tengan historia clínica de atención en nuestros CENTROS DE ATENCION con vigencia no inferior a un año, se publica la convocatoria 8 días hábiles antes del proceso de elección, se fija la fecha de la elección y ese día se desplaza el coordinador de la unidad de la atención al ciudadano con el acompañamiento del DADIS y la Personería	Cartelera publicada Listado de Inscripción (Formato Lista de Asistencia)	Oficina de atención al ciudadano
Elección	Se inicia el proceso de elección con un llamado a lista de los inscritos, se hace la verificación de sus historias y si hay quórum dentro de los asistentes se procede hacer el proceso de elección. NOTA1: Debe haber un	Acta de Elección de Junta Directiva de la Alianza de Usuarios	Coordinación de atención al ciudadano



**PROCEDIMIENTO CONFORMACION
DE ALIANZA DE USUARIOS EN
CENTROS DE ATENCION**

Código: PO-SIAU-CAU-02

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

	<p>moderador el cual se escoge de la asamblea quien pone a consideración el método de escogencia el cual puede ser por plancha o nominal.</p> <p>NOTA2: Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, para períodos de dos (2) años</p>		
Posesión de la Junta Directiva	Protocolo de Juramento de posesión para dejar oficializado la junta.	Registro Fotográfico	<p>Coordinación de atención al ciudadano</p> <p align="center">DADIS</p>

FUNCIONES DE LA ALIANZA

1. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la Junta Directiva.
2. Vigilar que las decisiones que se tomen en la Junta Directiva, se apliquen según lo acordado.
3. Informar si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
4. Proponer los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
5. Atender las quejas que le hagan los usuarios sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos pertinentes.
6. Informar a los usuarios sobre el curso o respuesta de las quejas, peticiones o sugerencias halladas en los buzones de cada upa/cap.
7. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
8. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de la Empresas, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.
9. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.

Realizó	Revisó	Aprobó



**PROCEDIMIENTO CONFORMACION
DE ALIANZA DE USUARIOS EN
CENTROS DE ATENCION**

Código: PO-SIAU-CAU-02

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

FIRMA:

FIRMA:

FIRMA: