



**PROCEDIMIENTO CONFORMACION
DE ALIANZA DE USUARIOS**

Código: PO-SIAU-CAU-02

Versión: 4

Fecha: 14/01/2025

PROCEDIMIENTO CONFORMACION DE ALIANZA DE USUARIOS

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
4	14/01/2025	Se modifica el nombre del Procedimiento. Se actualiza nombre de Oficina y responsables de las actividades



**PROCEDIMIENTO CONFORMACION
DE ALIANZA DE USUARIOS**

Código: PO-SIAU-CAU-02

Versión: 4

Fecha: 14/01/2025

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

Inicia desde la creación de la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias hasta la gestión de las necesidades coordinadas con los representantes de las diferentes alianzas de usuarios.

DEFINICIONES:

USUARIO: es la persona que utiliza y recibe los servicios de salud; debe ser el eje principal alrededor del cual se organicen todas las actividades que el sistema de salud ofrece.

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 por 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 procedimientos establecidos por el área)

ETAPA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Convocatoria para la elección del Representante de los Usuarios	Para la conformación de la asociación de usuarios en cada CENTROS DE ATENCION se realiza una convocatoria y se publica mínimo 8 días hábiles antes del proceso de elección; se fija la fecha de la elección y ese día se desplaza el jefe de la Oficina de Participación Social y Comunitaria o un delegado, con el acompañamiento del DADIS y/o la Personería. En la convocatoria se deja la claridad que los que aspiran a ser elegidos deben ser	Cartelera publicada	Oficina de Participación Social y Comunitaria



**PROCEDIMIENTO CONFORMACION
DE ALIANZA DE USUARIOS**

Código: PO-SIAU-CAU-02

Versión: 4

Fecha: 14/01/2025

	<p>usuarios del centro de atención; que tengan historia clínica de atención en nuestros CENTROS DE ATENCION con vigencia no inferior a un año.</p>		
<p>Elección del Representante de los Usuarios</p>	<p>Se inicia el proceso de elección explicándole a los presentes el objetivo de la reunión y funciones de los representantes que se elegirán en la misma. Se solicita la verificación de las historias clínicas de las personas que desean ser elegidos y se procede a colocar a disposición de la asamblea presente los nombres de las personas que están a disposición de participar en dicha elección. A continuación, se realiza la votación con los presentes para definir quienes harán parte de la junta directiva de la alianza de usuario del centro de atención.</p> <p>NOTA1: Debe haber un moderador quien pone a consideración el método de escogencia el cual puede ser por plancha o nominal.</p> <p>NOTA2: La asamblea elegirá a sus representantes para la alianza o asociación de usuarios para períodos de dos (2) años</p>	<p>Acta de Elección de Junta Directiva de la Alianza de Usuarios</p>	<p>Oficina de Participación Social y Comunitaria</p>
<p>Posesión de la Junta Directiva</p>	<p>Protocolo de Juramento de posesión para dejar oficializado la junta.</p>	<p>Registro Fotográfico</p>	<p>Oficina de Participación Social y Comunitaria DADIS</p>



**PROCEDIMIENTO CONFORMACION
DE ALIANZA DE USUARIOS**

Código: PO-SIAU-CAU-02

Versión: 4

Fecha: 14/01/2025

FUNCIONES DE LA ALIANZA DE USUARIOS

1. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la ESE HLCl y 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
Dra. OLGA ELENA LONDOÑO S. JEFE DE LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA	DRA. YOLIMA VARGAS JIMENEZ PROFESIONAL ESPECIALIZADO GESTION ESTRATEGICA	DR. JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR