

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIO	Página: 1 de 3
	CODIGO: GIU – AU – P – 3	Ver. 1
Elaboró: María Fernanda Coronado	Revisó: Leonardo Duarte Díaz	Aprobó: Comité SIAU.
Oficina amiga del usuario	Líder de Mejoramiento Continuo	Acta No.009
Fecha Elaboración: Abril de 2017	Fecha de Revisión: Junio de 2017	Fecha Aprobación: S/bre de 2017

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la gestión y desarrollo de la Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta.

2. ALCANCE

Inicia desde la creación de la Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta hasta la gestión de dudas y capacitación de los Usuarios por parte del Representante de los Usuarios y la Oficina amiga del usuario.

3. RESPONSABLES

Coordinadora Oficina Amiga del Usuario.

4. DEFINICIONES

- **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario.
- **Usuario:** Entendiéndose como los particulares, usuarios hospitalizados, afiliados a las diferentes entidades de salud; entre otros.
- **Participación ciudadana y comunitaria:** es un derecho constitucional y un principio fundamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría de la prestación del servicio de las diferentes I.P.S y EAPB.
- **Alianza o asociación 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 y que velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- **Conformación de las alianzas o asociaciones de usuarios:** en las EAPB. se conforman por los delegados de las asociaciones de usuarios de la I.P.S o E.S.E. con las que la empresa ha suscrito contratos de prestación de servicios. En las I.P.S por los usuarios que de forma voluntaria quieren pertenecer a esta y han accedido a los diferentes servicios que presta la institución.

5. POLITICAS OPERACIONALES

5.1. El representante de los Usuarios deberá velar por que la Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta se mantenga activa.

5.2. Son funciones de la asociación de usuarios:

- Asesorar a los usuarios en la libre escogencia de EAPB o IPS
- Vigilar y controlar la calidad de los servicios en salud.
- Defender los derechos y divulgar los deberes de los usuarios en salud.
- Participar en los comités de ética hospitalaria.
- Promover programas de promoción y prevención el cuidado de la salud.
- Proponer medidas que mejoren los servicios de salud

5.3. Se deberá dejar evidencia de asistencia de las reuniones de Asociación de Usuarios.

5.4. El código de ética y buen gobierno de nuestra institución plantea la importancia declaración de los derechos y deberes de los pacientes y de la aplicación del proceso de atención al paciente.

6. DESARROLLO

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Formato
1	Convocatoria para la elección del Representante de los Usuarios	Se realiza previa convocatoria a participar a quienes deseen postularse como representante de los Usuarios ante la Junta Directiva. Los usuarios interesados en postularse como candidatos deben reunir los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Estar vinculado y cumplir funciones específicas de salud en el comité de usuarios y acreditar una experiencia de trabajo no inferior a un año. • No hallarse incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades de ley. 	Alcaldía Municipal Junta Directiva	Convocatoria
2	Elección del Representante de los Usuarios	Se realiza la elección del Representante de los usuarios teniendo en cuenta las directrices expuestas por la Normatividad legal vigente.	Junta Directiva Gobernación de Santander	N.A.
3	Nombramiento del Representante de los Usuarios	La Junta directiva de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta realiza el nombramiento del Representante de Usuarios elegido.	Junta Directiva	Acto Administrativo
4	Promover la Cultura de participación en la Asociación de Usuarios en el HLP	El representante de los Usuarios deberá velar por el bienestar de los pacientes y hacer las tareas de un veedor ciudadano para beneficio de los ciudadanos que usan los servicios médicos; de igual manera, deberá promover la inscripción de los usuarios en la asociación.	Representante de los Usuarios	Libro Inscripción Asociación de Usuarios
5	Realizar Proceso de capacitación a los Usuarios	La Oficina Amiga del Usuario y la presidente de la Asociación de usuarios definen fechas y temas a tratar en capacitaciones, adicionalmente definen periodicidad de las reuniones y capacitaciones.	Representante de los Usuarios Oficina Amiga del Usuario	Evidencia Fotográfica
6	Informe de trabajo de la asociación de usuarios	Por medio de un informe que se puede socializar de manera física o electrónica a directivas, usuarios y comunidad en general el trabajo realizado por la asociación, registrando los indicadores de seguimiento.		Registro de Asistencia
7	Socialización de informes	Para difundir a las directivas la gestión realizada por la asociación de usuarios, y las necesidades o problemas más relevantes, se realiza en el comité COPACOS (Comité de Participación Comunitaria).		Acta de Comité

7. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud
- Resolución 2003 de 2014 por la cual se determina el Sistema Único de Habilitación.
- Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud
- Sistema de Información para la Calidad, Resolución 0256 de 2016.
- Sistema único de Acreditación, Resolución 0123 de 2012.



8. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Realizada por
1	Septiembre de 2017	Descripción Inicial del Documento	Oficina amiga del usuario.