	ESTANDAR: PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO	VERSIÓN
		PP- IN-01	0
	CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		Septiembre 2019	
PAGINA 1 DE 9			

1. ¿QUE ES LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y CUALES SON SUS FUNCIONES?


La alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velaran por la calidad del servicio y defensa del usuario.

La Asociación de Usuarios mediante dos (2) de sus representantes, velara por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad de acuerdo a los principios y valores institucionales, las políticas de empresa y direccionamiento que como empresa privada desean darle las directivas a la organización, en cumplimiento de las normatividades aplicables al sector salud. Será una organización sin ánimo de lucro, conformada por un número plural de usuarios y permitirá la participación activa a los usuarios y sus familias con el apoyo y el seguimiento de la compañía a través de capacitaciones y reuniones periódicas.

2. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

- **RESPECTO** (Por la integridad de los pacientes, el equipo humano, la organización y terceros).
- **CALIDAD** (En la prestación del servicio, cuidando la atención de los pacientes).
- **SEGURIDAD** (Por la integridad de los pacientes, el equipo humano, la organización y terceros).
- **ÉTICA Y TRANSPARENCIA**
- **CONFIABILIDAD** (De los resultados de los exámenes practicados.)
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**
- **TRATO HUMANIZADO**

Elaborado	Revisado	Aprobado
Isleny Salazar	Isleny Salazar	María Cielo Reyes

	ESTANDAR: PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO	VERSIÓN
		PP- IN-01	0
	CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		Septiembre 2019	
PAGINA 2 DE 9			

3. LA ASOCIACION SE REGISTRÁ ADICIONALMENTE POR LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS Y VALORES.


- a) Respeto por los derechos humanos y la dignidad humana.
- b) Veeduría conforme a lo establecido por la ley
- c) Autonomía de acuerdo a sus funciones
- d) Democracia participativa siempre y cuando cumpla con lo establecido en los estatutos.
- e) Igualdad
- f) Concertación y de amigable composición.
- g) Solidaridad

4. FUNCIONES DE LA ASOCIACION 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:

1. Re dirigir a los usuarios al área que corresponda al interior de la empresa para que puedan recibir asesoría completa sobre los requisitos para acceder a los servicios, los horarios, tarifas etc.
2. Ser un canal más de comunicación efectivo para conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios relativos con actividades de servicio al cliente o relativos a la calidad, oportunidad de los servicios, para que sean escalados con las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta.
3. Recoger las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y peticiones de los usuarios, realizadas a través de sus representantes, referidos a aspectos de Servicio al cliente y de calidad de los servicios brindados por la organización
4. Dar a conocer los proyectos orientados a los usuarios y obtener su retroalimentación respecto a los mismos.
5. Sugerir ideas que mejoren la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud, en pro de la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Isleny Salazar	Isleny Salazar	María Cielo Reyes


	ESTANDAR: PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO	VERSIÓN
		PP- IN-01	0
	CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		Septiembre 2019	
PAGINA 3 DE 9			

6. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante el área encargada sean respondidas de manera oportuna.
7. Por medio de dos de sus representantes participar en El comité de ética en representación de los usuarios, llevando a ésta, las sugerencias de los mismos para que en la toma de decisiones sean escuchadas, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.
8. Realizar acciones de educación a los empleados en cuanto al buen trato al usuario.
9. Actuar en coordinación con la dirección de operaciones para dar respuesta a las quejas y reclamos de la IPS y con el Comité de Ética y de acuerdo a los lineamientos y directrices dadas por las directivas y gerencia de la IPS.
10. La demás que por ley le corresponda.

5. ¿QUIENES LA INTEGRAN Y COMO HACERSE PARTE?

- Para ser miembro de la asociación debe ser usuario de la IPS OCUPACIONAL SANTA CLARA SAS y haber recibido nuestros servicios durante el último año contado a partir de la fecha de convocatoria a la asamblea de constitución, según figure en los registros de la IPS.
- Haber asistido a la Asamblea de constitución de la Asociación o haber presentado de manera escrita la solicitud de admisión para ser evaluado y admitido.
- Los compromisos adquiridos por la IPS y la comunidad a través de la Asociación de Usuarios, estarán regulados por los principios de concertación y de amigable composición y no se utilizará para interrumpir el normal desarrollo de la atención en salud.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Isleny Salazar	Isleny Salazar	María Cielo Reyes

	ESTANDAR: PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO	VERSIÓN
		PP- IN-01	0
	CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		Septiembre 2019	
PAGINA 4 DE 9			

- Para hacerse parte de la Asociación de usuarios debe enviar su solicitud por cualquiera de estos medios, solicitudes que serán re direccionadas al miembro activo y representante legal de la Asociación de usuarios:
 1. En físico a la oficina de la dirección de operaciones ubicada en la calle 23 an # 2n 75
 2. Envió de su solicitud por correo electrónico a: operaciones@santaclara.com.co


Su solicitud será resuelta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN

Denominación: ASOCIACION DE USUARIOS IPS OCUPACIONAL SANTA CLARA S.A.S.
Asociación de Usuarios sin ánimo de lucro.

- **Domicilio:** SANTIAGO DE CALI
- **Objeto:** El objetivo de la Asociación de Usuarios es agrupar a los usuarios y pacientes de IPS OCUPACIONAL SANTA CLARA S.A.S., para velar por el cumplimiento de sus derechos y deberes para que así puedan recibir servicios de calidad, oportunidad, trato digno y velar por la gestión adecuada de sus sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones.
- **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:
 1. Re dirigir a los usuarios al área que corresponda al interior de la empresa para que puedan recibir asesoría completa sobre los requisitos para acceder a los servicios, los horarios, tarifas etc.
 2. Ser un canal más de comunicación efectivo para conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios relativos con actividades de servicio al cliente o relativos a la calidad, oportunidad de los servicios,


Elaborado	Revisado	Aprobado
Isleny Salazar	Isleny Salazar	María Cielo Reyes

	ESTANDAR: PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO	VERSIÓN
		PP- IN-01	0
	CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		Septiembre 2019	
PAGINA 5 DE 9			

para que sean escalados con las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta.

3. Recoger las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y peticiones de los usuarios, realizadas a través de sus representantes, referidos a aspectos de Servicio al cliente y de calidad de los servicios brindados por la organización.
 4. Dar a conocer los proyectos orientados a los usuarios y obtener su retroalimentación respecto a los mismos.
 5. Sugerir ideas que mejoren la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud, en pro de la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.
 6. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la IPS sean respondidas de manera oportuna.
 7. Por medio de dos de sus representantes participar en El comité de ética en representación de los usuarios, llevando a ésta, las sugerencias de los mismos para que en la toma de decisiones sean escuchadas, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.
 8. Realizar acciones de educación a los empleados en cuanto al buen trato al usuario.
 9. Actuar en coordinación con la dirección de operaciones para dar respuesta a las quejas y reclamos de la IPS y con el Comité de Ética y de acuerdo a los lineamientos y directrices dadas por las directivas y gerencia de la IPS.
 10. La demás que por ley le corresponda.
- **Patrimonio:** Donaciones y bienes que para su funcionamiento los asociados o la IPS voluntariamente aporten.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Isleny Salazar	Isleny Salazar	María Cielo Reyes

	ESTANDAR: PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO	VERSIÓN
		PP- IN-01	0
	CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		Septiembre 2019	
PAGINA 6 DE 9			

- **Forma de Administración:** Esta dada por:
 - a. Asamblea de Usuarios: Máxima autoridad de la Asociación.
 - b. Representante legal: Coordinador de la Asociación. Nombrado en la Asamblea de constitución por un periodo de 2 años, re movable o re elegible por el voto positivo de la mayoría de los asociados.
 - c. Secretario: Nombrado en la Asamblea de constitución por un periodo de 2 años, re movable o re elegible por el voto positivo de la mayoría de los asociados.
 - d. Comité de trabajo: En la IPS la asociación de usuarios tendrá un solo comité de trabajo, que se encargará de cumplir todas las funciones
 - e. Reuniones de los comités: El comité en forma ordinaria se reunirá una vez semestralmente y extraordinariamente cuando sus miembros o los representantes de la asociación en otro espacio de participación social lo solicite.


A las reuniones asistirán los integrantes para dar un reporte del avance de las gestiones realizadas en el mes y recogiendo sugerencias para mejorar los entregables, y sugerirán a sus dos representantes los puntos a escalar con las directivas de la organización a través del comité de ética del mes.

De las reuniones se dejará acta firmada por el Representante Legal y el secretario, consignando en ellas los asistentes a la misma, el orden del día, el desarrollo de la reunión y las decisiones y compromisos adquiridos.

Funciones del Representante Legal de la asociación

1. Convocar a la Asamblea Ordinaria Anualmente y las extraordinarias que consideren pertinentes.
2. Coordinar y dirigir las reuniones.
3. Solicitar informes al comité de trabajo.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Isleny Salazar	Isleny Salazar	María Cielo Reyes

	ESTANDAR: PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO	VERSIÓN
		PP- IN-01	0
	CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		Septiembre 2019	
PAGINA 7 DE 9			

4. Ser el representante de la Asociación ante las Directivas de la institución.
5. Establecer mecanismos de coordinación y comunicación con las diferentes Asociaciones de Usuarios existentes en el municipio cuando lo consideren pertinente.
6. Otras que se requieran a juicio de la asociación.

Funciones del secretario:


1. Citar a las reuniones.
2. Elaborar y archivar las actas de las reuniones.
3. Registrar los afiliados que hacen parte de la asociación.
4. Mantener comunicación con los asociados, informando las decisiones tomadas y recogiendo inquietudes y sugerencias.
5. Ser el 2do. representante de la Asociación ante el comité de ética y las directivas de la IPS.
6. Otras que se requieran a juicio de la asociación.

Convocatoria

Las asambleas se deben citar como mínimo con 5 días de anticipación, utilizando para ello medios de comunicación individuales y masivos, con el fin de garantizar que los asociados se enteren de dicha citación. Constancia de la misma y de los medios utilizados, se dejará en los archivos de la asociación.

Procedimiento para afiliación o cambio de entidad
 La afiliación de usuarios se realizará ante el secretario de la asociación de manera permanente se recibirán solicitudes y en asamblea extraordinaria convocada por el Representante legal de la Asociación se validara que cumpla con los requisitos para ingresar nuevos usuarios.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Isleny Salazar	Isleny Salazar	María Cielo Reyes

	ESTANDAR: PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO	VERSIÓN
		PP- IN-01	0
	CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		Septiembre 2019	
PAGINA 8 DE 9			

La afiliación no tendrá ningún costo, ni se cobrarán cuotas mensuales para mantener la afiliación. Únicamente será necesario acreditar que el afiliado en el último año ha hecho uso de los servicios de la IPS OCUPACIONAL SANTA CLARA S.A.S

Los usuarios pueden cambiarse de asociación cada vez que cambien de IPS o utilicen de forma más frecuente los servicios de otra IPS que preste el mismo tipo de servicios.


Los representantes que se nombren deberán tener las siguientes características:

1. No ser empleados de la IPS
2. No tener ni aspirar a cargos de elección popular
3. Disponer de tiempo para las actividades que se requieran.
4. Conocer o demostrar interés por conocer cómo opera el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
5. Tener buenas relaciones, capacidad de negociar y solucionar conflictos.

Clases de Asambleas

- **Asambleas ordinarias:** se realizarán asambleas periódicas cada seis meses para mantener a los asociados informados sobre los servicios, normas de utilización, trámites de quejas, sugerencias y reclamos, etc., a la vez recibir sus inquietudes y sugerencias. Las asambleas serán citadas por el Representante legal, previa coordinación con el gerente de la IPS
- **Asambleas Extraordinarias:** Serán citadas por el Representante legal cuando existan circunstancias no contempladas que requieran respuesta o problemas especiales planteados por los usuarios.
- **Duración precisa de la entidad:** Su duración será de 5 años, salvo que la ley establezca algo diferente.
- **Causales de disolución:** La asociación se disolverá por las siguientes causas: por orden legal, por decisión de más del 70% de sus miembros activos o por disolución y liquidación de la institución.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Isleny Salazar	Isleny Salazar	María Cielo Reyes

	ESTANDAR: PROCESOS PRIORITARIOS	CÓDIGO	VERSIÓN
		PP- IN-01	0
	CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
		Septiembre 2019	
			PAGINA 9 DE 9

- **Mayoría para deliberar y decidir en las reuniones:**

- **Quórum:** Para las asambleas no se requiere que exista quórum mayoritario, con el número de asistentes se puede sesionar, siempre y cuando se garantice y se soporte una citación por un canal de comunicación masivo que tenga diseñado o implementado para tal fin la IPS, como puede ser invitación por su página Web.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Isleny Salazar	Isleny Salazar	María Cielo Reyes