

1. OBJETIVO

Establecer y unificar los lineamientos para conformación de la asociación de usuarios del Centro Quirúrgico De La Belleza.

2. ALCANCE

Inicia con la convocatoria para la constitución de la Asociación de Usuarios del CQB a través de los canales de comunicación disponibles en la institución, y culmina con el cargue del Acta en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud.

3. RESPONSABLE

El responsable para realizar el proceso de conformación y actualización de la Asociación de Usuarios del Centro Quirúrgico de la Belleza es la Ejecutiva de Servicio al Cliente - Atención al Usuario con el apoyo de la Coordinación de Comunicaciones.

4. DEFINICIONES

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 unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del Sistema formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado¹.

5. ENFOQUE DIFERENCIAL

El enfoque diferencial aplicable a todos los servicios del CQB, es el idioma, debido a que aproximadamente el 70% de las personas que atiende el Centro Quirúrgico de la Belleza, es paciente internacional.

Por lo tanto, el Centro Quirúrgico de la Belleza CQB, reconociendo e involucrando estas condiciones y/o posiciones de los distintos actores sociales de la clínica como sujetos de derecho y desde una mirada de grupo socioeconómico, género, etnia e identidad y

¹ Recuperado de: Decreto 780 de 2016 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Artículo 2.10.1.1.10. Alianzas o asociaciones de usuarios.

diversidad cultural, cuenta con el apoyo y pone a disposición al personal bilingüe de la clínica, esto para facilitar la comunicación y entendimiento de las diferentes situaciones tratadas en las reuniones de la asociación de usuarios y cualquier tipo de consulta que deseen realizar.

Lo anterior se define con el objetivo de proporcionar igualdad al momento de acceder, usar y participar activamente en las actividades que la institución brinde a su grupo de interés, así mismo garantizar los derechos a todas las partes interesadas, independientemente de su idioma.

6. CONTENIDO

Las Asociaciones de Usuarios en el sector salud se crean según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994, y tienen como fin vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa de los derechos y velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios.

Este documento contiene el paso a paso para la creación, desarrollo y funcionamiento de la Asociación de Usuarios del Centro Quirúrgico de la Belleza como entidad prestadora de servicios de salud, que por ley se debe conformar, y en procura del bienestar de nuestros usuarios.

6.1 CONVOCATORIA

El Centro Quirúrgico de la Belleza, institución de carácter privado, convocará a sus usuarios (médicos, anestesiólogos, pacientes a nivel local, nacional e internacional, colaboradores, entre otros) para la constitución de la Asociación de Usuarios de la siguiente manera:

- **MEDIOS DE DIFUSIÓN:** la constitución de la asociación de usuarios deberá ser promovida mediante convocatoria pública, a través de todos los canales de comunicación activos de CQB como: página web, redes sociales, cartelera internas, ascensores, e-mail.
- **INSCRIPCIÓN Y REQUISITOS:**
 - Ser mayor de 18 años.
 - Haber sido usuario de algún servicio de la clínica en los últimos dos o tres años.
 - Tener disposición para participar activamente.
 - Escribir al correo: atencionalusuario@cqbelleza.com o en nuestras redes sociales.
 - Plazo: diez (10) días hábiles.

- **NUMERO DE USUARIOS DE CONFORMACIÓN:** la asociación de usuarios como mínimo debe contar con: Presidente, Vicepresidente, Secretario (a), suplentes, usuarios. (paciente local, nacional e internacional)
- **TIEMPO DE DURACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:** Los representantes de los usuarios de CQB, tendrán un periodo de dos (2) años y no podrán ser reelegidos para periodos consecutivos.

6.2 CONSTITUCIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

La asociación de usuarios del Centro Quirúrgico de la Belleza, se constituirá por representantes de usuarios/beneficiarios, directivos y colaboradores convocados a la Asamblea de Constitución donde obtendrán su reconocimiento por parte de la clínica, de acuerdo con las normas legales vigentes que apliquen.

Así mismo, la asociación de usuarios de CQB tendrá un espacio en la página web para dar información sobre la asociación y números de contacto para que quienes lo requieran, puedan presentar sus inquietudes o solicitudes a la asociación.

6.3. ELECCIÓN

Luego de la convocatoria pública, la oficina de Atención al Usuario se encargará de contactar a los inscritos para verificar si cumplen con los requisitos y convocarlos a reunión de socialización y conformación de la asociación.

Los nombramientos se harán por votación durante el Comité de Gerencia luego de su presentación y aspiraciones al cargo.

Posteriormente a la elección, se les dará a conocer su nombramiento a través de reunión del comité y credencial que lo acredite.

6.3.1 ELABORACIÓN DE ACTA DE CONSTITUCIÓN DE ASOCIACIÓN

Debe ser debidamente diligenciada y firmada por quienes conforman la asociación de usuarios y directivos del Centro Quirúrgico de la Belleza.

6.4. FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

- Asesorar e informar a los usuarios sobre los servicios que presta el Centro Quirúrgico de la Belleza, los requisitos para utilizarlos y los horarios para que los usuarios puedan acceder a ellos.

- Crear espacios abiertos en la clínica, para dar a conocer a los pacientes sobre la Asociación de Usuarios, su finalidad, principales funciones, integrantes y como pueden ser contactados.
- Mantener canales de comunicación activos con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes y sugerencias en cuanto a la calidad, oportunidad, agilidad y horarios de los servicios, para comunicarlas ante la Oficina de Atención al Usuario o proponer acciones de mejoramiento que sean consideradas.
- Participar en las reuniones de la Asociación en representación de los usuarios, llevando a éstas las sugerencias, propuestas de capacitación, orientación, para que en la toma de decisiones sean tenidas en cuenta, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios.
- En el plan de trabajo de cada trimestre programar capacitaciones para los asociados sobre el portafolio de servicios de CQB, temas de interés y seguridad del paciente.
- En las reuniones trimestrales de la Asociación, se propiciará un espacio de retroalimentación, para que los miembros expongan sus sugerencias, recomendaciones o percepciones del servicio, ya sea por una experiencia personal o por comentarios de otros usuarios.
- Participar en el análisis, planteamiento de acciones correctivas y seguimiento a los comentarios por mejorar cuando el usuario así lo solicite y vigilar que se tomen los correctivos pertinentes en cada caso.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en el Comité de la Asociación de Usuarios se cumplan. Proponer medidas que mejoren la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios de salud.
- Denunciar ante quien corresponda las irregularidades que se estén presentando en la prestación de los servicios.
- Las demás que por ley le corresponda.

6.5 ROLES DE LOS PARTICIPANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Rol del Presidente:

- a)** Representar a la Asociación, en cuantos actos, acciones o gestiones sea necesario, figurando a la cabeza de cualquier representación de la Asociación.
- b)** Presidir las sesiones de la Asociación de Usuarios; dirigir sus debates; conceder el uso de la palabra a los asistentes que lo soliciten; marcar el orden de las intervenciones y efectuar el señalamiento de turnos, determinar las cuestiones a votar y la forma de votación.
- c)** Firmar con el Secretario la correspondencia oficial y las actas, poniendo el visto bueno a las certificaciones que el Secretario expida.
- d)** Hacer cumplir los acuerdos adoptados que se reciben durante las reuniones de la Asociación de Usuarios

- e) Cuando lo estime oportuno el Presidente, podrá delegar alguna o algunas de estas funciones en el Vicepresidente

Rol del Vicepresidente:

- a) El Vicepresidente de mayor edad
- b) Sustituirá al Presidente en sus ausencias, con las mismas facultades que corresponden a éste.
- c) En el supuesto de que la mencionada suplencia no pudiera efectuarse le sustituirá el Vicepresidente que le siga en edad, y si no la secretaria y, en su defecto, el miembro de la Junta Directiva de mayor edad.

Rol del Secretario(a):

La Asociación tendrá un Secretario General retribuido con voz consultiva, pero sin voto, cuyo nombramiento corresponderá a la Junta Directiva. Asistirá al Presidente y lo representará cuando éste así lo determine. Son además funciones del Secretario, sin perjuicio de todas aquellas obligaciones que se deriven de la aplicación del presente Estatuto:

- a) Gestionar el cumplimiento de acuerdos de conformidad con las instrucciones que reciba.
- b) Redactar las actas de las reuniones
- c) Informar al Presidente de la Asociación con la debida antelación a los días señalados para la celebración de las reuniones, las listas de los asuntos sobre los que haya de deliberarse o tomar acuerdo, a fin de que aquél pueda elaborar con perfecto conocimiento el orden del día y cursar, según instrucciones, las convocatorias.
- d) Velar por el buen funcionamiento de la Asociación.

6.6. REUNIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

La asociación de usuarios de CQB, realizará reuniones trimestrales en las instalaciones del CQB o de manera virtual si es necesario, y tendrá disponibilidad para reuniones extraordinarias.

Se hace convocatoria a través de correo electrónico y número de contacto. La asistencia es obligatoria. La inasistencia a dos de las cuatro reuniones anuales, da lugar a la revocación del nombramiento como miembro de la asociación de usuarios CQB.

Se llevará acabo la reunión con la mitad más uno de los asistentes.

6.7 MARCO NORMATIVO

- Ley 1122 de 2007 Artículo 37 Numeral 4
- Constitución Política de Colombia.
- Decreto 1757 de 1994, (Por medio del cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social).
- Ley 850 de 2003 (por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).

7. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DETALLE DE LOS CAMBIOS |
|---------|----------------|---|
| 1 | Marzo 2021 | Creación del documento |
| 2 | Noviembre 2021 | Se incluye el numeral 6.5. Roles de los participantes de la asociación de usuarios. |

| | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| ELABORADO POR: Ingrid Chacón | REVISADO POR: Dubisa García V. | APROBADO POR: Jaime Roberto Arias |
| CARGO: Ejecutiva Servicio al Cliente | CARGO: Coordinadora de Calidad | CARGO: Gerente CQB |