



<b>Código:</b> IC-RE03-05	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 02	<b>ACTAS DE COMITÉ Y EQUIPO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	
<b>Página</b> 1 de 4		

COMITÉ DE USUARIOS - FECHA 14/08/2021

<b>NOMBRE DEL COMITÉ</b> Comité de Usuarios	<b>FECHA:</b> 14 de agosto de 2021
<b>REUNION N°</b> 1 - 2021	<b>DURACION:</b> 45 minutos
<b>ASISTENTES:</b>	
Myriam Esperanza Avellaneda Cifuentes	Gerente
Laura Rocío Reyes Díaz	Coordinadora servicios de salud ambulatorios
Yaneth Carvajal Alzate	Coordinadora servicios de salud domiciliarios
Beatriz Helena Quiroga Mancilla	Coordinadora de promoción en Salud
Paola Andrea Castellanos Luque	Líder del Sistema de Gestión de Calidad
Laura Jimena Rueda Conguta	Representante de los usuarios
Reinaldo Ferreira Gamboa	Representante de los usuarios
Maritza Alexandra Beltrán Acevedo	Representante de los usuarios
<b>TEMAS A TRATAR:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación de Asistentes</li> <li>2. Bienvenida por parte de la Gerencia</li> <li>3. Nombramiento del presidente y secretario de la reunión</li> <li>4. Socialización del procedimiento de constitución de usuarios.</li> <li>5. Proposiciones y varios</li> <li>6. Lectura del acta y registro de asistencia.</li> </ol>	
<p><b>1. Verificación de Asistentes</b></p> <p>Se da inicio a la reunión llamando a lista y se verifica que están presente todos los convocados.</p> <p><b>2. Bienvenida por parte de la Gerencia</b></p> <p>Se da la bienvenida a los asistentes por parte de la Dra. Myriam Avellaneda, informando los objetivos del comité de usuarios y que es la primera reunión que se realiza. También da una pequeña reseña de la institución.</p> <p><b>3. Nombramiento del presidente y secretario</b></p> <p>Se nombra como Presidente de la Reunión y secretario a Paola Castellanos Líder de calidad de la institución.</p> <p><b>4. Socialización del procedimiento de constitución de usuarios.</b></p> <p>1. OBJETIVO Velar 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 normatividad aplicable al sector salud.</p> <p>2. ALCANCE Se tendrá una sola alianza de usuarios que aplicará para los servicios prestados en ambas sedes de Fomesalud SA.</p> <p>3. REFERENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 1757 de 1994</li> </ul>	

<b>Elaboró:</b>	Rebeca A. Navarro	<b>Revisó:</b>	Myriam Avellaneda	<b>Aprobó:</b>	Comité de calidad
<b>Cargo:</b>	Líder de Calidad	<b>Cargo:</b>	Gerente		
<b>Fecha:</b>	28/11/2017	<b>Fecha:</b>	28/11/2017	<b>Fecha:</b>	28/11/2017

<b>Código:</b> IC-RE03-05	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 02	<b>ACTAS DE COMITÉ Y EQUIPO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	
<b>Página</b> 2 de 4		

COMITÉ DE USUARIOS - FECHA 14/08/2021

- Decreto 780 de 2016
- Resolución 2063 de 2017
- Circular Externa 047 de 2007 de Supersalud

#### 4. CONSIDERACIONES GENERALES

##### 4.1. CONSTITUCIÓN

Las asociaciones de usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la reunión de Constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes.

##### 4.2. REPRESENTANTES

- Dos representantes de los usuarios
- Un representante de la institución prestadora de servicios de salud

##### 4.3. FUNCIONES


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.
6. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la IPS sean respondidas de manera oportuna.
7. Participar en el Comité de Participación Comunitaria COPACO del municipio, o el espacio de participación social que cumplan sus funciones, aportando las demandas y sugerencias de los usuarios.
8. Participar como usuarios en el Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud.
9. Realizar acciones de educación a los asociados sobre seguridad social en salud, derechos y deberes de los usuarios, servicios de la IPS, Promociones especiales vigentes y valores agregados que ofrezca la IPS.
10. Actuar en coordinación con los demás comités institucionales de acuerdo a los lineamientos y directrices dadas por las directivas y gerencias de la IPS.
11. La demás que por ley le corresponda.

**4.4. PERIODICIDAD DEL REUNIONES:** Se programaran reuniones ordinarias Trimestralmente las cuales se registrarán en el cronograma de comités institucionales, se convocará como mínimo con 5 días de anticipación, utilizando para ello medios de comunicación individuales y masivos, con el fin de garantizar la asistencia de los asociados.

**4.5. PERIODICIDAD DE RENOVACIÓN DE INTEGRANTES:** Se realizará convocatoria cada dos años, solo se realizará convocatoria antes de este tiempo cuando no se cuente con el mínimo de dos usuarios en la asociación.

<b>Elaboró:</b>	Rebeca A. Navarro	<b>Revisó:</b>	Myriam Avellaneda	<b>Aprobó:</b>	Comité de calidad
<b>Cargo:</b>	Líder de Calidad	<b>Cargo:</b>	Gerente		
<b>Fecha:</b>	28/11/2017	<b>Fecha:</b>	28/11/2017	<b>Fecha:</b>	28/11/2017

<b>Código:</b> IC-RE03-05	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 02	<b>ACTAS DE COMITÉ Y EQUIPO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	
<b>Página</b> 3 de 4		

COMITÉ DE USUARIOS - FECHA 14/08/2021

4.6. REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN: Haber utilizado los servicios de Fomesalud durante el último año, contar con servicios activos en las plataformas de los clientes empresariales EAPB, No estar incurso en inhabilidades establecidas por la ley, residir en el área metropolitana de Bucaramanga, No ser empleado de Fomesalud, Estar presente durante toda la reunión de elección.

a) PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

- 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. f) Igualdad
- g) Concertación y de amigable composición
- h) Solidaridad

5. RESPONSABLES

Gerente, Líder de Calidad, Coordinadora de servicios de salud ambulatorios, Coordinadora de servicios de salud domiciliarios, Coordinadora de promoción en salud.

6. DEFINICIONES

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

**5. Proposiciones y varios**

- La usuaria Maritza Beltran solicita le sea compartida la información tratada en el comité, por lo que se compartirá en el correo de Gmail o al whatsapp.
- Se programa la próxima reunión para el sábado 13 de noviembre a las 9am.

**6. Lectura del acta y registro de asistencia.**

Se realiza lectura del acta y todos los participantes se encuentran de acuerdo con el contenido. La asistencia de los participantes se realizó a través de formulario Google en el siguiente link:

<https://docs.google.com/forms/d/1dzVdxWQ2tsrTF83DXqoLpYTIAZp19fqOyNpCIIHA13Q/edit#responses>, por lo tanto, su diligenciamiento es válido como firmas de la presente acta.


**REVISION TAREAS COMITE ANTERIOR**

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES EJECUTADAS	PROBLEMAS QUE SE PRESENTARON	CAMBIO EN LAS METAS
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

**PLAN DE TRABAJO DEL COMITÉ**

QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	PARA QUE	COMO
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

<b>Elaboró:</b>	Rebeca A. Navarro	<b>Revisó:</b>	Myriam Avellaneda	<b>Aprobó:</b>	Comité de calidad
<b>Cargo:</b>	Líder de Calidad	<b>Cargo:</b>	Gerente		
<b>Fecha:</b>	28/11/2017	<b>Fecha:</b>	28/11/2017	<b>Fecha:</b>	28/11/2017

<b>Código:</b> IC-RE03-05	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 02	<b>ACTAS DE COMITÉ Y EQUIPO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	
<b>Página</b> 4 de 4		

COMITÉ DE USUARIOS - FECHA 14/08/2021

Firman los participantes,

Myriam Esperanza Avellaneda Cifuentes  
 Laura Rocío Reyes Díaz  
 Yaneth Carvajal Alzate  
 Beatriz Helena Quiroga Mancilla  
 Paola Andrea Castellanos Luque  
 Laura Jimena Rueda Conguta  
 Reinaldo Ferreira Gamboa  
 Maritza Alexandra Beltrán Acevedo

Gerente  
 Coordinadora servicios de salud ambulatorios  
 Coordinadora servicios de salud domiciliarios  
 Coordinadora de promoción en Salud  
 Líder del Sistema de Gestión de Calidad  
 Representante de los usuarios  
 Representante de los usuarios  
 Representante de los usuarios

<b>Elaboró:</b>	Rebeca A. Navarro	<b>Revisó:</b>	Myriam Avellaneda	<b>Aprobó:</b>	Comité de calidad
<b>Cargo:</b>	Líder de Calidad	<b>Cargo:</b>	Gerente		
<b>Fecha:</b>	28/11/2017	<b>Fecha:</b>	28/11/2017	<b>Fecha:</b>	28/11/2017