

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 7

COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS
ACTA DE COMITÉ N° 1
Fecha 30 DE OCTUBRE 2023

ASISTENTES

Nombre

Cargo

Andrés Gómez	Médico cirujano plástico
Ioanna González	Medico Consulta externa
Carlos Pachón	Auxiliar enfermería
Leidy Garzón	Enfermera
Sandra Rodríguez	Esteticista
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente
Yuli Ximena Pachón Causalla	Usuaría
Alejandra moreno	Usuaría
Olga Beltran	Usuaría
Jackeline Parra Torres	Usuaría
Maria Teresa del Rosario Arellano	Usuaría
Olga Liliana Muñoz	Usuaría

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 7

TEMAS A TRATAR

1. Presentación comité de ética, colaboradores de la CCOM e inscritos a ASOUSUARIOS
2. Presentación definición ASOUSUARIOS, objetivo e incentivos por participación

DESARROLLO DEL TEMA

1. Siendo las 8:00 am, se reúne el personal médico, asistencial, servicio al cliente y usuarios inscritos a ASOUSUARIOS de la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo, para dar a conocer el objetivo de crear esta asociación según CIRCULAR 008 DE 2018 de SUPERSALUD.

Dando a conocer la importancia de esta creación y su función.

De la misma forma se informa que los usuarios inscritos reciben como incentivo la aplicación de plasma rico en plaquetas el cual tendrá vigencia a más tardar el 31 de enero del 2024

2. DEFINICIÓN ASOUSUARIOS-FUNCIÓN Y CONFORMACIÓN



ASOCIACIÓN DE USUARIOS

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 7



QUÉ ES?

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



CIRCULAR 008 DE 2018

TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA CAPÍTULO PRIMERO



“se hace necesario garantizar el acceso al mismo, no solo mediante la prestación del servicio asistencial, sino también desde el primer contacto, ya sea para obtener información u orientación, o para requerir la materialización de sus derechos frente a las entidades e instituciones responsables de garantizar tanto el acceso, como la efectiva prestación de los servicios. De esta manera, la atención al usuario constituye pilar fundamental del acceso a la salud.”

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
	GESTIÓN DE CALIDAD	PP-FO-40
		Página 4 de 7



PRINCIPIOS Y ELEMENTOS DEL DERECHO

TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA CAPITULO PRIMERO

- **Accesibilidad en condiciones de igualdad, respetando las especificidades de los diversos grupos vulnerables, así como la no discriminación.**
- **Accesibilidad física**
- **Acceso a la información**
- **Calidad e idoneidad profesional que implica que los establecimientos, servicios y tecnologías de salud deberán estar centrados en el usuario**
- **Interculturalidad Y oportunidad.**
- **Derecho a acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad**
- **Derecho a que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio atendiendo, además, a la prevalencia de derechos y el enfoque diferencial**



<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%20008%20DE%202018.pdf>

[REVISAR DOCUMENTO DESDE PAGINA 32](#)

ASOUSUARIOS



Las EAPB e IPS, deberán adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación social acorde con la normatividad vigente.

Por lo cual, deberán garantizar a sus usuarios la materialización del derecho a conformar la asociación de sus usuarios.



	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 5 de 7

CONVOCATORIA



La convocatoria debe realizarse teniendo en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- Las EAPB e IPS públicas, deben realizarla por todos los canales de comunicación y atención al usuario con que cuenta la entidad y, adicionalmente, por un medio masivo de comunicación en la jurisdicción correspondiente.
- Las IPS privadas, deben realizarla por todos los todos los canales de comunicación y atención al usuario con que cuenta.
- - La convocatoria deberá publicarse al menos 3 veces durante los dos (2) meses anteriores la fecha de la realización de la asamblea.



<https://clinicacolombianaobesidad.com/convocatorias/>



Las EAPB e IPS, deberán reportar de manera obligatoria a través del aplicativo

<https://nrvc.supersalud.gov.co/> en el módulo de Datos Generales, la información sobre la conformación de dichas asociaciones, la cual deberá permanecer completa y actualizada cada vez que se presente una novedad. Adicionalmente, debe remitirse copia escaneada de las actas de constitución de las asociaciones de usuarios, dentro de 10 días hábiles siguientes a través del mismo aplicativo.

- En el acta de constitución se relacionará el nombre de sus integrantes y la Junta Directiva conformada por presidente, secretario y tesorero; también deberá nombrarse un revisor fiscal que no hará parte de dicha Junta. El acta también deberá contener la identificación de la asociación, liga o alianza, la identificación de sus integrantes, calidad de afiliado a la EAPB o usuario de la IPS, según corresponda, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.
- Igualmente, deberán mantener en sus archivos copia de las citadas actas y las actas de **reuniones mensuales** con las asociaciones, así mismo de las acciones correctivas pertinentes y el resultado de esta gestión de acuerdo con las problemáticas y/o acciones de mejoramiento en la prestación de servicios consignados en las actas.

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
	GESTIÓN DE CALIDAD	PP-FO-40
		Página 6 de 7



GRACIAS



MARCELA VILLAMIL
LIDER DE SERVICIO AL CLIENTE
ATENCIÓN AL PACIENTE Y A LA FAMILIA

Se programa próxima reunión para Jueves 7 de diciembre 8:00 am en las instalaciones de la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo

Se concluye el comité de Atención al Usuario, el cual se llevó a cabo y se reunirá mensualmente.

Se da por terminada esta reunión.

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 7 de 7

ASISTENTES

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 30 días del mes de octubre de 2023 a las 8:30a.m.

Andrés Gómez
Representante Legal-Médico Cirujano

Ioanna González
Médico General

Leidy Garzón
Enfermera de Programación

Dora Calderón
Jefe de enfermería

Sandra Rodríguez
Esteticista

Carlos Pachón
Auxiliar de enfermería

Lizeth Rodríguez
Líder de Calidad

Marcela Villamil
Líder de Servicio al Cliente

Yuli Ximena Pachón C.
Usuaría

Alejandra moreno
Usuaría

Olga Beltran
Usuaría

Jackeline Parra Torres
Usuaría

Maria Teresa del Rosario Arellano
Usuaría

Olga Liliana Muñoz
Usuaría