

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 12

COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS
ACTA DE COMITÉ N° 2
Fecha 6 DE DICIEMBRE 2023

ASISTENTES

Nombre

Cargo

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

Lizeth Rodríguez

Líder de Calidad

Marcela Villamil

Servicio al cliente

Elizabeth Castiblanco Casallas

Revisor Fiscal

TEMAS A TRATAR

1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
2. Lectura y aprobación del orden del día
3. Presentación de la CCOM IPS

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 12

4. Creación del reglamento de Asociación de Usuarios
5. Lectura y aprobación de los requisitos para ser parte de la asociación de usuarios
6. Realizar Constitución (nombramiento) de los integrantes del comité describiendo sus competencias y las instituciones a las que pertenece
7. Presentación de los objetivos y funciones del comité
8. Asignación de responsabilidades a cada uno de los miembros
9. Definición de compromiso de los asistentes
10. Conclusiones
11. Fecha de próxima reunión
12. Finalización y levantamiento del acta

DESARROLLO DEL TEMA

Siendo las 8:00 am, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para realizar constitución del mismo y nombramiento.

Objetivo:

Constituir en la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo el comité de participación comunitaria (Asociación de usuarios) previa convocatoria efectuada de acuerdo con los reglamentos técnicos establecidos por el Ministerio de salud y Protección social, la Circular Única 008 de 2018 y el Decreto 1757 de 1994, definiendo sus integrantes y asignando responsabilidades a cada uno de ellos, que conlleven a la definición de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo de la calidad de la

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 12

atención en salud a los afiliados, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas velando por el cumplimiento de los deberes y derechos.

Desarrollo de la reunión:

1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia

2. Lectura y aprobación del orden del día

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto

3. Presentación de la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo

Somos una institución médica con más de 20 años de trayectoria en Colombia, reconocidos por nuestra experiencia en el sector de cirugía plástica, estética y reconstructiva.

Nos distinguimos a nivel nacional por la calidad y experiencia en nuestros procedimientos quirúrgicos, estéticos y tratamiento metabólico.

Cuenta con un grupo de profesionales certificados y calificados, en constante preparación y actualización con el único objetivo de ofrecer una experiencia agradable al paciente.

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
	GESTIÓN DE CALIDAD	PP-FO-40
		Página 4 de 12

4. Creación del reglamento de Asociación de Usuarios

A continuación se procede a crear reglamento de la asociación de usuarios de la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo.

Capítulo I. Nombre, característica,s domicilio, objeto y término de duración

Se postulan varios nombres a votación:

- ASOUSUARIOS CCOM
- ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO

Por votación de 5 (cinco) votos a favor de ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO contra 3 (tres) votos ASOUSUARIOS CCOM

Se constituye asociación de usuarios denominada **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

ARTÍCULO PRIMERO - Nombre. Se constituye asociación de usuarios denominada **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

ARTÍCULO SEGUNDO - Características. La asociación es una entidad que busca promover el liderazgo comunitario y la participación en el mejoramiento continuo de la atención a los usuarios de la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo, por lo tanto no tienen remuneración económica alguna ni su nombramiento constituye vínculo laboral alguno con la empresa, ya que es una actividad de carácter voluntario.

ARTÍCULO TERCERO - Domicilio. El domicilio de la asociación será en la ciudad de Bogotá D.C. - República de Colombia. Ubicada en la dirección **Cr 23 124 87 TO 1 CS 805**

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
	GESTIÓN DE CALIDAD	PP-FO-40
		Página 5 de 12

ARTÍCULO CUARTO - Objeto. El objeto de la asociación consiste en velar por la calidad del servicio, la protección de los derechos de los usuarios y la participación comunitaria de los mismos. Para los efectos señalados en el inciso anterior la asociación tendrá las siguientes funciones:

- Asesorar a los usuarios y velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios
- Participar en capacitaciones continuas sobre los cambios presentados en la normatividad salud pública promoción y prevención
- Ejercer control social y veeduría sobre la prestación de los servicios de salud conforme y los actores que intervienen en la atención en salud no vulneren las características de calidad definidas.
- Participar activamente y mantener la comunicación permanente con los usuarios y la IPS que permite estructurar propuestas ante los actores del sistema

ARTÍCULO QUINTO - Término de duración. El término de duración de la asociación será de 2 años contados a partir de la fecha del acta de Constitución, sin embargo la misma podrá ser removida y realizar nueva conformación en caso de que alguno de sus integrantes ya no desee continuar como usuario activo en la CCOM.

Capítulo II. Miembro de la Asociación de Usuarios

ARTÍCULO SEXTO - Integrantes. La asociación estará conformada por usuarios activos de la CCOM y la junta directiva está conformada por Presidente, Secretario y Tesorero. Así mismo se contará con el apoyo de los demás integrantes en caso de suplencia. Se contará con un revisor fiscal quien vigilará el presupuesto entregado para la ejecución de las diferentes actividades programadas

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 6 de 12

ARTÍCULO SÉPTIMO - Reuniones. La asociación tendrá reuniones ordinarias y extraordinarias. Las reuniones ordinarias se realizarán 1 (una) vez al mes fijando la fecha en la misma acta de reunión periódica de asociación de usuarios, la cual podrá ser susceptible a cambio. Las reuniones extraordinarias se llevarán a cabo cuando así lo estime la misma asociación.

Nota: Las reuniones podrán ser realizadas de forma presencial o virtual teniendo en cuenta las situaciones epidemiológicas, de movilidad u orden público que se presenten en la ciudad.

ARTÍCULO OCTAVO- Quórum. Para efectuar las reuniones de la asociación se requiere un mínimo de asistentes de la mitad más uno de sus miembros, si pasados 30 minutos de la hora programada no se completará este número, la reunión no podrá llevarse a cabo y se deberá fijar nueva fecha dentro del mismo mes.

ARTÍCULO NOVENO - Actas

De la actas de las reuniones de La Asociación se extenderá un acta, la cual será firmada por todos sus integrantes.

5. Lectura de aprobación de los requisitos para ser parte de La Asociación de Usuarios.

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 49 de la Constitución Política en la cual hace referencia al derecho de Participación en Salud, la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo cobijada en la normativa ofrece espacios de participación a través de La Asociación de Usuarios, por lo cual se establece los siguientes requisitos para ser integrante como miembro activo de la asociación:

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 7 de 12

- Usuario activo de la Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo
- Ser mayor de edad
- Tener disposición en la participación de las actividades programadas para el cumplimiento de los deberes.
- Contar con disponibilidad de tiempo y los recursos físicos para el traslado y participación virtual y/o presencial de las actividades propuestas dentro del plan de trabajo de La Asociación.
- Contribuir con el mejoramiento y calidad de nuestra IPS, planteando soluciones y canales de diálogos con los demás integrantes.
- Realizar solicitudes formales o propuestas de mejora a través de los canales de participación ciudadana
- Participar activamente en las actividades programadas por los entes de control de manera virtual o presencial
- Tener conocimiento y acceso a los canales virtuales de atención dispuestos por nuestra entidad

Cabe recordar la importancia del compromiso de todos y cada uno de los miembros con el fin de hacer valer los derechos y cumplir con los deberes establecidos por la normatividad que nos rigen, teniendo en cuenta que son parte fundamental en el crecimiento y mejoramiento de nuestra entidad para garantizar siempre un óptimo resultado a nuestros integrantes.

6. Realizar Constitución (nombramiento) de los integrantes del comité describiendo sus competencias y las instituciones a las que pertenece

Se recibe postulación en mutuo acuerdo sin realizar votación para cada cargo.

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 8 de 12

Presidente:

Nombre: JACKELINE PARRA TORRES
Documento: 5XXXXXX7
Teléfono: 3XXXXXXXXX2
Dirección: CL XX X XXX XX X X4

Secretario:

Nombre: OLGA LILIANA MUÑOZ
Documento: 2XXXXXX5
Teléfono: 3XXXXXXXXX5
Dirección: FXX XXXXX XXXXX XXX XXXXXa

Tesorero:

Nombre: GINA ALEJANDRA MORENO
Documento: 1XXXXXXXXX3
Teléfono: 3XXXXXXXXX3
Dirección: CX XXX XX X5

Revisor Fiscal:

Nombre: ELIZABETH CASTIBLANCO CASALLAS
Documento: 5XXXXXX2
Teléfono: 3XXXXXXXXX4
Dirección: CX XX XXX X9

 Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 9 de 12

Otros Integrantes:

Nombre: MARIA TERESA DEL ROSARIO ARELLANO DE LA HOZ
Documento: 5XXXXXX2
Teléfono: 3XXXXXXXXX9
Dirección: CX XX X XXX X0

Nombre: OLGA STELLA BELTRAN PIÑEROS
Documento: 2XXXXXX5
Teléfono: 3XXXXXXXXX8
Dirección: CXX XXX XX XX X XX XX3

Nombre: YULY XIMENA PACHÓN CAUSALLA
Documento: 1XXXXXXXX3
Teléfono: 3XXXXXXXX6
Dirección: CX X XX XX XXXXXXXXXO

Líder de Servicio al Cliente. Atención al paciente y la familia:

Nombre: MARCELA VILLAMIL LINARES
Documento: 5XXXXX6
Teléfono: 3XXXXXXXX3
Dirección: CXX XX X XXX X X3

Líder de Calidad:

Nombre: LIZETH RODRIGUEZ TANGARIFE
Documento: 1XXXXXXXX7
Teléfono: 3XXXXXXXX7
Dirección: CX XXX X XX X5

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 10 de 12

7. Se presentan objetivos y funciones del comité a cargo de Líder de Servicio al Cliente. Atención al Paciente y la Familia

8. Asignación de responsabilidades a cada uno de los miembros

Se procede a asignar responsabilidades a cada uno de los miembros:

Presidente: Se hará cargo de liderar los procesos de participación ciudadana desde la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

Secretaria: Se hará cargo de tomar apuntes correspondientes a temas de la asociación junto con los casos que ocurran con usuarios. Servirá de apoyo en funciones del presidente de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

Tesorero: Se encargará de administrar de manera responsable los recursos otorgados a la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

9. Definición de compromiso de los asistentes

- Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios
- Asistir a las convocatorias de actividades referente a la asociación ya sean de manera virtual o presencial

10. Conclusiones

Se realiza conformación de **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO** con un total de 6 (seis) usuarios con éxito y un revisor fiscal

 Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 11 de 12

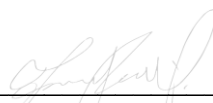
11. Fecha de próxima reunión

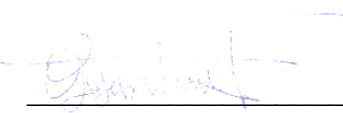
Se define fecha y hora de la próxima reunión quedando programada para el día martes 23 de enero de 2024, esta fecha es susceptible a cambio ó modificaciones.

12. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente acta para evidenciar la conformación oficial de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

ASISTENTES

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 6 días del mes de diciembre de 2023 a las 10:00 am


Jackeline Parra Torres
Presidente


Olga Liliana Muñoz
Secretaria


Gina Alejandra Moreno
Tesorera


Elizabeth Castiblanco Casallas
Revisor Fiscal


María Teresa del Rosario Arellano
Asistente


Olga Stella Beltrán
Asistente

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 12 de 12



Yuly Ximena Pachón
Asistente



Lizeth Rodriguez Tangarife
Lider de Calidad



Marcela Villamil Linares
Lider de Servicio al Cliente
Atención al paciente y la Familia