

**ESTATUTOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA EMPRESA SOCIAL DEL
ESTADO HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL –
MAGDALENA**

**CAPITULO I. CONSTITUCIÓN, RAZÓN SOCIAL, NATURALEZA JURÍDICA Y
OBJETO**

ARTICULO 1. CONSTITUCIÓN: La Alianza o Asociación de usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen del Municipio de Guamal – Magdalena, será constituida con un numero plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución de la institución mediante acta de constitución, promovida previamente mediante convocatoria pública, a través de todos los canales de comunicación activos en la entidad y por un medio de alta divulgación local o regional y debe contener por lo menos, la fecha, la hora y el lugar.

ARTICULO 2: RAZÓN SOCIAL Y NATURALEZA JURÍDICA: Se constituye la Asociación de Usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, como una entidad sin animo de lucro, de derecho privado (Organización cívica), de utilidad común y de responsabilidad limitada; regida por los presentes estatutos.

ARTICULO 3: DOMICILIO: El domicilio será en el Municipio de Guamal – Magdalena, tendrá como sede para el funcionamiento de la Asociación de usuarios la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, en la cual se efectuarán reuniones, se llevarán archivos, recibos de correspondencia, entre otros.

ARTICULO 4: OBJETIVO Y FINES: La Asociación de Usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen del Municipio de Guamal – Magdalena, tiene como objetivo garantizar la participación de los usuarios en todos los ámbitos que corresponda, conforme a las disposiciones legales vigentes aplicables a la institución.

Se busca también velar por los derechos que tienen los usuarios de disfrutar de servicios de salud de buena calidad y a recibir un trato digno.

La Asociación canalizara las sugerencia, inquietudes y reclamos de los usuarios para mejorar la eficiencia, eficacia, y percepción de satisfacción de los usuarios, en los servicios de salud que presta la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena.

ARTICULO 5: DURACIÓN DE LA ENTIDAD: Sera de tres años (3) a partir de su constitución legal, con prorroga por el mismo periodo si los asociados activos no disponen lo contrario.

ARTÍCULO 6: FUNCIONES:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen del Municipio de Guamal – Magdalena, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en reuniones de la alianza de usuarios de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen del Municipio de Guamal – Magdalena, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas Directiva de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen del Municipio de Guamal – Magdalena.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas se apliquen según lo acordado.
6. Informar a las instancias que corresponda y a la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen del Municipio de Guamal – Magdalena, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
7. Proponer a las Juntas Directivas de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen del Municipio de Guamal – Magdalena, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante la institución Prestadora de Salud y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

12. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las ESE Empresas Prestadoras de Servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de cuatro (4) años.

13. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética.

14. Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años

15. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

PARÁGRAFO PRIMERO: El representante de la Asociación de Usuarios de la ESE, conservara el derecho a elegir o trasladarse libremente a otras instituciones Prestadoras de Servicio.

CAPITULO II – DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

ARTICULO 7. DERECHOS:

1. Que se facilite el acceso y uso de los servicios de salud ofrecidos por la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena.
2. Ser escuchado y atendido de forma oportuna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
3. Recibir un trato digno igualitario, acorde a su situación particular sin discriminación de raza, sexo, condición socio económica, ideología política o religión.
4. Recibir información completa, clara, humana y apropiada sobre su proceso de salud y tratamiento a seguir; así como el pronóstico y riesgo que dicho proceso conlleve. Teniendo libertad de decidir sobre su tratamiento.
5. Que se mantenga la confidencialidad de todas las atenciones y registros que hacen parte de su historia clínica, salvo consentimiento expreso o cuando por mandato de una regla de derecho deba darse notificación a autoridades.
6. Acceder a sus archivos clínicos del servicio de salud al que pertenece en los términos previstos por la legislación.
7. Presentar y obtener respuesta oportuna ante el servicio de información y atención al usuario, todas sus inconformidades con el servicio prestado.
8. Que se le dé un trato preferente cuando hace parte de poblaciones vulnerables.

ARTICULO 8. DEBERES:

1. Dirigirse y expresarse con respeto tanto en relación con los funcionarios de la E.S.E, como con los otros usuarios.
2. Procurar por el cuidado de su salud, la de su familia y su entorno; Participando en el mejoramiento de políticas y programas existentes para mejorar su calidad de vida.
3. Seguir los tratamientos e instrucciones que le brinde el personal de la salud para su bienestar físico y Psicológico.
4. Cumplir puntualmente con las citas solicitadas y los horarios de atención establecidos por la E.S.E.
5. Proporcionar la información veraz clara y completa sobre su estado de salud a efecto de encaminar la solución de sus problemas.
6. Cuidar las instalaciones, servicios y equipamientos e instrumental de la IPS, así como colaborar en su preservación.
7. Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio de salud, los procesos y prestaciones que se le brinden.
8. Utilizar razonablemente los servicios de salud.
9. Cancelar el valor de los copagos o cuotas moderadoras según el tipo de vinculación al sistema de salud.

CAPITULO III – RÉGIMEN DE ORGANIZACIÓN INTERNA, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

ARTICULO 9. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS: La administración de la estará a cargo de la asociación de usuarios y un funcionario de la oficina del servicio de información y atención al usuario.

ARTÍCULO 10. ASAMBLEA DE USUARIO: La Asamblea General de Usuarios es el órgano máximo de administración de la Asociación, y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado en conformidad con las normas legales, reglamentarias y estatutarias vigentes. Dicha asamblea estará constituida por sus asociados.

ARTICULO 11. CLASES DE ASAMBLEAS:

1. Ordinarias: Han de realizarse cada seis meses, para informar a los asociados sobre los servicios, normas de utilización, trámite de quejas; sugerencias, reclamos, proyectos y avances de la ESE.
2. Extraordinarias: Podrán reunirse en cualquier época del año, para tratar asuntos imprevistos o de urgencia que no se puede postergar hasta la siguiente asamblea general ordinaria, y en ellas, se tratara únicamente los

asuntos para los cuales ha sido convocada y los que se deriven estrictamente de estos.

ARTICULO 12. REUNIONES: La Asociación de Usuarios, se reunirá cada tres (03) meses de manera ordinaria, y de manera extraordinaria cuando lo requiera el presidente de la asociación, con el fin de realizar seguimiento al cumplimiento de sus funciones y programar cronograma de actividades.

ARTICULO 13. VOTO: Cada asociado tendrá derecho a un voto. Los asociados convocados no podrán delegar su representación.

ARTICULO 14. CONVOCATORIAS: Cada tres (03) años la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen del Municipio de Guamal – Magdalena a través de su Gerente, deberá realizar convocatoria pública a los usuarios del Municipio de manera abierta, para la nueva conformación de los representantes de la Asociación de Usuario de la entidad.

ARTICULO 15. ACTAS DE LA ASAMBLEA: Lo ocurrido durante la realización de la Asamblea, quedara consignado en el libro de actas. La información relevante será la siguiente: Lugar, fecha y hora de la reunión, constancia de la convocatoria previa, número de asistentes, orden del día, número de convocados, asuntos tratados, decisiones adoptadas con los votos correspondientes, nombramientos efectuados, hora de clausura y compromisos efectuados para próximas reuniones.

ARTICULO 16. FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL:

1. Establecer las políticas y directrices generales de la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena.
2. Reformar los estatutos de la Asociación de Usuarios.
3. Elegir presidente y secretario de la asamblea.
4. Aprobar la orden del día.
5. Velar por la participación de los usuarios en otras instancias, a través de la Elección representantes.
6. Ejercer control social y veeduría sobre la calidad y la oportunidad de los servicios, la gestión financiera y otros aspectos de la institución.
7. Trabajar en la defensa de los derechos en salud de los usuarios.
8. Proyectar y trabajar en iniciativas y estrategias educativas para socializar a los usuarios sus deberes, planes de beneficios y los procesos a seguir para el uso efectivo de los servicios de salud.
9. Realizar seguimiento a los reclamos quejas y sugerencias de los usuarios.
10. Proponer las medidas que tiendan a mejorar la oportunidad, calidad técnica y humana de los servicios de salud.
11. Participar en la asociación de usuarios de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena en representación de los usuarios, llevando a estas las sugerencias y demandas de los mismos para que en la

toma de decisiones sean tenidas en cuenta. Las demás que sean señaladas por los estatutos y normas legales.

12. Las demás que sean señaladas por los estatutos y normas legales.

ARTICULO 17. FUNCIONES DEL PRESIDENTE:

1. Citar a las reuniones y a las asambleas.
2. Mantener actualizada la lista de usuarios, socios de la asociación.
3. Mantener comunicación permanente con los socios, informando de las decisiones tomadas y recogiendo inquietudes y sugerencias para entregarlas a cada coordinador de comité, según corresponda.
4. Disponer de tiempo para las actividades que requieran.
5. Conocer o demostrar interés por conocer cómo opera el sistema general de seguridad social en salud.
6. Tener actitudes de solidaridad, buenas relaciones, capacidad de negociar y solucionar conflictos.
7. Rendir informe a la asamblea.
8. Evaluar permanentemente la ejecución presupuestal, la situación financiera y la prestación de los servicios de la entidad y formular propuestas.
9. Todas las demás que se deriven de su condición de presidente.

ARTICULO 18. FUNCIONES DEL SECRETARIO:

La asociación de usuarios de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena tendrá un secretario nombrado en asamblea para el periodo de tres (3) años y sus principales funciones son las siguientes:

1. Mantener la comunicación entre los directivos, asociados y particulares.
2. Colaborar en la elaboración y envío oportuno de la correspondencia y demás documentos de la asociación.
3. Llevar los libros de actas de los diferentes organismos de la asociación.
4. Organizar el archivo de la asociación de acuerdo con los sistemas y prácticas modernas.
5. Las demás que le correspondan que no estén contempladas en los estatutos.

ARTICULO 19. COMITÉ DE DIVULGACIÓN Y AFILIADOS: Tendrá como función: Informar a la comunidad sobre la Asociación de Usuarios y funciones, forma de afiliación y beneficios de esta, promover la afiliación de nuevos socios y presentar informes a la Junta Directiva y a la Asamblea General sobre sus gestiones.

ARTICULO 20. COMITÉ DE EDUCACIÓN: Tendrá como funciones: Educar a los socios en seguridad social en salud, derechos y deberes de los usuarios, planes de beneficios del SGSSS y servicios de la ESE; explicación del portafolio de

servicios de la ESE; requisitos para acceder a los diferentes servicios, formas de remisión de los usuarios, análisis de quejas y reclamos, presentar informes la Junta Directiva y ante la Asamblea General sobre sus gestiones.

ARTICULO 21. COMITÉ DE COORDINACIÓN INTERSECTORIAL: Integrado por los representantes de la Asociación de Usuarios de los demás espacios de participación social como la Junta Directiva, representantes del Comité de Ética Hospitalaria y del COPACO Municipal. Este comité tiene como funciones: Coordinar las acciones y representación de los usuarios en estos espacios de participación, promover reuniones con los funcionarios de la ESE.

ARTÍCULO 22. COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO: Ente encargado de recibir las inquietudes, sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios, hacer un estudio concienzudo de ellos y dar informe a los estamentos superiores a él, que pertenecen a la ESE, analizar las encuestas de satisfacción aplicadas en las unidades funcionales de la ESE, presentar informes a la Junta Directiva y ante la Asamblea General sobre su gestión.

CAPITULO IV. AFILIACIÓN Y REPRESENTACIÓN.

ARTICULO 23. AFILIADOS: La afiliación de usuarios se realizará ante el secretario de la Asociación y/o a través de los integrantes del Comité de Divulgación y Afiliación, realizado de forma permanente. La afiliación no tendrá ningún costo, ni tendrá cuotas mensuales. Asistir a una o varias asambleas no implica hacerse asociado, será necesario inscribirse en el libro destinado para tal fin.

Parágrafo 1: Calidad de asociado: se requiere haber recibido algún servicio en la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena, durante los últimos doce meses previos a la inscripción como asociado y deberá oficializar su inscripción ante el libro de usuarios que permanece abierto en la oficina de Atención al Usuario de la ESE.

Parágrafo 2. Retiro de los asociados: Los integrantes que por algún motivo no puedan continuar participando en la Asociación de usuarios, deben manifestarlo preferiblemente por medio escrito, siendo registrado su retiro en el formato pertinente, en el caso de los miembros que se encuentren inscritos en la Cámara de Comercio, el retiro por inasistencia sin justa causa será automático y unilateral por decisión de la junta directiva.

ARTÍCULO 24. CALIDADES: Los representantes que se nombren deberán tener las siguientes características:

1. ser empleados de la ESE.
2. Disponer de tiempo para las actividades que se requieran.

3. Conocer o demostrar interés por conocer cómo opera el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

4. Tener actitudes de solidaridad, adecuadas relaciones interpersonales, capacidad de negociación y solución conflictos.

CAPITULO V. FORMACIÓN DE COORDINACIÓN CON OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.

ARTICULO 25. CON EL GERENTE: Por intermedio de su representante de la oficina SIAU, a las decisiones tomadas por la Asociación, se definirán los horarios de atención y normatividad para la prestación de los servicios; se expondrán las sugerencias para el desarrollo y funcionamiento adecuados de la ESE.

ARTICULO 26. CON EL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA: Por medio de un representante en esta entidad, se darán a conocer las quejas e inquietudes de los usuarios, con respecto al acogimiento del código de Ética Médica y profesional, o a la calidad en la atención.

ARTICULO 27. CON LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO: La Asociación de Usuarios podrá, a través de la oficina de Información y Atención al Usuario, conocer las inquietudes, quejas o reclamos de los usuarios, y podrá tener contacto con la Asociación a través de este estamento.

CAPITULO VI. RÉGIMEN DISCIPLINARIO:

ARTICULO 28. CAUSALES DE SANCIÓN:

a). Apropiación, retención uso indebido de los bienes, documentos, libros sellos de la asociación.

b). Violación a las normas legales estatutarias.

c). Cuando el asociado no concurra a tres citaciones consecutivas de los órganos de los cuales forma parte, sin causa justificada.

d). El uso del nombre de la asociación para campañas políticas, prebendas tráfico de influencias dentro de la E.S.E y otras instituciones.

CAPITULO VII. CAUSALES DE DISOLUCIÓN, QUORUM, LIQUIDACIÓN Y DISPOSICIONES FINALES.

ARTICULO 30. CAUSALES DE DISOLUCIÓN: La asociación de usuarios de la ESE Hospital del Sur “Gabriel Jaramillo Piedrahita”, se disolverá por las siguientes causas:

1. Por orden legal
2. Por decisión del más de 70% de sus miembros activos
3. Por disolución y liquidación de la institución
4. Por decisión voluntaria de los asociados adoptada en asamblea general y con el voto de las dos terceras partes de los asistentes.
5. Por fusión o incorporación a otra institución.
6. Por incapacidad o imposibilidad de cumplir el objeto social para lo cual ha sido creada.

ARTICULO 31. QUÓRUM: Para las asambleas no se requiere que exista quórum mayoritario con el número de asistentes se puede sesionar, siempre y cuando se garantice una amplia citación.

ARTICULO 32. REFORMA: La reforma de los estatutos será aprobada por asamblea general, mediante el voto afirmativo de las de la mitad más uno de los usuarios hábiles asistentes a la asamblea.

ARTICULO 33: Los presentes estatuto empieza a regir a partir de su aprobación.

Se suscribe el día el 24 de febrero de 2022


JORGE ALBERTO LEMUS BELLO
Gerente

ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal - Magdalena