

	PROCEDIMIENTO DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA		
	Macroproceso	Proceso / Subproceso	Páginas
	MISIONALES	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Página 1 de 5
	Código: PR-10-04	Versión: 01	Fecha: 05/04/2024

PROCEDIMIENTO MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ASOCIACIONES O LIGAS DE USUARIOS

Clínica Genezen en el Procedimiento Mecanismos de Participación Ciudadana, genera espacios de participación ciudadana, brindando apoyo, asesoría y acompañamiento a las asociaciones o ligas de usuarios, cuyo objeto social es proteger los derechos en salud, divulgar los deberes y derechos de los usuarios y velar por la calidad en la prestación de los servicios que ofrece la clínica, para ello debe tener presente lo siguiente:

El Procedimiento Mecanismos De Participación Ciudadana, va desde hacer la convocatoria en la clínica, continua con la creación, constitución, programación y registro, y finaliza con la ejecución de las reuniones y capacitaciones de las asociaciones o ligas de usuarios.

Las políticas de operación son:

La Participación en las Entidades Del Sistema General De Seguridad Social En Salud es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio de salud. Una de las formas de participación ciudadana de la Clínica es la Alianza, Asociación o Liga De Usuarios.

Asociaciones o Liga De Usuarios: Es la agrupación de afiliados de Clínica Genezen que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, 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.

Conformación de las Asociaciones o Liga De Usuarios: Para la constitución de la asociación de Usuarios de la Clínica se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

Convocatoria: La conformación de la asociación de usuarios será promovida y realizada mediante convocatoria pública, por todos los canales de comunicación y atención al usuario con que cuenta la Clínica Genezen. La convocatoria debe publicarse al menos 3 veces durante los dos (2) meses anteriores a la fecha de la realización de la asamblea, y debe contener lo siguiente:

Fecha
Hora
Lugar

Constitución de Ligas o Asociaciones De Usuario: Las Asociaciones de Usuarios de Clínica Genezen se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea

	PROCEDIMIENTO DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA		
	Macroproceso	Proceso / Subproceso	Páginas
	MISIONALES	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Página 2 de 5
	Código: PR-10-04	Versión: 01	Fecha: 05/04/2024

de Constitución y obtendrán su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes.

Acta de Constitución: Se debe elaborar un acta de constitución en el formato “Acta de reunión” en la que se relacionará:

- La identificación de la asociación o liga
- El nombre e identificación de sus integrantes
- Calidad de afiliado
- Dirección de residencia
- Contacto telefónico
- Periodo para el que se haya constituido. Una vez cumplido el periodo se debe realizarla actualización de la asociación de usuarios para el nuevo periodo.

Registro: Se debe realizar el registro de la Asociación de Usuarios de la entidad ante la autoridad competente a nivel municipal, Departamental o Nacional según sea el caso.

Reuniones y capacitaciones: Se realizará un cronograma de capacitaciones anual y las reuniones serán programadas de manera trimestral (marzo, junio, septiembre y diciembre). Se debe reportar a través del aplicativo de la Supersalud (<https://nrvc.supersalud.gov.co/> en el módulo de Datos Generales), la información sobre la conformación de la asociación de usuarios de Clínica Genezen, la cual debe permanecer completa y actualizada cada vez que se presente una novedad. Adicionalmente, debe remitirse copia escaneada de las actas de constitución de la asociación de usuarios, dentro de los 10 días hábiles siguientes a través del mismo aplicativo.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

CLINICA GENEZEN, en la sede cuenta con el Comité de Ética Hospitalaria, donde los usuarios están representados por dos integrantes de la Asociación de usuarios.

La función de este comité es promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

Comité de Ética Hospitalaria: El comité de Ética está regulado por RESOLUCION 13437 DE 1991 “Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.” Por el cual, además, se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.

Finalidad

	PROCEDIMIENTO DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA		
	Macroproceso	Proceso / Subproceso	Páginas
	MISIONALES	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Página 3 de 5
	Código: PR-10-04	Versión: 01	Fecha: 05/04/2024

- Promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a toda nuestra población.
- Divulgar los derechos y deberes de los usuarios y vigilar su estricto cumplimiento por parte de los trabajadores de la institución y nuestros pacientes y familiares.
- Impulsar el compromiso institucional para la prestación de servicios de salud con oportunidad y calidad.
- Canalizar las quejas o inquietudes que presentan los usuarios relacionados con los servicios prestados.

Integrantes

- Líder de experiencia del usuario
- Líder de dirección médica
- Representante de Enfermería
- Representante del cuerpo medico
- Presidente de la asociación de usuarios o su delegado.

La presidencia la asumirá la dirección médica o su delegado, la secretaría (o) será desempeñada por la experiencia del usuario.

Los representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria serán elegidos para períodos de tres (3) años y podrán ser reelegidos máximo hasta por dos (2) períodos consecutivamente pertinentes.

Funciones

1. Vigilar por el cumplimiento del código de ética médica dentro de la institución.
2. Propiciar normas que mejore continuamente la relación médico paciente y equipo de saludpaciente.
3. Diseñar estrategias que contribuyan a mejorar las relaciones entre los profesionales de la salud.
4. Promover estrategias para la divulgación de los deberes y derechos de los usuarios adoptados en la institución.
5. Realizar seguimiento al cumplimiento de las estrategias de divulgación y educación de los deberes y derechos de los usuarios y el respeto de estos por parte del cliente interno.
6. Velar porque se cumplan los derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna.
7. Aprobar la implementación de los consentimientos informados que se utilizarán en los diferentes procesos asistenciales.
8. Canalizar las quejas y denunciar ante las autoridades competentes, las irregularidades detectadas en la prestación del servicio de salud por violación de los derechos de los pacientes.

	PROCEDIMIENTO DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA		
	Macroproceso	Proceso / Subproceso	Páginas
	MISIONALES	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Página 4 de 5
	Código: PR-10-04	Versión: 01	Fecha: 05/04/2024

Periodicidad

Las reuniones del Comité de Ética Hospitalaria serán de dos (2) clases:

- **Ordinarias.** El Comité se reunirá ordinariamente la tercera semana de cada mes.
- **Extraordinarias.** Son reuniones realizadas para revisión de casos urgentes o especiales y cuando el presidente así lo determine.

La periodicidad de las reuniones, fecha y hora será definida mediante el cronograma de reuniones de los comités de la empresa y la duración de cada sesión dependerá de la complejidad del orden del día procurando no superar las dos (2) horas. Si la discusión demanda más tiempo se citará a otra reunión si así lo determinan los integrantes del comité.

La inasistencia injustificada a las reuniones del Comité, ordinarias o extraordinarias, por parte de cualquiera de sus miembros e invitados, será causal de mala conducta por lo que de ésta se desprenderán las sanciones disciplinarias correspondientes

En el caso de los comités extraordinarios se citarán con mínimo 2 días de antelación.

Orden del día

La agenda del Comité de Ética Hospitalaria puede variar dependiendo de los temas que se van a analizar, pero en cada reunión se deberán considerar, como mínimo, los siguientes puntos:

- Verificación de quorum
- Lectura del orden del día
- Lectura del acta anterior, corrección o firma
- Cumplimiento de tareas
- Discusión y análisis de las novedades presentadas
- Espacio para la programación, discusión o evaluación de capacitaciones
- Distribución de tareas, asignación de responsables, tiempos y recursos

Las tareas definirán, para su cumplimiento, un lapso máximo de un (1) mes y si se requiere de más tiempo, se desglosarán y determinarán en forma prioritaria las partes a realizar en este periodo, para no caer en incumplimientos

Actas del comité.

De cada reunión ordinaria o extraordinaria se levantará un Acta, en la que se dejará constancia de los siguientes aspectos:

- Número de la sesión, llevando un consecutivo por año
- Lugar y fecha en la que se realizó la reunión
- Tiempo de duración, especificando la hora de inicio y finalización de esta
- Nombre completo de los asistentes y constancia de los nombres de los insistentes, adjuntando la excusa correspondiente si la hubo
- Orden del día aprobado por los asistentes

	PROCEDIMIENTO DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA		
	Macroproceso	Proceso / Subproceso	Páginas
	MISIONALES	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Página 5 de 5
	Código: PR-10-04	Versión: 01	Fecha: 05/04/2024

- Constancia de aprobación del Acta anterior.
- Resumen y análisis de las decisiones más importantes de cada punto del orden del día
- El aval o llamada de atención del presidente del comité ante los indicadores analizados
- El anexo del plan de acción a ejecutar
- Legalización del Acta por medio de la firma del presidente y secretario del Comité.

Las correcciones u observaciones de los participantes al Acta anterior se harán constar en el Acta de la reunión en proceso.

El Acta ya aprobada y firmada se entregará al final de la reunión al archivo dispuesto para tal fin.

El Acta ya corregida se presentará, para su aprobación, a la siguiente reunión.

Los documentos, el material y las Actas del Comité, se salvaguardarán por la secretaria del comité en una carpeta con el nombre del comité.

Las Actas se archivarán en un folio, ordenadas en forma cronológica de adelante hacia atrás y numerando sus hojas en forma consecutiva, en la parte superior derecha, anexando los informes de tareas generadas.

De cada una de las sesiones, se levantará un Acta, la cual deberá ser firmada por los miembros asistentes y remitidos bimensualmente a la Subdirección de Desarrollo Institucional del Sector del Ministerio de Salud.

Referencias

- Superintendencia nacional de salud. Circular externa 000008 de 14 de septiembre de 2018. Disponible en <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%20008%20DE%202018.pdf>
- [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad+Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf)