



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

**HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS
MARINILLA**

Nit. 890.980.752 - 3

DEFINITIVOS

[Handwritten signature]
APROBADO POR
CÁMARA DE COMERCIO

ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DEL MUNICIPIO DE MARINILLA

- 1. NOMBRE:** Asociación de Usuarios del Hospital San Juan de Dios del Municipio de Marinilla.
- 2. DOMICILIO:** Marinilla, Antioquia.
- 3. SEDE:** Hospital San Juan de Dios de Marinilla (la Institución proporcionará los espacios que requiera la asociación de usuarios para efectuar las diferentes actividades programadas en ejercicio de sus funciones)

4. OBJETIVOS Y FINES ESPECÍFICOS:

El objetivo de la Asociación de usuarios es agrupar a las personas del régimen contributivo, subsidiado, vinculadas y particulares al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que utilizan los servicios del Hospital San Juan de Dios de Marinilla, para velar por los derechos que tienen los usuarios de disfrutar de servicios de buena calidad, oportunidad, trato digno y de canalizar las sugerencias, inquietudes y observaciones de los usuarios para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción del usuario.

- 5. NATURALEZA JURÍDICA:** organización cívica sin ánimo de lucro, conformada para un periodo de 10 años contados a partir de la fecha de su constitución; la cual se disolverá y liquidará por disposición de la asamblea conforme a los estatutos.

6. FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

Función principal: velar por los derechos de los usuarios que tienen de disfrutar de servicios de salud de buena calidad, canalizar sugerencias, inquietudes y reclamos para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y alcanzar la satisfacción del usuario.

En este sentido realizará las siguientes acciones:

- Asesorar, explicar e informar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales, dentro de las opciones por ella ofrecidas sobre los planes de beneficios, además de los servicios que les presta el Hospital San Juan de Dios de Marinilla, los requisitos para utilizarlos, los horarios, tarifas y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos libremente.

Un servicio noble para brindar salud

Cra. 36 N° 28 - 85 - PBX: 548 40 44 Telefax: 548 56 21 Marinilla - Antioquia
E-mail: marihs01@edatel.com.co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA

Nit. 890.980.752 - 3

- Mantener canales de comunicación interpersonal y por los medios más efectivos para conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad, horarios, tarifas, de los servicios, con el fin de presentarlas a las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.
- Ejercer control social sobre la calidad y oportunidad de los servicios, la gestión financiera y otros aspectos de la Institución.
- Participar en la Junta Directiva de la Institución en representación de los usuarios, aquel que sea delegado por la asamblea general (por votación de los integrantes de la asociación) en convocatoria realizada por el secretario o director de salud municipal, llevando a ésta, las sugerencias y propuestas de los mismos, para que en la toma de decisiones sean tenidas en cuenta, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas, se apliquen según lo acordado.
- 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 a lo establecido en las normas vigentes.
- Participar en el Comité de Ética Hospitalaria, aquel que sea delegado como representante por la asamblea general (por votación de los integrantes de la asociación), velando por mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
- Participar en el Comité de Participación Comunitaria COPACO del municipio, aquel que sea delegado como representante por la asamblea general (por votación de los integrantes de la asociación) o el espacio de participación social que cumpla sus funciones, aportando las demandas y sugerencias de los usuarios.
- Participar como usuarios en el Concejo Municipal de Seguridad Social, aquel que sea delegado como representante por la asamblea general (por votación de los integrantes de la asociación)

Un servicio noble para brindar salud

Cra. 36 N°. 28 - 85 - PBX: 548 40 44 Telefax: 548 56 21 Marinilla - Antioquia
E-mail: marihs01@edatel.com co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA

Nit. 890.980.752 - 3

7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASOCIADOS

DERECHOS

El asociado tiene derecho a:

- A Vincularse como asociado a la asociación de usuarios.
- A escoger libremente los profesionales de la salud, para que lo atiendan según las posibilidades y disponibilidad de agendas del Hospital.
- A ser tratado con respeto por el personal asistencial y administrativo de la Institución, brindado información clara, oportuna y un adecuado direccionamiento a sus requerimientos para acceder a los servicios de salud.
- A ser escuchado y tener respuestas a sus observaciones e inquietudes.
- A ser elegido para la representar la asociación en cualquiera de sus delegaciones (comité coordinador del Hospital, comité de participación comunitaria COPACO, comité de ética hospitalaria del Hospital concejo municipal de seguridad social en salud)
- A Participar en las asambleas y actividades programadas por la Asociación.

DEBERES

El asociado tiene el deber de:

- Cumplir con los Estatutos.
- Cumplir con las decisiones definidas en la asamblea.
- Informar sobre sus inquietudes en la prestación de los servicios a las directivas de la Institución en forma respetuosa.
- De representar a la asociación cuando sea elegido ante otras instancias de participación.
- Procurar el cuidado integral de su salud y su familia.
- Hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios de la institución.
- Tratar con dignidad al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
- Abstenerse de efectuar hechos que afecten el desarrollo de la asociación de usuarios y el buen nombre de la Institución.

Parágrafo: quédan incluidos los demás derechos y deberes que corresponden a los usuarios según lo estipulado en la normatividad vigente.

Un servicio noble para brindar salud

Cra. 36 N°. 28 - 85 - PBX: 548 40 44 Telefax: 548 56 21 Marinilla - Antioquia
E-mail: marihs01@edatel.com co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA

Nit. 890.980.752 - 3

8. ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE SUS ORGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

La dirección y administración de la asociación estará a cargo de:

- La Asamblea General de Usuarios quien será la máxima autoridad de la Asociación.
- Comité coordinador de la asociación de usuarios: quien es el órgano permanente de administración, subordinado a las políticas y directrices de la asamblea general de usuarios. Estará integrado por:
 - ✓ Un coordinador general
 - ✓ Un secretario
 - ✓ Dos coordinadores de los comités de participación (atención al usuario y educación)
 - ✓ Los representantes a las instancias de participación social (uno al Concejo Municipal de Seguridad Social, uno al COPACO, un representante comité coordinador del Hospital y dos representantes al comité de ética hospitalaria)

8.1 FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL

Son funciones de la Asamblea General:

- Establecer políticas y directrices generales de la Asociación para el cumplimiento del objeto social.
- Reformar los estatutos.
- Elegir el Representante Legal, Secretario y los miembros de los Comités de Trabajo y los representantes de la asociación ante las diferentes instancias de participación.

8.2 FUNCIONES DEL COMITÉ COORDINADOR DE LA ASOCIACION DE USUARIOS.

- Dar cumplimiento a los mandatos de la asamblea
- Construir su reglamento interno
- Convocar a reuniones de asamblea general de usuarios ordinarias y extraordinarias
- Sesionar mínimo cada 2 meses y extraordinariamente cuando las circunstancias lo exijan.

Parágrafo: todos los miembros del comité coordinador serán elegidos para un periodo de dos (2) años, tendrán lugar a reelección siempre y cuando sean aprobados por la asamblea general.

Un servicio noble para brindar salud

Cra. 36 N° 28 - 85 - PBX: 548 40 44 Telefax: 548 56 21 Marinilla - Antioquia
E-mail: marihs01@edatel.com co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA

Nit. 890.980.752 - 3

8.3 FUNCIONES DEL COORDINADOR GENERAL DEL COMITÉ COORDINADOR DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

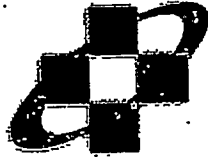
- La representación legal de la asociación.
- Convocar y presidir a asamblea ordinaria y/o extraordinaria de la Asociación.
- Coordinar y convocar a reuniones.
- Articular las actividades realizadas por los diferentes comités.
- Solicitar informes a los Comités de Trabajo y a los delegados a las diferentes instancias de participación.
- Establecer mecanismos de Coordinación y Comunicación con las diferentes Asociaciones de Usuarios existentes en el Municipio.
- Servir de Interlocutor entre la Asociación y las directivas de la Institución.
- Programar con los representantes a los otros espacios de Participación social en Salud reuniones con los usuarios para informar sobre su gestión, participación y decisiones tomadas.

8.4 FUNCIONES DEL SECRETARIO GENERAL:

- Citar a las reuniones de coordinadores de comité y a las asambleas
- Realizar las actas de las reuniones y llevar el libro de actas y el libro de asociados. El libro de asociados debe contener como mínimo las siguientes columnas: numero de asociado, nombres y apellidos, numero de cedula, dirección, observaciones y firma del asociado. De las actas de reuniones debe quedar la evidencia de la citación o el medio utilizado para asambleas ordinarias o extraordinarias, la lista de asistentes. Toda acta debe contener el orden del día y debe estar firmada por el representante legal y el secretario.
- Recibir y enviar correspondencia requerida para la operatividad de la asociación.
- Mantener los archivos de la asociación organizados.
- Mantener actualizada la lista de usuarios, socios de la asociación.
- Mantener comunicación permanente con los socios, informando de las decisiones tomadas y cogiendo inquietudes y sugerencias para entregarlas a cada coordinador de comité, según corresponda.

Un servicio noble para brindar salud

Cra. 36 N°. 28 - 85 - PBX: 548 40 44 Telefax: 548 56 21 Marinilla - Antioquia
E-mail: marihs01@edatel.com co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA

Nit. 890.980.752 - 3

8.5 FUNCIONES DE LOS COORDINADORES DE LOS COMITÉS DE TRABAJO (EDUCACION Y ATENCION AL USUARIO)

- Representar al Comité ante del Hospital, transmitiendo sus inquietudes y sugerencias.
- Convocar y presidir las reuniones del Comité.
- Informar periódicamente a los usuarios sobre los servicios del Hospital y las modificaciones en la prestación de los mismos.
- Velar por el adecuado funcionamiento del comité.
- Mantener comunicación permanente con los usuarios y los representantes de la asociación en otras instancias de participación.
- Promover la afiliación permanente de los usuarios.
- Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.
- Otras que se requieran a juicio del comité o la asociación.
- Comités de Trabajo: Tendrá dos Comités:

Educación: Su función es promover la realización de actividades de capacitación a los asociados y usuarios sobre diferentes temas de interés, los cuales cualificarán el desempeño de estos en la Asociación y de los usuarios en cuanto a la defensa de sus derechos en salud de acuerdo al grupo población al que pertenezcan y al tipo de afiliación que tengan en el SGSSS, así como también al ejercicio de sus deberes.

Atención al usuario: Le corresponde a sus integrantes informar, orientar y asesorar a los usuarios sobre todo lo relacionado con los servicios de salud de la IPS, además de participar en el proceso de apertura del buzón de sugerencias, realizando seguimiento a la oportunidad en la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los usuarios y verificando que se tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los servicios. Deberá actuar en coordinación con el comité de Ética Hospitalaria y la Oficina de Información y atención al usuario.

También deberán monitorear la entrega de información sistematizada periódica por parte de la ESE al Servicio de Atención a la Comunidad SAC o a quien haga sus veces en el Municipio. Cada comité tendrá un coordinador que será elegido en la Asamblea general

8.6 FUNCIONES DE LOS REPRESENTANTES A LAS DIFERENTES INSTANCIAS DE PARTICIPACION

- Canalizar las sugerencias y recomendaciones de la comunidad para contribuir al mejoramiento del funcionamiento del sistema de seguridad social en salud en el ámbito local y socializarlas con las directivas del hospital con las respectivas evidencias que den cuenta de las situaciones presentadas y planteadas de manera individual por los usuarios.

Un servicio noble para brindar salud

Cra. 36 N°. 28 - 85 - PBX: 548 40 44 Telefax: 548 56 21 Marinilla - Antioquia
E-mail: marihs01@edatel.com co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA

Nit. 890.980.752 - 3

- Presentar propuestas que contribuyan al mejoramiento de la prestación de los servicios del Hospital y que estén articuladas con los planes de desarrollo municipal y el plan de desarrollo institucional.
- Apoyar la gestión de la institución en pro de mejoramiento del estado de salud de la población

9 ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS

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 de conformidad con las normas Legales, Reglamentarias y Estatutarias. Para la toma de decisiones tendrán derecho a voto los asociados hábiles.

Asociado: Quien tiene dentro de la Red de Servicios de su EPS como IPS del Hospital San Juan de Dios de Marinilla ó ha sido usuario de la Institución (Tiene Historia Clínica) y esta Inscrito en el libro de Asociados.

Asociado Hábil: Quien siendo asociado, haya participado en las dos últimas asambleas ordinarias o extraordinarias de la Asociación. El asociado Hábil tendrá derecho a elegir y ser Elegido.

PARAGRAFO: para la asamblea que se celebre con el objetivo de realizar la constitución de la asociación de usuarios, solo se exige como requisito para ser asociado, tener como IPS primaria el Hospital San Juan de Dios de Marinilla.

CLASES DE ASAMBLEA

Las Asambleas serán ordinarias y extraordinarias, Se realizarán dos asambleas ordinarias al año.

Asambleas Ordinarias: Se realizarán asambleas ordinarias en los meses de febrero y julio para mantener a los usuarios informados sobre los servicios prestados, actualización de normas pertinentes, proyectos y avances del Hospital trámites de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes o sugerencias realizadas, así como también para el recibo de estas. Las asambleas serán citadas por el coordinador general de la junta (Representante Legal) previa coordinación con el Gerente del Hospital y los demás integrantes del comité coordinador de la asociación de usuarios.

Asambleas Extraordinarias: Serán citadas por el Coordinador General, o (Legal) o por el 10% de los asociados hábiles en cualquier época del año con el objeto de tratar asuntos imprevistos o de urgencia que no pueden postergarse hasta la siguiente Asamblea General Ordinaria y en ella tratarán únicamente los asuntos para los cuales han sido convocados y los que se derivan estrictamente de estos.

Un servicio noble para brindar salud

Cra. 36 N° 28 - 85 - PBX: 548 40 44 Telefax: 548 56 21 Marinilla - Antioquia
E-mail: marihs01@edatel.com co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA

Nit. 890.980.752 - 3

Las asambleas serán presididas por el representante legal y hará las veces de Secretario el secretario de la Asociación. En ausencia de uno de ellos la Asamblea elegirá su remplazo para dicha actividad.

10 CONVOCATORIA:

La convocatoria a la Asamblea General Ordinaria se hará para una fecha, hora, lugar y objetivos determinados.

Las asambleas se deben citar como mínimo con ocho días de anticipación, utilizando para ello medios de comunicación individuales y masivos, como llamadas telefónicas, cartas, carteles, perifoneo, avisos parroquiales, etc., con el fin de garantizar que los socios se enteren de dicha citación. Constancia de la misma y de los medios utilizados, se dejará en los archivos de la asociación.

Por regla general la Asamblea General Ordinaria o extraordinaria será convocada por el Representante Legal y/o el secretario, o por el 10% de los asociados hábiles.

11 QUÓRUM:

Para las asambleas no se requiere que exista quórum mayoritario, con el número de asistentes se sesiona, siempre y cuando se garantice una amplia citación. Las decisiones se tomarán por la mitad más uno de los asociados hábiles asistentes.

12 REPRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS ANTE OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.

La Asociación de Usuarios elegirá entre sus miembros, en asamblea general a sus representantes ante las siguientes instancias de participación:

- Comité coordinador del Hospital.
- Comité de Participación Comunitaria COPACO Municipal.
- Comité de Ética Hospitalaria del Hospital (dos representantes).
- Concejo Municipal de Seguridad Social en Salud (un representante para conformar la terna que se envía al Alcalde).

PARÁGRAFO: cualquiera asociado hábil (que haya participado por lo menos en la asamblea de constitución de la asociación), inclusive los integrantes a la Junta Directiva de la asociación de usuarios del Hospital San Juan de Dios de Marinilla, podrá postularse

Un servicio noble para brindar salud

Cra. 36 N°. 28 - 85 - PBX: 548 40 44 Telefax: 548 56 21 Marinilla - Antioquia
E-mail: marihs01@edatel.com.co

COMITÉ
COORDINADOR
9/11

8



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA

Nit. 890.980.752 - 3

Para ser delegado ante la Junta Directiva del Hospital, para el periodo determinado por la normatividad vigente en convocatoria realizada por la dirección local de salud para tal fin.

Los representantes que se nombren deberán tener las siguientes características:

- No ser empleado del Hospital ni del municipio, independiente del tipo de contratación.
- Disponer de tiempo para las actividades que se requieran.
- Conocer o demostrar interés por conocer como opera el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Tener actitudes de solidaridad, buenas relaciones, capacidad de dialogo y solucionar conflictos.

13 INSCRIPCIÓN:

La inscripción de los usuarios se realizará ante el secretario de la asociación o en las oficinas que el Hospital y la Asociación destine en coordinación para ello. En forma permanente pueden ingresar nuevos usuarios.

La afiliación no tendrá ningún costo, ni se cobrarán cuotas mensuales para mantenerla.

14 FORMAS DE COORDINACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS CON OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL HOSPITAL

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA: Además de tener dos representantes en él, la Asociación de usuarios canalizará a través de éste, las quejas, reclamos o inquietudes de los usuarios, relacionados con faltas a la Ética profesional o la calidad de la atención.

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO: La asociación o los usuarios individualmente podrán a través de la oficina de información y atención al usuario, canalizar las inquietudes, quejas o reclamos y podrán a través de ésta oficina, mantener contacto con la Asociación.

15 ELECCIONES

La elección de los integrantes al comité de coordinación de la asociación de usuarios se realizará mediante el mecanismo de planchas o lista, aplicando cociente electoral en tres bloques así:

- Primer bloque: para elección de coordinador general y secretario
- Segundo bloque: para elección de los dos coordinadores de los comités de educación y atención al usuario.
- Tercer bloque: para elección de representantes a instancias de participación así: uno al comité de participación comunitaria COPACO, dos representantes al comité

Un servicio noble para brindar salud

Cra. 36 N°. 28 - 85 - PBX: 548 40 44 Telefax: 548 56 21 Marinilla - Antioquia
E-mail: marihs01@edatel.com co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS MARINILLA

Nit. 890.980.752 - 3

de ética hospitalaria del Hospital y un representante al concejo municipal de seguridad social en salud para conformar la terna que se envía al Alcalde.

PARÁGRAFO: es de aclarar que el representante a la Junta Directiva del hospital será elegido por convocatoria que realizara el director o secretario local de salud municipal para tal fin; una vez esté legalmente constituida la asamblea asociación de usuarios.

690

16 PATRIMONIO

El Patrimonio de la Asociación estará constituido por las donaciones, los auxilios, los bienes y los aportes que en cualquier título se reciban con destino al incremento patrimonial y que conforme a la Ley se adquieran.

17 CAUSALES DE DISOLUCIÓN

La Asociación de Usuarios se disolverá en los siguientes casos:

- Vencimiento de términos de duración.
- Por decisión de más del 70% de Asociados Hábiles.
- Por cancelación de su personería jurídica mediante las causales y con los procedimientos establecidos en la Ley.
- Por disolución y liquidación de la Institución.

18 PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN

Para la liquidación se designará un liquidador con su respectivo suplente a los que se le señalará un plazo en el cual debe cumplir su mandato, si la asociación queda con activos estos pasará al Hospital o a otras asociaciones con el mismo objeto

19 REFORMA DE ESTATUTOS

La reforma de los estatutos será aprobada por la Asamblea General mediante el voto afirmativo de las dos terceras (2/3) partes de los asociados hábiles asistentes a la Asamblea General de Usuarios.

Jorge Orlando Soto Giraldo
Coordinador a-dhoc de la Asamblea

María Fátima Monsalve Giraldo
Secretaria a-dhoc de la Asamblea

Un servicio noble para brindar salud

Cra. 36 N°. 28 - 85 - PBX: 548 40 44 Telefax: 548 56 21 Marinilla - Antioquia
E-mail: marihs01@edatel.com co