

**ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS EL RETIRO.**

CAPÍTULO I

ARTÍCULO 1: RAZÓN SOCIAL. La Asociación se denominará ASOCIACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DEL MUNICIPIO DE EL RETIRO.

ARTÍCULO 2: TIPO DE ENTIDAD: Asociación de usuarios, organización cívica sin ánimo de lucro.

ARTÍCULO 3: DOMICILIO. El domicilio principal de la Asociación es el MUNICIPIO DE EL RETIRO Departamento de Antioquia. La sede de la Asociación es el Hospital SAN JUAN DE DIOS.

ARTÍCULO 4: DURACIÓN. La duración de la Asociación es de 10 años, pero se disolverá y liquidará por disposición de la Asamblea conforme a estos estatutos.

ARTÍCULO 5: OBJETIVOS Y FINES ESPECIFICOS. El objetivo de la Asociación de usuarios es agrupar a las personas que utilizan los servicios del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE EL RETIRO, 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 reclamos de los usuarios para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO II

ARTÍCULO 6: FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS: La Asociación de usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la entidad que les presta los servicios. En este sentido realizará las siguientes acciones:

1. Asesorar, explicar e informar a los usuarios sobre los planes de beneficios, los servicios que les presta el Hospital SAN JUAN DE DIOS, los requisitos

para utilizarlos, los horarios, tarifas y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos libremente.

2. 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.
3. Ejercer control social sobre la calidad y oportunidad de los servicios, la gestión financiera y otros aspectos de la Institución.
4. Abstenerse de efectuar hechos que afecten el desarrollo de la asociación.
5. 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.
6. Participar en el Comité de Ética Hospitalaria, velando por mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
7. Participar en el Comité de Participación Comunitaria COPACO del municipio, o el espacio de participación social que cumpla sus funciones, aportando las demandas y sugerencias de los usuarios.

ARTÍCULO 7: DERECHOS Y DEBERES DE LOS ASOCIADOS.

Derechos:

- Ser Asociado.
- Elegir y ser Elegido, según los Estatutos.
- Participar en las asambleas y actividades programadas por la Asociación.

- Representar a la Asociación en otros espacios de participación.

Deberes:

- Cumplir con los Estatutos.
- Cumplir con las decisiones definidas en la asamblea.

CAPÍTULO III

ARTÍCULO 8: ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE SUS ORGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN. La dirección y administración de la Asociación estará a cargo de:

1. La Asamblea General de Asociados quien será la máxima autoridad de la Asociación.
2. Un Comité Directivo o Grupo Gestor constituido por:
 - Presidente: quien tendrá las funciones Coordinador General, para un periodo de tres años, quien podrá ser reelegido.
 - Secretario, periodo de tres años
 - Representantes ante otros espacios de participación.
 - 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. Este comité de trabajo estará a cargo del Grupo Gestor.

Atención al usuario: Les 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 y periódica por parte del HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS 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

El comité directivo o Grupo Gestor se reunirá cada dos meses.

ARTÍCULO 9: ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS. La Asamblea General de Asociados 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 ha sido usuario de la Institución (Tiene Historia Clínica) y está 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.

Se pierde la calidad de asociado cuando se falta a tres asambleas consecutivas.

ARTÍCULO 10: CLASES DE ASAMBLEA. Las Asambleas serán ordinarias y extraordinarias.

Se realizarán dos asambleas ordinarias al año.

Asambleas Ordinarias: Se realizarán asambleas cada seis meses 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 previa coordinación con el Gerente del hospital y / su delegado que para nuestro caso será la auxiliar administrativa de la oficina de Atención al Usuario (SIAU) y los integrantes de los Comités.

Asambleas Extraordinarias: Serán citadas por el Coordinador General 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.

ARTÍCULO 11: DEL COORDINADOR Y SECRETARIO DE LA ASAMBLEA DE ASOCIADOS. Será presidida por el Coordinador general y la secretaria de la asociación.

Parágrafo: En ausencia de uno de ellos la Asamblea elegirá su reemplazo para dicha actividad.

ARTÍCULO 12: LA 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 como llamadas telefónicas, cartas, correos electrónicos, carteles, etc., con el fin de garantizar que los asociados se enteren de dicha citación. Constancia de la misma y de los medios utilizados, se dejará en los archivos de la asociación.

ARTÍCULO 13: COMPETENCIA PARA CONVOCAR A ASAMBLEA DE

ASOCIADOS: Por regla general la Asamblea General Ordinaria o extraordinaria será convocada por el Coordinador general y el secretario.

ARTÍCULO 14: 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.

PARÁGRAFO 1: Las decisiones se tomarán por la mitad más uno de los asociados hábiles asistentes.

ARTÍCULO 15: FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS.

Son funciones de la Asamblea General de Asociados:

1. Establecer políticas y directrices generales de la Asociación para el cumplimiento del objeto social.
2. Reformar los estatutos.
3. Elegir el Comité Coordinador y los representantes de la asociación ante las diferentes instancias de participación.

ARTÍCULO 16: FUNCIONES DEL COORDINADOR

1. Convocar y presidir la asamblea ordinaria y extraordinaria de la Asociación.
2. Coordinar las reuniones.
3. Articular las actividades realizadas por los comités.
4. Solicitar informes de los comités de trabajo.
5. Establecer mecanismos de coordinación y comunicación con las diferentes Asociaciones de Usuarios existentes en el Municipio.
6. Servir de interlocutor entre la Asociación y las directivas de la Asociación.
7. 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.

ARTÍCULO 17: FUNCIONES DEL SECRETARIO.

1. Citar a las asambleas.
2. Realizar las actas de las reuniones.
3. Mantener los archivos de la asociación organizados.
4. Mantener actualizada la lista de Asociados para las asambleas y la lista de asociados hábiles para la toma de decisiones y elección de sus representantes ante otros espacios de participación.

ARTÍCULO 18: REPRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS ANTE OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.

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

1. Comité de Participación Comunitaria COPACO Municipal o el espacio que haga sus veces (un representante).
2. Comité de Ética Hospitalaria del hospital (dos representantes).
3. Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud (un representante para conformar la terna que se envía al Alcalde).

Los representantes que se nombren deberán tener las siguientes características:

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

ARTÍCULO 19: INSCRIPCIÓN: La inscripción de los usuarios se realizará ante el secretario de la asociación (o en las oficinas que el Hospital y la Asociación destinen en coordinación para ello). En forma permanente pueden ingresar nuevos usuarios.

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

PARAGRAFO: Asistir a una o varias asambleas no implica hacerse asociado, será necesario inscribirse en el libro, plantilla o listado existente para tal fin.

ARTÍCULO 20: 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.

ARTÍCULO 21: ELECCIONES: Se realizarán por votación secreta ó a mano alzada, según decisión de la asamblea.

ARTÍCULO 22: 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.

ARTÍCULO 23: 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 disolución y liquidación de la Institución.

ARTÍCULO 24: 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 Asociados.

Dado en el Retiro a los NUEVE (9) días del mes de abril de 2016