

ESTATUTOS ASOCIACION DE USUARIOS

ESTATUTOS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DEL MUNICIPIO DE REMEDIOS – ANTIOQUIA

CAPITULO I

NOMBRE, DOMICILIO, DURACION, NATURALEZA JURIDICA, OBJETIVOS Y FINES ESPECIFICOS Y FUNCIONES.

ARTICULO 1: NOMBRE. La asociación se denominara, ASOCIACION DE USUARIOS DE LA E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DEL MUNICIPIO DE REMEDIOS.

ARTICULO 2: DOMICILIO. El domicilio principal de la asociación, es el municipio de Remedios departamento de Antioquia.

ARTICULO 3: DURACION. La duración de la asociación es de 40 años, pero se podrá disolver y/o liquidar por decisión de la asamblea o por disposición legal.

ARTICULO 4: NATURALEZA JURIDICA. La asociación de usuarios es una organización cívica sin ánimo de lucro.

ARTICULO 5: OBJETIVOS Y FINES ESPECIFICOS. El objetivo de la asociación, es agrupar a las personas que utilizan los servicios de la E.S.E hospital san Vicente de Paul de Remedios, 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 para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios.

ARTICULO 6: FUNCIONES.

La asociación de usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y el hospital y en este sentido realizara las siguientes acciones.

- 1- Asesorar, explicar e informar a los usuarios sobre el plan de beneficios, los servicios que les presta el hospital, 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 mas 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 del hospital para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.

- 3- Mantener control social sobre la calidad y oportunidad de los servicios, la gestión financiera, y otros aspectos del hospital, como el cuidado y mejora de la infraestructura, y el mobiliario general del hospital.
- 4- Participar en la junta directiva del hospital en representación de los usuarios, llevando a esta, las sugerencias y demandas de los mismos, para que sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones, procurando mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- 5- Vigilar que las decisiones que se toman en la junta directiva del hospital, se cumplan, solicitando la información necesaria a través de su representante. (no aplica para los hospitales privados).
- 6- Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socio-económicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes.
- 7- Participar en el comité de ética médica hospitalaria del hospital, velando por mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios (2 personas)
- 8- Participar en el comité de participación comunitaria COPACO del municipio, dando a conocer las demandas e inquietudes de los usuarios. (1 persona)
- 9- Participar como usuarios en el consejo territorial de seguridad social en salud, C.T.S.S.S (1 persona)
- 10- Abstenerse de efectuar hechos que afecten el desarrollo de la asociación.
Comentarios disociadores, discordias, conflicto de intereses, etc.

CAPITULO II DE LOS ASOCIADOS

ARTICULO 7: REQUISITOS. Para ser asociado se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- 1- Ser usuario de los servicios que presta el hospital.

2- Estar inscrito en el libro oficial de asociados.

Asociado hábil: es aquel que estando inscrito en el libro de socios, participa en las asambleas y demás actividades programadas por la asociación.

Se pierde la calidad de asociado, cuando se falta a tres asambleas consecutivas o cuatro no consecutivas. Al perder la calidad de asociado, si es representante ante otros espacios de participación como el COPACO, CTSSS, comité de Ética de la IPS, junta directiva del hospital o EAPB publica o mixta pierde también esta investidura.

PARAGRAFO: las excusas escritas, justificadas y confirmadas tendrán validez ante la ausencia de un asociado en las asambleas, pero no se podrá utilizar para efectos de votación.

X El comité directivo deberá depurar el libro de asociados dos veces al año en el mes de febrero y agosto respectivamente y oficiara por escrito al socio que sea retirado de la asociación.

ARTICULO 8: DEBERES Y DERECHOS DE LOS ASOCIADOS. Todos los asociados hábiles tienen los siguientes deberes y derechos.

DEBERES:

Conocer, cumplir y hacer cumplir los estatutos de la asociación.

Mantener el máximo respeto y la compostura en las asambleas, órganos de representación y el buen trato con los demás usuarios y funcionarios del hospital.

Asistir cumplidamente a las reuniones de los órganos de la asociación, participar de las deliberaciones y votar con responsabilidad.

Trabajar activamente en los planes y proyectos acordados por la asociación.

Apoyar iniciativas y programas del hospital, que tengan como finalidad el mejoramiento en la calidad de los servicios de salud y su proyección en la comunidad usuaria.

Representar dignamente a la asociación cuando por designación le corresponda.

Cumplir con las decisiones acordadas por la asamblea.

Realizar seguimiento y control social a las actividades programadas y realizadas por la asociación y su comité directivo.

DERECHOS: Asistir a las asambleas ordinarias y extraordinarias de la asociación.

Elegir y ser elegido para desempeñar cargos en la asociación, o en representación de esta, de acuerdo a los presentes estatutos.

Recibir información oportuna sobre las actividades y eventos programados por la asociación.

ARTICULO 9. DE LA AFILIACION Y RETIRO. Los usuarios previo cumplimiento de los requisitos, podrán inscribirse en el libro oficial de asociados en cualquier momento, e igualmente podrán retirarse notificando por escrito sobre esta situación al comité directivo. La renuncia del representante de los usuarios ante la junta directiva del hospital, debe ser presentada por escrito ante quien se posesionó, el secretario o director de salud local, con copia a la junta directiva de la ESE y al coordinador de la asociación de usuarios.

PARAGRAFO 1: con el objetivo de mantener la transparencia de las actuaciones de los asociados en las asambleas, se suspenderá la inscripción de nuevos usuarios, tres (3) días calendarios, antes de la misma. Para las asambleas de elección de comité directivo u otros, se suspenderá la inscripción treinta (30) días calendario antes de la asamblea.

CAPITULO III

ORGANOS DE DIRECCION, ADMINISTRACION Y VIGILANCIA

ARTÍCULO 10: los órganos de la asociación son los siguientes:

1. La asamblea general.
2. El comité directivo.
3. Los comités de trabajo.

ASAMBLEA GENERAL

ARTICULO 11: DEFINICION Y FUNCIONES. La asamblea general es el máximo organismo de dirección de la asociación, es integrada por todos los asociados y tendrá las siguientes funciones.

- a. Decretar la constitución y/o disolución de la asociación.
- b. Adoptar y reformar los estatutos, de conformidad con la normatividad vigente.
- c. Elegir a los asociados que conformaran el comité directivo de la asociación.
- d. Designar su representante ante la junta directiva de la ESE.
- e. Remover en cualquier momento a los integrantes del comité directivo, de los comités de trabajo y representantes ante los otros organismos de participación. Teniendo en cuenta siempre lo definido en los presentes estatutos y el debido proceso.

- f. Crear los comités de trabajos y nombrar sus integrantes.
- g. Presentar a la junta directiva de la ESE, proyectos que permitan mejorar la atención integral a los usuarios del hospital.
- h. Crear la escarapela de atención preferencial, para todos los asociados.
- i. Crear y reglamentar el fondo económico de apoyo solidario, para todos los asociados.
- j. Solicitar a la secretaría de salud municipal y al hospital, apoyo logístico que permita el crecimiento de la asociación.
- k. La cantidad mínima de asociados será de 25 miembros, debidamente inscritos en el libro de registro de socios.

ARTICULO 12. CONVOCATORIA. La convocatoria a la asamblea general ordinaria, se hará para una fecha, hora y lugar determinado. Se debe citar con 10 días calendario de anticipación, utilizando para ello los medios de comunicación de la asociación tales como llamadas telefónicas, las carteleras, la emisora local, grupos de WhatsApp, cuenta de la asociación en Facebook, etc. la constancia de la citación se guardara en los archivos de la asociación.

PARAGRAFO 1. La asamblea general ordinaria o extraordinaria será convocada por el coordinador general y el secretario, previa coordinación con el gerente de la IPS y los integrantes del comité directivo

PARAGRAFO 2. En los casos que el coordinador general y el secretario no citen a asambleas ordinarias o extraordinarias, los asambleístas podrán reunirse, cumpliendo con los tiempos de citación.

ARTICULO 13. CLASES DE ASAMBLEA. Las asambleas serán ordinarias y extraordinarias.

Se realizaran tres (3) asambleas ordinarias en el año, en los meses de abril, agosto y diciembre.

Asambleas ordinarias: se realizaran asambleas cada 4 meses, con el objetivo de mantener a los usuarios informados sobre los servicios, actualización de las normas pertinentes, proyectos y avances de la IPS, trámites de peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes o sugerencias realizadas, para lo cual la asociación podrá solicitar al SIAU a través del gerente la información necesaria para tal fin.

Asambleas extraordinarias. Serán citadas por el coordinador general en cualquier momento, con el objeto de tratar asuntos imprevistos o de urgencia, en ella se trataran solo los asuntos anunciados y los que la asamblea apruebe en ese momento que sean afines a los objetivos antes citados.

PARAGRAFO 1. En la última asamblea ordinaria del año, el comité directivo realizara rendición de cuentas sobre su gestión del año, a los asociados y usuarios en general.

ARTÍCULO 14: DEL QUORUM. Para todas las asambleas se sesionará, con mínimo la mitad más uno de los asociados inscritos en el libro oficial de socios.

PARAGRAFO 1. Todas las decisiones se tomaran por la mitad mas uno de los asociados asistentes a las asambleas siempre y cuando estén habilitados, los asociados hábiles tendrán derecho a voz y voto, los no habilitados solo tendrán derecho a voz.

PARAGRAFO 2. Los asociados deberán permanecer en toda la asamblea salvo casos fortuitos de emergencias.

ARTICULO 15: DIRECCION DE LAS ASAMBLEAS. Las reuniones de asambleas serán instaladas y presididas por el coordinador general de la asociación en compañía del secretario.

Parágrafo. En ausencia de uno de ellos, la asamblea podrá elegir un reemplazo para esa actividad.

COMITÉ DIRECTIVO

ARTICULO 16: INTEGRACION. El comité directivo estará integrado por un coordinador general, un secretario, los líderes de cada comité de trabajo, y los representantes ante los otros espacios de participación como: COPACO, CTSSS, comité de Ética hospitalaria, y junta directiva del hospital.

ARTICULO 17: FUNCIONES. El comité directivo tendrá las siguientes funciones:

- a. Elaborar y dar a conocer en asamblea su propio plan de acción.
- b. Implementar canales de comunicación con los asociados, para que sus inquietudes sean conocidas por la junta directiva del hospital.
- c. Conocer las actividades de los comités de trabajo
- d. Realizar la depuración del libro de asociados
- e. Realizar seguimiento a los representantes de la asociación ante los otros espacios de participación
- f. Rendir informe general de las actividades a la asamblea general en cada una de las reuniones ordinarias
- g. Llevar las actas de todas las reuniones

- h. Preparar y realizar rendición de cuentas anual sobre su gestión, a los asociados y a los usuarios en general en la última asamblea del año.
- i. Los miembros del comité directivo podrán, cuando lo estimen y conveniente y sea necesario, delegarse funciones entre ellos, con miras a mejorar el buen funcionamiento de la asociación y evitar el estancamiento de la misma por falta de actividad. Estas delegaciones deben ser por escrito y firmadas por las partes en común acuerdo. Este acto administrativo voluntario debe quedar escrito en la correspondiente reunión del comité directivo.

ARTICULO 18: SISTEMA DE ELECCION Y PERIODO. La elección del coordinador general, secretario y líderes de cada comité de trabajo que hacen parte del comité directivo, se realizará en asamblea general, para un periodo de dos (2) años, el cual se inicia en la misma fecha de elección. **Solo podrán ser reelegidos por una sola vez NO consecutiva.** La elección se realizará por votación secreta o mano alzada (a elección de los asistentes) entre los asociados hábiles que postulen su nombre o sean postulados para los respectivos cargos.

Los representantes de la asociación en el COPACO, CTSSS, comité de Ética y junta directiva del hospital, continuaran en sus cargos hasta terminar su tiempo en estos espacios. Posterior a eso, se deberá realizar una asamblea para nombrar sus reemplazos.



ARTÍCULO 19: DEL COORDINADOR GENERAL. El coordinador general tiene las siguientes funciones.

- a. Ejercer la representación de la asociación de usuarios
- b. Cumplir y hacer cumplir los estatutos y las decisiones de la asamblea
- c. Convocar y presidir las asambleas de la asociación
- d. Coordinar las reuniones
- e. Articular las actividades realizadas por los comités
- f. Velar por la cabal ejecución de los planes y programas aprobados por la asociación y solicitar informes a los comités de trabajo
- g. Establecer mecanismos de coordinación y comunicación con las diferentes asociaciones de usuarios existentes en el municipio
- h. Servir de interlocutor entre la asociación y el comité directivo de la asociación
- i. Programar con los representantes de los otros espacios de participación social en salud, reuniones con los usuarios para informar sobre su gestión, participación y decisiones tomadas
- j. Promover la afiliación permanente de los usuarios

- k. Preparar el orden del día de todas las reuniones y someterlas a consideración
- l. Notificar por escrito la perdida de calidad de asociado a quien corresponda, una vez realizada la depuración del libro oficial de socios
- m. Firmar la correspondencia enviada

La NO asistencia a tres (3) reuniones consecutivas o cuatro (4) no consecutivas, conllevara a la perdida de la calidad de asociado y también del cargo y/o representación que tenga en el momento.

En todos los casos el incumplimiento y/o faltas graves de acuerdo a la normatividad, la asamblea se reunirá y realizará los cambios correspondientes.

En todos los casos los integrantes de la asociación, al retirarse deben presentar su renuncia por escrito al comité directivo.

ARTÍCULO 20: DEL SECRETARIO. El secretario tiene las siguientes funciones:

- a. Convocar conjuntamente con el coordinador general las reuniones de las asambleas y comité directivo
- b. Tener bajo su cuidado y mantener actualizados los libros de registro de asociados, de actas de asambleas y de actas de comité directivo.
- c. Mantener organizado el archivo y documentos generales de la asociación, entregarlos de manera oportuna y eficiente al secretario que lo reemplace o a quien lo solicite de manera formal.
- d. Servir de secretario de las asambleas y comité directivo.
- e. Certificar a los usuarios sobre su calidad de asociado a la institución.

ARTICULO 21: COMITES DE TRABAJO. La asociación contara con dos (2) comités de trabajo cuyos integrantes podrán nutrirse de manera permanente; no requieren ser elegidos, los asociados que deseen pueden hacer parte de los comités. Los coordinadores de cada comité de trabajo son elegidos en asamblea general y hacen parte del comité directivo.

Comité de trabajo: educación. Su principal función es promover la realización de actividades de capacitación a los asociados y usuarios en general, sobre los diferentes temas de interés, los cuales calificarán el desempeño de estos en la asociación y a los usuarios en cuanto a la defensa de sus derechos en salud de acuerdo al grupo poblacional al que pertenezcan y al tipo de afiliación que tengan en el SGSSS, así como también al cumplimiento de sus deberes.

Comité de trabajo: atención al usuario. Les corresponde a sus integrantes informar, orientar y asesorar a los usuarios sobre todo lo relacionado con los servicios de la IPS, además de participar en el proceso de apertura del buzón de sugerencias, realizando seguimiento a la oportuna respuesta en 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 de la IPS y la oficina de información y atención al usuario SIAU.

También deberán monitorear la entrega de información sistematizada periódicamente por parte de la IPS, al servicio de atención a la comunidad SAC o a quien haga sus veces en el municipio.

ARTICULO 22: FUNCIONES DEL COORDINADOR DE LOS COMITES DE TRABAJO.

1. Representa al comité ante la IPS, trasmitiendo sus inquietudes y sugerencias.
2. convocar y presidir las reuniones del comité
3. informar periódicamente a los usuarios sobre los servicios de la IPS y las modificaciones en la prestación de los mismos.
4. Diseñar la agenda de capacitación en temas sobre el SGSSS y realizar convocatorias a los espacios para tal fin.
5. Velar por el adecuado funcionamiento del comité.
6. Mantener comunicación permanente con los usuarios y los representantes de la asociación en otras instancias de participación.
7. Promover la afiliación permanente de los usuarios.
8. Velar por los deberes y los derechos de los usuarios.
9. Otras que se requieran a juicio del comité directivo de la asociación.

ARTICULO 23: REPRESENTACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS ANTE OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACION SOCIAL.

La asociación de usuarios elegirá entre sus miembros, en asamblea general, a sus representantes ante las siguientes instancias de participación.

1. Junta Directiva de la ESE Hospital. (1)
2. Comité de Participación Comunitaria Municipal COPACO. (1)
3. Comité de Ética Hospitalaria de la IPS. (2)
4. Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud. CTSSS (1)

Estos representantes deberán tener las siguientes características.

- a. Disponer de tiempo para realizar las actividades que se requieran.

- b. Conocer o demostrar interés por conocer como opera el SGSSS.
- c. tener actitudes de solidaridad, buenas relaciones, capacidad de negociar y solucionar conflictos.

ARTICULO 24: REUNIONES DEL COMITÉ DIRECTIVO.

El comité directivo se reunirá ordinariamente cada dos (2) meses y extraordinariamente cuando el coordinador general convoque.

En las reuniones del comité directivo, se aportara información sobre el trabajo realizado desde los diferentes frentes que manejan sus integrantes.

De las reuniones deben quedar actas firmadas por el coordinador general y el secretario, consignando en ellas el orden del día, el nombre de los asistentes, el desarrollo de la reunión y los compromisos adquiridos.

ARTICULO 25: FORMAS DE COORDINACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS CON OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN LA ESE.

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA DE LA IPS: además de tener dos (2) representantes en este comité, la asociación de usuarios canalizara a través de este, las quejas, reclamos, o inquietudes de los usuarios, relacionados con las faltas a la Ética profesional o la calidad de la atención, utilizando todos los medios de contactos y comunicación creados por la asociación y visitara dos (2) veces por semana todas las secciones del hospital, para dialogar personalmente con los usuarios y poder escuchar de primera voz sus inquietudes. En estas visitas el representante del comité deberá utilizar los distintivos de la asociación y abstenerse de entorpecer **TODA** actividad asistencial en la relación confidencial medico-paciente e ingresar a sitios de prohibida circulación.

Además no le es permitido hacer reclamos a ningún trabajador del hospital, las quejas o sugerencias de los usuarios serán direccionadas al gerente y/o administrador del hospital.

En las visitas al hospital, también se podrán realizar charlas a los usuarios sobre deberes y derechos, sobre el conocimiento del triage, el cuidado del hospital sus muebles y enseres, la atención en cada una de sus secciones, el respeto mutuo a todo el personal del hospital, invitar a los usuarios a utilizar los buzones de sugerencias, etc.

Este comité deberá realizar dos visitas al año, a los centros de salud de santa Isabel y la cruzada, en los meses de enero y julio, para verificar su funcionamiento general y dialogar con los usuarios sobre la prestación integral del servicio en salud.

OFICINA DE INFORMACION Y ATENCION DEL USUARIO S.I.A.U: la asociación o los usuarios individualmente podrán a través de esta oficina canalizar las inquietudes, quejas o reclamos. El coordinador general de la asociación, solicitará al gerente y/o administrador del hospital cada dos meses, la relación completa de las P.Q.R tramitadas a través de la S.I.A.U, para confirmar e informar a los usuarios sobre el resultado de sus inquietudes y verificar las acciones realizadas para mejorar.

CAPITULO IV: LIBROS

ARTICULO 26: LIBRO DE AFILIADOS: En el libro oficial de afiliados, se registraran los integrantes de la asociación y contendrá la siguiente información.

Numero de orden de afiliación, fecha de afiliación, nombre completo, tipo de documento de identidad, numero de documento, teléfono, ocupación, población, dirección y firma o huella. Cada página debe estar numerada. La afiliación no tendrá ningún costo ni se cobrarán cuotas mensuales para mantenerla.

ARTICULO 27: LIBROS DE ACTAS DE TODAS LAS ASAMBLEAS. (Ordinarias, extraordinarias y de comité directivo) Estos libros debe contener las actas de las asambleas con la siguiente información: numero del acta, lugar de realización, fecha y hora, listado de asistentes, orden del día, desarrollo del orden del día y decisiones adoptadas con el numero de votos a favor y en contra, la firma del coordinador y el secretario de la asamblea y cada pagina del libro debe estar numerada.

CAPITULO V: DEL PATRIMONIO

ARTICULO 28: PATRIMONIO. El patrimonio de la asociación estará constituido por las donaciones, auxilios, los bienes y los aportes que en cualquier título se reciban con destino al incremento patrimonial y que se adquieran de acuerdo a la ley.

La asociación a través de cualquier actividad (rifas, cachiporras, bingos, etc.) podrá crear un fondo de solidaridad económica para ayudar única y exclusivamente a los asociados hábiles en casos de calamidad doméstica relacionadas con la salud.

Igualmente podrán acordar cuotas económicas que les permita sufragar los gastos menores que conlleva el buen funcionamiento de la asociación (actividades de oficina copias, impresiones, cartulinas, marcadores, etc.) estos dineros denominados caja menor, serán recaudados por la secretaria de la asociación y su gasto será generado por el coordinador general, previa autorización del comité directivo.

CAPITULO VI: REGIMEN DISCIPLINARIO

ARTÍCULO 30: CAUSALES DE SANCION: Son causales de sanción aplicable a todos los asociados:

- a. apropiación, retención o uso indebido de los bienes, documentos, libros o sellos y cualquier otro bien que figure a nombre de la asociación.
- b. Violación a las normas legales o estatutarias.
- c. El uso del nombre de la asociación en campañas políticas partidistas.
- d. Ocultar o retener de forma mal intencionada información que perjudique el buen funcionamiento de la asociación o a los usuarios.

ARTICULO 31: SANCIONES. Los afiliados que incurran en una de las causales contempladas en el anterior articulo, serán suspendidos del ejercicio de sus derechos en la asociación por un periodo de seis meses (6) y si reitera las faltas será suspendido definitivamente por el comité directivo.

CAPITULO VII: DISOLUCION Y LIQUIDACION

ARTÍCULO 32: la disolución y liquidación de la asociación se hará en los siguientes casos:

- a. Por vencimiento de términos de duración.
- b. Por decisión de la mitad mas uno de los asociados reunidos en asamblea.
- c. Por disolución y liquidación de la institución.

CAPITULO VIII: REFORMA DE ESTATUTOS

ARTÍCULO 33: la reforma de estatutos será aprobada por la asamblea general, mediante el voto afirmativo de la mitad mas uno de los asociados hábiles presentes, en asamblea destinada para tal fin.

El presente estatuto de la asociación de usuarios de la ESE hospital san Vicente de paúl de Remedios, fue reformado y aprobado en asamblea general de asociados realizada a las 4 p.m. del día 21 del mes de octubre del año 2024, en los recintos del auditorio del hospital.

Luis Aníbal Torres

LUIS ANIBAL TORRES

Presidente de la asamblea

Amantina Castaño

AMANTINA CASTAÑO

secretaria de la asamblea