

 NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO	Código: PR-ATU-003
		Fecha de Aplicación: 15 de julio de 2021
	PARTICIPACION SOCIAL Y FORMACION AL USUARIO	Versión: 3
		Página: 1 de 5

COPIA CONTROLADA

No. COPIA

COPIA NO CONTROLADA

CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	MEJORAMIENTO
Revisión del procedimiento	Mayo de 2018	Se modificó el nombre del formato; Se agregó FR-ATU-017; se modificó Nota 1 y 2 del numeral 3.6; se agrega FR-ATU-018 en el numeral 5; se agrega al numeral 5.1 la palabra otro, se elimina la nota 3 del numeral y se agrega la nota 4., se modificó la nota 1 del numeral 5.2., se modifica el item documentos relacionados de la actividad No 4., se elimina el FR-ATU Registro de capacitación y de entrega del folleto de deberes y derechos y se reemplaza por el FR-DRE-013	Acciones de mejoramiento
Revisión del procedimiento	Julio de 2019	En la actividad 3, se elimina el item 3.5. En la actividad 5, item 5.1, despliegue de derechos y deberes se realizará a todo el personal de CEHANI ESE. y se adiciona en el documento relacionado el cronograma de difusión FR-GSI-013 Se modificó Actividad 5: Realizar despliegue de derechos y deberes. Nota1 El despliegue se realiza a través de diferentes medios como: capacitaciones, campañas, talleres, página web, folletos, carteleros etc. En documentos relacionados se eliminó el formato FR-ATU-018 "Encuesta Satisfacción Actividades Formativas"	Acciones de mejoramiento
Revisión del procedimiento	junio de 2021	Se ajusta el objetivo del procedimiento se elimina de la nota 2 de la actividad 5 el siguiente contenido: Para la construcción del cronograma de despliegue de los deberes y derechos a inicios de cada año se realizará reuniones de equipo con responsables de cada servicio identificando necesidades de intervención, en la actividad 5 se modifica el numeral 5.2, se modifican las siglas del procedimiento por ajuste al mapa del proceso, de la actividad No 3 se elimina Nota 2. El informe se presentará cada vez que las partes interesadas lo requieran. se modifican las siglas del procedimiento por ajuste al mapa del proceso, se modifica el nombre del formato	Acciones de mejoramiento

 CEHANI Empresa Social del Estado NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO	Código: PR-ATU-003
		Fecha de Aplicación: 15 de julio de 2021
	PARTICIPACION SOCIAL Y FORMACION AL USUARIO	Versión: 3
		Página: 2 de 5

1. OBJETIVO: Garantizar la participación social y veeduría ciudadana a través de la conformación y fortalecimiento de la Asociación de usuarios y su intervención dentro de CEHANI E.S.E

2. ALCANCE: Aplica para los usuarios que pertenecen al sistema de seguridad social en salud y particulares

3. DEFINICIONES:

- **Derecho:** El derecho se inspira en postulados de justicia y constituye el orden normativo e institucional que regula la conducta humana en sociedad. La base del derecho son las relaciones sociales, las cuales determinan su contenido y carácter. Dicho de otra forma, el derecho es un conjunto de normas que permiten resolver los conflictos en el seno de una sociedad.
- **Deber:** El término deber hace referencia a las actividades, actos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética.
- **Humanización de la atención:** Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen a nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización.
- **Escucha al cliente:** Saber escuchar al cliente tiene dos propósitos, mejorar la competitividad del servicio que actualmente le estamos ofreciendo e identificar posibles oportunidades para lanzar nuevas propuestas de servicios.
- **Alianza o asociación de Usuarios:** Agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velaran por la calidad del servicio y defensa del usuario.
- **Participación Social:** Intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de sus comunidades, más que una concesión de las instituciones es el legítimo derecho de los ciudadanos.
- **Participación ciudadana en salud:** Es la intervención de la comunidad a través de las personas usuarias del sistema de seguridad social, en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto.
- **Participación de las Instituciones de seguridad social en salud:** Es la interacción de las personas usuarias con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud
- **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo de participación social a través del cual representantes de instituciones de la sociedad civil se agrupan con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de obligaciones, compromisos, competencias y funciones de las entidades públicas.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO	Código: PR-ATU-003
		Fecha de Aplicación: 15 de julio de 2021
	PARTICIPACION SOCIAL Y FORMACION AL USUARIO	Versión: 3
		Página: 3 de 5

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
1	Convocar a la Asamblea de Constitución de la Asociación de Usuarios.	1.1 Definir hora, fecha, duración y lugar de la asamblea 1.2 Convocar a los usuarios que hacen parte del régimen contributivo y subsidiado, con un mes de anticipación para la constitución de la Asociaciones de Usuarios de CEHANI E.S.E por los siguientes medios: - Comunicación escrita - Radio - Página web - Carteleras Informativas - Volantes Nota 1. La renovación de la Junta Directiva de Asociación de Usuarios se llevara a cabo cada dos años	Junta Directiva de Asociación de usuarios vigente – líder Proceso ATU	Acta de constitución o renovación de la Junta Directiva de Asociación de Usuarios FR-DRE-002
2	Realizar Asamblea de Constitución	2.1 Inscribir a los usuarios al libro de afiliados de la Asociación de Usuarios 2.2 Desarrollo de la Asamblea General la cual contara con los siguientes puntos: - Instalación del evento y aprobación del orden del día por parte del Gerente o su delegado - Elección de los representantes ante la Junta Directiva de Asociación de Usuarios CEHANI. - Presentación y aprobación de estatutos Nota 1. La Asamblea debe elegir un representante ante: La Junta Directiva de la Empresa Social del Estado y dos (2) representantes ante el Comité de Ética Hospitalaria.	Junta Directiva de Asociación de usuarios vigente líder proceso ATU Instituto Departamental de Salud de Nariño	Libro de afiliados de la Asociación de Usuarios Acta de constitución o renovación de la Junta Directiva de Asociación de Usuarios FR-DRE-002
3	Promover el funcionamiento de la Asociación de Usuarios	3.1 Elaborar cronograma anual de reuniones y capacitaciones conjuntamente con la Asociación de Usuarios.	Líder Proceso ATU	Plan de capacitación asociación de usuarios FR-ATU-001

 CEHANI Empresa Social del Estado NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO		Código: PR-ATU-003
			Fecha de Aplicación: 15 de julio de 2021
	PARTICIPACION SOCIAL Y FORMACION AL USUARIO		Versión: 3
			Página: 4 de 5

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
		3.2 Realizar apertura de buzones de sugerencias	Un representante de la Junta Directiva de Asociación de usuarios vigente Líder proceso ATU Jefe de Control Interno	FR-ATU-008 Acta de apertura de buzones de sugerencias.
		3.3 Realizar veeduría ciudadana a: - Necesidades y expectativas de los usuarios en los diferentes servicios una vez al mes. 3.4 Hacer parte de las estrategias de participación social y despliegue de derechos y deberes dirigidas a usuarios y familiares 3.5 Realizar reunión de Junta Directiva una vez al mes y de manera extraordinaria cuando la situación lo amerite Nota 1: Lo anterior respondiendo decreto 780 de 2016. Nota 2. Por situaciones de Pandemia por Covid – 19 se suspende la actividad de veeduría Ciudadana.	 Líder proceso Atención al Usuario Junta Directiva Asociación de Usuarios	Informe de veeduría ciudadana FR-ATU-017 Formato veeduría ciudadana FR-DRE-013 control de asistencia Registro fotográfico Acta de reunión
4	Aprobar los deberes y derechos de los usuarios de CEHANI E.S.E	4.1 Definir y aprobar los deberes y derechos de los usuarios de CEHANI E.S.E	Líder GDC Subgerencia Técnica Gerencia Líder proceso Atención al Usuario	DI-ATU- 004 deberes y derechos de los usuarios CEHANI E.S.E

 NIT 891200638 - 1	PROCESO ATENCION AL USUARIO		Código: PR-ATU-003
	PARTICIPACION SOCIAL Y FORMACION AL USUARIO		Fecha de Aplicación: 15 de julio de 2021
			Versión: 3
			Página: 5 de 5

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
5	Realizar despliegue de derechos y deberes	5.1 El despliegue de derechos y deberes se realizará con apoyo de los diferentes procesos y se articula dentro del plan de humanización en salud de CEHANI ESE. Nota 1. El despliegue se realiza a través de diferentes estrategias como: capacitaciones, campañas, actividades lúdicas, redes sociales, folletos, reuniones, videos, carteleros etc. Nota 3: El informe de despliegue de derechos y deberes se incluirá dentro del informe de gestión del proceso de Atención al Usuario cada vez que sea solicitado	Líderes de proceso Líder proceso Atención al Usuario	FR-GSI-013 FR-ATU-005 Encuesta FR-DRE-013 FR-GHU-002 Control de asistencia. FR-DRE-002 "Acta de Reunión" cuando sea necesario.
6	Verificar	Realizar informes de acuerdo a los requerimientos	Líder del proceso ATU	Informes
7	Actuar	Realizar correcciones, acciones correctivas, acciones de mejora de acuerdo al procedimiento mejoramiento continuo PR-SIG-005	Líder del proceso ATU	Planes de mejoramiento
8	Archivo	Archivo de documentos de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente y Tablas de Retención Documental - TRD	Líder del proceso ATU	Documentos archivos

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre	RUTH NEIBER MARTINEZ	ARLEY SEGUNDO REALPE CHAMORRO	ARLEY SEGUNDO REALPE CHAMORRO
Cargo/ Rol	Profesional Universitario – Atención al Usuario	Gerente	Gerente

	Visto Bueno
Firma	
Nombre	DIANA SARRALDE GÓMEZ
Cargo/ Rol	Profesional de apoyo SIG