
	<b>INSTRUCTIVO</b>		
	<b>LIGA DE USUARIOS</b>		
	<b>UNIDAD FUNCIONAL:</b> Atención al cliente asistencial <b>PROCESO:</b> Atención al paciente y su familia		<b>EDICIÓN</b> 3
	<b>FECHA EMISIÓN</b> 29/07/2015	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> 11/05/2022	<b>CÓDIGO</b> IN-SU-02

### TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO .....	2
ALCANCE .....	2
RESPONSABLE .....	2
CONTENIDO .....	2
1. MARCO LEGAL .....	2
2. CONVOCATORIA .....	2
ESTRATEGIAS DE CONVOCATORIA.....	2
3. CONFORMACIÓN DE LA LIGA DE USUARIOS .....	3
4. REQUISITOS PARA LA CONFORMACIÓN .....	3
5. FUNCIONES DE LA LIGA DE USUARIOS .....	4
6. PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES.....	4
7. DURACIÓN: Una (1) hora. ....	4
8. DESARROLLO DE LAS REUNIONES.....	4
9. ROLES Y RESPONSABILIDADES: .....	5
10. SENSIBILIZACIÓN:.....	5
CAMBIOS CON RELACIÓN A LA VERSIÓN ANTERIOR.....	5

	<b>INSTRUCTIVO</b>		
	<b>LIGA DE USUARIOS</b>		
	<b>UNIDAD FUNCIONAL:</b> Atención al cliente asistencial <b>PROCESO:</b> Atención al paciente y su familia		<b>EDICIÓN</b> 3
	<b>FECHA EMISIÓN</b> 29/07/2015	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> 11/05/2022	<b>CÓDIGO</b> IN-SU-02

**OBJETIVO:** Facilitar y fortalecer los espacios de participación activa con los usuarios de la Clínica, a través del contacto permanente con sus representantes.

**ALCANCE:** Aplica desde la conformación y funcionamiento de la liga de usuarios, hasta la retroalimentación a los procesos institucionales generada de las reuniones periódicas.

**RESPONSABLE:** Coordinador (a) de experiencia del usuario

#### DEFINICIONES:

- **Liga de usuarios:** Agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema de General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

#### CONTENIDO

##### 1. MARCO LEGAL


- **Decreto 1757 de 1994:** Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- **Circular 008 de 2018:** Está dirigida a las Entidades Administradoras de planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

##### 2. CONVOCATORIA

Para el proceso de convocatoria al usuario externo se incluye la trasmisión de mensajes a través de los medios y canales de comunicación, incluyendo las redes sociales. Adicionalmente se realiza promoción por plegables y volantes distribuidos por experiencia al usuario al interior de la institución, promoviendo la participación en la liga de los usuarios que hayan accedido a los servicios de la clínica.

La convocatoria deberá publicarse al menos 3 veces durante los dos (2) meses anteriores a la fecha de la realización de la asamblea.

**ESTRATEGIAS DE CONVOCATORIA:** Para lograr que los usuarios se vinculen a la liga de usuarios se implementaran las siguientes acciones:

	<b>INSTRUCTIVO</b>		
	<b>LIGA DE USUARIOS</b>		
	<b>UNIDAD FUNCIONAL:</b> Atención al cliente asistencial <b>PROCESO:</b> Atención al paciente y su familia		<b>EDICIÓN</b> 3
	<b>FECHA EMISIÓN</b> 29/07/2015	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> 11/05/2022	<b>CÓDIGO</b> IN-SU-02

- a) Se realizara entrega de volantes con información de la liga de usuarios, promoviendo la vinculación de los usuarios que acceden a los servicios de salud prestados por la clínica.
- b) En la página web de la institución existe un link destinado para “LIGA DE USUARIOS CLINICA LAS VEGAS” que será otro mecanismo de promoción para que los usuarios ingresen y tengan a acceso virtual y se vinculen a participar.
- c) Con el objetivo de vincular a la comunidad aledaña a la institución, se realiza entrega de publicidad de la liga de usuarios a las unidades residenciales cercanas promoviendo su participación en las reuniones.
- d) Se publica la convocatoria de la liga de usuarios a través de las redes sociales (facebook y twitter) para lograr cobertura de la población de los usuarios.

### 3. CONFORMACIÓN DE LA LIGA DE USUARIOS

A partir de la convocatoria de todos los usuarios de los servicios de salud de la clínica, se elegirá sus representantes en asamblea general, para periodos de dos (2) años.

La liga de usuarios estará conformada por:


1. Dos (2) Representantes de los usuarios que acceden a los servicios de salud prestados por la clínica.
2. Dos (2) Representantes de la comunidad aledaña a la institución prestadora de servicios de salud.
3. Dos (2) Representantes del voluntariado
4. Un (1) Representante del comité de participación comunitario en salud.
5. Un (1) Representante de la junta de acción comunal del sector.

Los integrantes se elegirán por votación y la asamblea de usuarios deberá elegir dentro de los miembros quien asumirá los roles de Presidente, Secretario y Tesorero.

Para la estructura de la liga, se designa a la Coordinadora de experiencia del usuario como responsable institucional de la gestión de las reuniones y la custodia de las actas.

### 4. REQUISITOS PARA LA CONFORMACIÓN

Las personas que participan en la liga de usuarios no deben pertenecer o representar ningún sector particular, político ni económico. Deben ser mayores de edad, usuarios de la Clínica, estar afiliados al sistema de seguridad social y deben contar con la disposición e interés para participar en las reuniones programadas.

	<b>INSTRUCTIVO</b>		
	<b>LIGA DE USUARIOS</b>		
	<b>UNIDAD FUNCIONAL:</b> Atención al cliente asistencial <b>PROCESO:</b> Atención al paciente y su familia		<b>EDICIÓN</b> 3
	<b>FECHA EMISIÓN</b> 29/07/2015	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> 11/05/2022	<b>CÓDIGO</b> IN-SU-02

## 5. FUNCIONES DE LA LIGA DE USUARIOS

- Promover y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas a las direcciones de la IPS.
- Informar a las instancias que corresponda si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus usuarios.
- Ejercer veeduría y control sobre la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios y proponer medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana en los servicios que prestamos.

**PRESIDENTE:** Son funciones del presidente:

- Dirigir las reuniones de la liga de Usuarios.
- Presentar proyectos y reglamentos que sean para beneficio de la organización.
- Presentar informe detallado a la asamblea general, de todas las actividades realizadas.

• **SECRETARIA:** Son funciones de la secretaria:

- Citar a las reuniones de junta directiva.
- Citar a asamblea ordinaria o extraordinaria, según el caso.
- Mantener los libros y archivos de la asociación, bien organizados.
- Mantener actualizada la lista de los asociados para las asambleas ordinarias o extraordinarias.

## 6. PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES


Se realizan reuniones cada tres meses.

**7. DURACIÓN:** Una (1) hora.

## 8. DESARROLLO DE LAS REUNIONES

El orden del día se trabaja mediante temáticas expuestas a continuación:

- Deberes y derechos de los usuarios.
- Planes actuales, beneficios y nuevos servicios.
- Requisitos, sugerencias, horarios y demás normas aplicables a la atención de los usuarios.
- Controles sobre la calidad de los servicios ofrecidos, necesidades del usuario, oportunidad y la calidad en los servicios y posibles casos puntuales.

	<b>INSTRUCTIVO</b>		
	<b>LIGA DE USUARIOS</b>		
	<b>UNIDAD FUNCIONAL:</b> Atención al cliente asistencial <b>PROCESO:</b> Atención al paciente y su familia		<b>EDICIÓN</b> 3
	<b>FECHA EMISIÓN</b> 29/07/2015	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> 11/05/2022	<b>CÓDIGO</b> IN-SU-02

## 9. ROLES Y RESPONSABILIDADES:

- **Coordinador de experiencia del usuario:**

- Realizar la convocatoria para la participación de los usuarios de servicios de salud a la liga.
- Controlar la ejecución de las reuniones de acuerdo con la programación y realizar la citación de los integrantes de la liga de usuarios.
- Planear el orden del día basado en las temáticas descritas en el desarrollo de la reunión.
- Garantizar la actualización permanente de la información de los usuarios pertenecientes a la liga.
- Velar por la ejecución de las actas de las reuniones y su respectiva custodia.
- Generar canales de comunicación entre la liga de usuarios y las directivas de la clínica, actuando como interlocutor para mejorar la prestación de los servicios. .

- **Jefe de comunicaciones:**


- Apoyar en las etapas de promoción y convocatoria de los usuarios a la liga.
- Mantener comunicación permanentemente con la liga de usuario, promoviendo canales con los participantes de la liga.

## 10. SENSIBILIZACIÓN:

- **Para el personal:** El personal de la Clínica requiere conocer la liga de usuarios como el espacio de participación de la comunidad y el mecanismo válido para el mejoramiento de la Clínica, con el fin de que pueda informarle al usuario externo de su existencia. Para lograrlo, se realiza socialización de la conformación al usuario interno, a través del programa de capacitación institucional o correos institucionales.
- **Para la comunidad:** Se informará a la comunidad sobre los beneficios de pertenecer a la alianza de usuarios, el compromiso que se adquiere y el papel que deben realizar. Estos se realizarán a través de los medios de comunicación que tiene la institución y programas de incentivos para la participación.

## CAMBIOS CON RELACIÓN A LA VERSIÓN ANTERIOR

VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA	RESPONSABLE / CARGO
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza la actualización del documento de acuerdo con lo establecido en la Circular externa 008 de 2018.</li> <li>Se anexa funciones de presidente y secretaria.</li> </ul>	11/05/2022	<b>Actualizo:</b> Oscar Dario Botero Castrillón (Líder Experiencia del usuario)  <b>Revisó:</b>

	<b>INSTRUCTIVO</b>		
	<b>LIGA DE USUARIOS</b>		
	<b>UNIDAD FUNCIONAL:</b> Atención al cliente asistencial <b>PROCESO:</b> Atención al paciente y su familia		<b>EDICIÓN</b> 3
	<b>FECHA EMISIÓN</b> 29/07/2015	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> 11/05/2022	<b>CÓDIGO</b> IN-SU-02

			Diana María Laverde Vargas (Ciclo de Gestión Económico y Experiencia del Usuario)  <b>Aprobó:</b> Diana María Laverde Vargas (Ciclo de Gestión Económico y Experiencia del Usuario)
--	--	--	--

ACTIVIDAD	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES Y APELLIDOS	Oscar Dario Botero Castrillón	Diana María Laverde Vargas	Diana María Laverde Vargas
CARGO	Líder Experiencia del usuario	Ciclo de Gestión Económico y Experiencia del Usuario	Ciclo de Gestión Económico y Experiencia del Usuario
FECHA	11/05/2022	11/05/2022	11/05/2022