



## ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS DEL MUNICIPIO DE LA CEJA

### CAPITULO I

#### RAZÓN SOCIAL, DENOMINACIÓN, DOMICILIO, CREACIÓN, DISTINTIVO, OBJETO Y OBJETIVOS, VALORES Y PRINCIPIOS.

**ARTÍCULO 1: RAZÓN SOCIAL:** La asociación se denominará "Asociación de Usuarios de la Clínica San Juan de Dios del Municipio de La Ceja."

**ARTÍCULO 2: DENOMINACIÓN:** La Asociación de Usuarios de la Clínica San Juan de Dios del Municipio de La Ceja es una agrupación y organización cívica de derecho privado sin ánimo de lucro regido por la constitución y normas legales vigentes; en dicha agrupación se desempeñan funciones y actividades en favor de la intermediación entre los usuarios y la entidad, esto sin remuneración económica alguna y vinculados a la clínica desde la coordinación del Sistema de Información y de Atención al Usuario (SIAU).

**ARTÍCULO 3: DOMICILIO:** El domicilio y la sede principal de la Asociación de Usuarios de la Clínica San Juan de Dios del Municipio de La Ceja será en las dependencias de dicha institución la cual se encuentra ubicada en la avenida San Juan de Dios Kilometro 0.8 Vía Pontezuela de la vereda San Nicolás, perteneciente al municipio de La Ceja del Tambo en el departamento de Antioquia – Colombia.

**ARTÍCULO 4: CREACIÓN:** La Asociación de Usuarios de la Clínica San Juan de Dios del Municipio de La Ceja, es reconocida por acto administrativo y jurídicamente el dos (2) de noviembre del año 2016 por el representante legal de la institución de la fecha el señor Guillermo León Molina Mesa. Las actividades realizadas antes de dicha fecha se llevaban a cabo de manera informal.

**ARTÍCULO 5: DURACIÓN:** La duración de la organización es de carácter indefinido, pero si fuere necesario, será disuelta “y liquidada” por disposición de la asamblea general, de acuerdo a estos estatutos o por disposición legal.

**ARTÍCULO 6: DISTINTIVOS:** Los distintivos de la Asociación de Usuarios de la Clínica San Juan de Dios del Municipio de La Ceja, se componen de la siguiente manera:

- Los miembros activos en el desarrollo de las actividades propuestas y en la participación de los diferentes encuentros intra y extra institucionales, portaran camiseta azul oscura tipo polo con el logo de la asociación en el lado derecho, al igual que el carnet institucional donde se incluyen: foto, nombre completo, tipo de sangre, tipo y número de identificación del asociado y el tema “Hacer el bien, bien hecho”.
- El logo es una granada de color rojo, distintivo de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, dicha granada rodeada de una lupa blanca significando el objeto de la asociación, en la parte inferior se dispondrá el nombre de la “Asociación de Usuarios de La Clínica San Juan de Dios – La Ceja.”

**ARTÍCULO 7: OBJETO:** El objeto de la Asociación de Usuarios de la Clínica San Juan de Dios del Municipio de La Ceja es velar por el cumplimiento de los derechos que tienen los usuarios de la entidad, y garantizar que estos accedan a servicios de adecuada calidad, oportunidad, con trato digno y humanizado.

**ARTÍCULO 8: OBJETIVOS ESPECIFICOS:** Entre los objetivos de la Asociación de Usuarios de la Clínica San Juan de Dios se encuentran:

1. Canalizar adecuadamente las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios de la entidad, esto con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios y sus familias.
2. Apoyar las acciones y funciones llevadas a cabo desde la coordinación del Sistema de Información y de Atención al usuario de la Clínica San Juan de Dios de La Ceja, asumiendo las normas, disposiciones y reglamentos necesarios para prestar un servicio organizado, responsable y programático.
3. Proponer planes de acción para el mejoramiento continuo de la calidad en las prestaciones de los servicios tanto administrativos como asistenciales.
4. Fomentar y promover entre los usuarios la importancia de brindar y garantizar un trato digno y humanizado hacia los colaboradores.
5. Garantizar la formación y capacitación continua en temas relacionados con el objeto de la organización, esto dirigido a los miembros activos de la asociación, los usuarios y sus familias, visitantes y colaboradores.

6. Mantener un adecuado ambiente relacional entre los miembros de la asociación, los colaboradores y los usuarios de la entidad.

7. Diseñar y ejecutar actividades lúdicas, recreativas y académicas para los usuarios, sus familias, visitantes y colaboradores bajo criterios que den respuesta al objeto de la asociación.

## **CAPITULO II**

### **FUNCIONES, DERECHOS Y DEBERES**

#### **ARTÍCULO 9: FUNCIONES GENERALES:**

1. Asesorar, explicar e informar a los usuarios en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la Institución Prestadora de Servicios de Salud Clínica San Juan de Dios del municipio de La Ceja. Así como, los requisitos para utilizarlos, los horarios, tarifas y demás normas que permitan a los usuarios acceder a ellos.

2. Mantener canales de comunicación permanente con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes, demandas y sugerencias en cuanto a la calidad, oportunidad, horarios y tarifas de los servicios, esto con el fin de presentarlas a las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.

3. Informar a las instancias que corresponda, si la calidad y oportunidad del servicio prestado satisface o no las necesidades de los usuarios.

4. Orientar a los usuarios frente a las cuotas moderadoras que se deben aplicar de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes.

5. Abstenerse de efectuar hechos que afecten el adecuado desarrollo de la asociación de usuarios, entre ellos los siguientes hechos:

- Comunicación inadecuada.
- Divulgación inapropiada de información confidencial sobre temas tratados en la asociación.
- Trato indigno y descortés hacia usuarios, miembros de la asociación y colaboradores de la institución.
- Detrimiento de los recursos con los que cuenta la asociación de usuarios.

6. Canalizar adecuadamente las felicitaciones, inquietudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con los servicios prestados en la institución.

7. Acompañar la apertura semanal del buzón de sugerencias y velar por el seguimiento y las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (P.Q.R.S.F) que se encuentran en dichas aperturas.
8. Participar en el Comité de Bioética Hospitalaria, aportando las demandas y sugerencias de los usuarios frente a los dilemas éticos que se presentan en el quehacer diario de la institución y garantizar que los dos (2) representantes de la asociación de usuarios que asistan a dicho comité sean elegidos democráticamente y que cumplan sus funciones por periodos máximos de dos (2) años.
9. Participar en el Comité de Participación Comunitaria (COPACO), en el Consejo Municipal de Seguridad Social o en los espacios de participación social que cumpla con objetos relacionados a la asociación, y garantizar que los representantes de asociación de usuarios que asistan a dichos encuentros sean elegidos democráticamente y que cumplan sus funciones por periodos máximos de dos (2) años.
10. Garantizar la formación y capacitación continúa en temas relacionados con el objeto de la organización, esto dirigido a los miembros activos de la asociación, usuarios y sus familias, visitantes y colaboradores.
11. Asistir de manera permanente a las reuniones programadas con antelación para efectuar diferentes actividades de la asociación de usuarios.
12. Apoyar en la realización de encuestas de satisfacción y en la socialización de deberes y derechos de los usuarios.

## **ARTÍCULO 10: DERECHOS Y DEBERES**

### **DERECHOS**

- Ser asociado
- Elegir y ser elegido, según los estatutos
- Participar en las asambleas y actividades programadas por la Asociación
- Representar a la Asociación de Usuarios en espacios de participación ciudadana.

### **DEBERES**

- Cumplir con los estatutos
- Cumplir con las decisiones definidas en la Asamblea

### CAPITULO III

#### ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

**ARTÍCULO 11: ÓRGANOS:** Son órganos de la Asociación de Usuarios:

- A. La Asamblea General de Asociados
- B. La Junta Directiva
- C. Comités de Trabajo: Comité de Educación y Comité de Atención al Usuario

**ARTÍCULO 12: ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS:** La Asamblea General de Asociados es el órgano máximo de administración de la Asociación de Usuarios 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.

- **Asociado:** quien ha sido usuario de la institución y está inscrito en el libro de asociados.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Se pierde la calidad de asociado cuando se falte a tres (3) reuniones consecutivas sin justificación y cuando se use el nombre de la Asociación para fines personales y políticos diferentes a los contemplados en sus objetivos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO: CLASES DE ASAMBLEA:** las asambleas serán ordinarias y extraordinarias.

- **Asambleas Ordinarias:** se realizará una Asamblea anual para mantener a los usuarios informados sobre los servicios prestados, actualización de normas pertinentes, proyectos y avances de la Clínica, trámites de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes o sugerencias realizadas, así como Mantener comunicación permanente con los Usuarios y los representantes también para el recibo de estas. Las Asambleas serán citadas por el presidente previa coordinación con el Director General de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS).
- **Asambleas Extraordinarias:** serán citadas por el presidente o al menos por dos (2) asociados activos, 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, en ella se tratarán únicamente los asuntos para los cuales han sido convocados y los que se derivan estrictamente de estos.

**DEL PRESIDENTE, VICEPRESIDENTE Y SECRETARIO DE LA ASAMBLEA DE ASOCIADOS:** será presidida por el Presidente y hará las veces de Secretario el secretario de la Asociación.

**PARÁGRAFO TERCERO:** En ausencia del Presidente o el Secretario de la Junta Directiva, la Asamblea elegirá su reemplazo para dicha actividad.

## **ARTÍCULO 13: JUNTA DIRECTIVA**

### **FUNCIONES DEL PRESIDENTE**

- a. Ejercer la representación legal de la Asociación de Usuarios y como tal suscribirá los actos, contratos y otorgará los poderes necesarios para la cabal defensa de los intereses de la Asociación.
- b. Cumplir y hacer cumplir los Estatutos, las decisiones de las Asambleas y de las reuniones de la Junta Directiva.
- c. Velar por la cabal ejecución de los planes y programas aprobados por la Asociación.
- d. Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los Usuarios de la Clínica y de la Asociación en otras instancias de participación.
- e. Promover la afiliación permanente de los Usuarios.
- f. Velar por el adecuado funcionamiento y fortalecimiento de la Asociación de Usuarios.
- g. Presidir las Asambleas y reuniones de la Junta Directiva y firmar las respectivas actas.
- h. Convocar a las Asambleas y Reuniones de la Junta Directiva, ordinarias y extraordinarias.
- i. Preparar el orden del día de las Asambleas y Reuniones de la Junta Directiva y someterlas a consideración y aprobación de las mismas.
- j. Firmar la correspondencia.
- k. Las demás que le asigne la Asamblea y la Junta Directiva.

### **FUNCIONES DEL VICEPRESIDENTE**

- a. Asumir las funciones del presidente, en caso de ausencia temporal o definitiva del titular
- b. Participar con el presidente para el adecuado funcionamiento de la Asociación.
- c. Colaborar con los Comités por el Cumplimiento de sus funciones.
- d. Las demás funciones que le asigne la Asamblea y la Junta Directiva y las que le delegue el presidente.

### **FUNCIONES DEL SECRETARIO**

- a. Comunicar la convocatoria a las reuniones de las Asambleas y de Junta Directiva.

- b. Tener bajo su cuidado y mantener actualizado el libro de afiliados de la Asociación.
- c. Organizar los archivos de la Asociación.
- d. Servir de secretario en las Asambleas y reuniones de la Junta Directiva de la Asociación.
- e. Tomar nota de las reuniones y elaborar las respectivas actas.
- f. Certificar sobre la condición de afiliados de la Asociación de Usuarios al servicio de la Institución.
- g. Las demás funciones que le asigne la Asamblea y la Junta Directiva de la Asociación.

#### **ARTÍCULO 14: COMITÉS DE TRABAJO: COMITÉ DE EDUCACIÓN Y COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO**

- **Comité de Educación:** tiene como función 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 de 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 Sistema General de Seguridad Social (SGSS), así como también al ejercicio de sus deberes.
- **Comité de 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 Clínica San Juan de Dios de la Ceja, además de participar en la realización de encuestas para la medición de la satisfacción de los usuarios y del proceso de apertura del buzón de sugerencias, haciendo seguimiento a la oportunidad en las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los usuarios, verificando que se tomen las medidas correctivas necesarias, frente a la calidad de los servicios; deberá actuar en coordinación con la oficina de Información y Atención al Usuario de la Clínica y el Comité de ética Hospitalaria.

**ARTÍCULO 15: REUNIONES:** la reunión de asociados se realizará mensualmente y la Junta Directiva determinará la fecha y horario correspondiente.

**ARTÍCULO 16: LA CONVOCATORIA:** la convocatoria de la Asamblea General Ordinaria se hará para una fecha, hora, lugar y objetivos determinados. Se deben citar como mínimo con quince (15) días de anticipación, utilizando para ello los medios de comunicación y los individuales como llamadas telefónicas, cartas, correos electrónicos, carteles, etc., con el fin de garantizar que los asociados se enteren de dicha citación. Se dejará constancia de la convocatoria y los medios utilizados en los archivos de la Asociación.

**ARTÍCULO 17: COMPETENCIA PARA CONVOCAR A ASAMBLEA DE ASOCIADOS:** por regla general la Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria será convocada por el Presidente.

**ARTÍCULO 18: 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 CUARTO:** las decisiones se tomarán por la mitad más uno de los asociados asistentes.

**ARTÍCULO 19: FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS:** son funciones de la Asamblea General de Asociados:

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

**ARTÍCULO 20: INSCRIPCIÓN:** la inscripción de los usuarios se realizará en la Oficina de Atención al Usuario de la Clínica San Juan de Dios de la Ceja. En forma permanente pueden ingresar nuevos usuarios. La afiliación no tendrá ningún costo, ni se cobrarán cuotas mensuales para mantenerla.

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

**ARTÍCULO 21: FORMAS DE COORDINACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS CON OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA CLÍNICA**

- **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO:** la Asociación de Usuarios, 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 esta oficina, mantener contacto con la Asociación.

**ARTÍCULO 22: ELECCIONES:** se realizarán por votación secreta o a mano alzada, según decisión de la Asamblea.

**ARTÍCULO 23: PATRIMONIO:** el patrimonio de la Asociación de Usuarios 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 24: CAUSALES DE DISOLUCIÓN:** la Asociación de Usuarios se disolverá en los siguientes casos:

- Por decisión de la mitad más uno de los asociados asistentes a la Asamblea
- Por disolución o liquidación de la institución

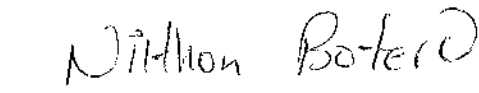
**ARTÍCULO 25: REFORMA DE ESTATUTOS:** la reforma de los estatutos será aprobada por la Asamblea General mediante el voto afirmativo de la mitad más uno de los asociados asistentes a la Asamblea General de Asociados.

Estos Estatutos fueron aprobados en la Asamblea General de la Asociación de Usuarios de la Clínica San Juan de Dios de La Ceja, celebrada el día 01 de octubre de 2022.

Para constancia firman



Presidente de la Asamblea



Secretario de la Asamblea





ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS  
LA CEJA

### ACEPTACIÓN ESCRITA DE CARGOS

Los abajo firmantes aceptamos los cargos para los que fuimos elegidos en la Asamblea Ordinaria de la Asociación de Usuarios de la Clínica San Juan de Dios del municipio de La Ceja (Antioquia), realizada el día primero (01) de octubre de 2022 a las 2:30 horas, en el auditorio de la Clínica San Juan de Dios del municipio de La Ceja (Antioquia).

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	FIRMA
Presidenta/a	ROBERTO DOMÍNGUEZ C	14.937.624	<i>[Handwritten signature]</i>
Vicepresidente/a	Nithon Cesar Botero	11040039745	Nithon Botero
Secretario/a	Luz Marina González	21'839.676	<i>[Handwritten signature]</i>

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	FIRMA
Representante COPACO	ROBERTO DOMÍNGUEZ	14.937.624	<i>[Handwritten signature]</i>
Representante Comité Bioética	Luz Marina González B	21'839.676	<i>[Handwritten signature]</i>
Representante Comité Bioética	ROBERTO DOMÍNGUEZ	14.937.624	<i>[Handwritten signature]</i>









ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS  
LA CEJA

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	FIRMA
Integrantes Comité de Atención al Usuario	Rosa Elena Sánchez	32486.588	Rosa Elena Sánchez
	Patricia Rojas Martínez	39183111	Patricia Rojas Martínez
	Alcira Baeza C.	32415566	Alcira Baeza C.
	Rosario Domínguez	14.937.624	Rosario Domínguez
	Luz Marina González B.	21839.676	Luz Marina González B.