



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

**PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A
REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS y
USUARIOS CENTROS DE SALUD**

Versión 5

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Elaborado	Isolina González León	Trabajadora Social	Subcientífica	15-07-2021
Revisión	Nancy Patricia Herrera García	Servicios ambulatorios	Subcientífica	15-07-2021
Aprobación	Esmeralda Otero Álvarez	Gerente	Gerente	15-07-2021

**PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A
REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS y
USUARIOS CENTROS DE SALUD****1. OBJETIVO**

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud y la Oferta Institucional y otros temas que sean de interés de la comunidad en salud como la política de participación social en salud y certificación de discapacidad, Protocolo de atención con enfoque psicosocial a la población víctima del conflicto armado, atención con enfoque diferencial.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los representantes de la Asociación de Usuarios de la ESE Barrancabermeja y todos los usuarios atendidos en los centros de salud

3. RESPONSABLE

La coordinadora del Servicio de Atención al Usuario

4. DEFINICIONES

Asociación de Usuarios: Grupo de usuarios de la empresa, que representan a la totalidad para velar por el ejercicio de sus derechos y deberes

Usuario: Persona que usa el servicio del centro de salud

5. CONDICIONES GENERALES

N.A

**PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A
REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS y
USUARIOS CENTROS DE SALUD**

Código: 10531-OT005

Fecha: 15-07-2021

Versión: 5

6. DESARROLLO

No	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Informar a los representantes de la Asociación de Usuarios y a los funcionarios, internos o externos, responsables de la capacitación, sobre la fecha y lugar donde se realizará la actividad y capacitaciones a usuarios en salas de espera en centros de salud	Coordinador del SIAU	Programación de capacitaciones- plan detallado de trabajo 1051-FR019- versión 2
2	Desarrollar la capacitación de acuerdo a lo planeado (anexar como soporte del tema el resumen de lo capacitado) y se entrega el material informativo a los asistentes.	Coordinador del SIAU	Formato Asistencia capacitación a usuarios 10531-FR007- Versión 5 Plegables Trato digno y Derechos y deberes
3	Hacer Firmar la asistencia de los convocados a la reunión cuando aplique y usuarios en sala de espera firmar solo formatos de entrega de material informativo	Coordinador del SIAU	Formato Registro asistencia comunidad 10531-FR009 versión 2
4	Archivar los documentos generados en la capacitación. Acta cuando aplique y registros de entrega de material informativo de usuarios en centros de salud	Coordinador del SIAU	Acta de reunión con comunidad 10531-FR008 versión 2

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

Circular externa 009 del 3 de Julio de 1996
Constitución Política de Colombia de 1991
Ley 1122 de 2007
Decreto 1757 de 1994
Decreto 1011 de 2006 Resoluciones reglamentarias 1043,1445 y 1446
Circular Única 049 de 2008
Decreto 4747 de 2007
Resolución 1441 2012
Resolución 123 2013

Versión 5	CODIGO 10531-OT005	PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS y USUARIOS CENTROS DE SALUD	Página 1 de 1
-----------	--------------------	---	---------------



SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
**PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A
REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS y
USUARIOS CENTROS DE SALUD**

Código: 10531-OT005

Fecha: 15-07-2021

Versión: 5

Resolución 4343 DE 2012 Lineamientos de derechos y deberes de los usuarios
Resolución 2063 de 2017 Política participación social en salud
Ley 1755 de 2015 art. 14 derechos de petición y demás
Ley 1751 de 2015 ley Estatutaria en salud
Decreto 780 de 2016 Reglamentario del sector salud y protección social
Circular Externa 008 de 2018 Supersalud
Resolución 2063 de 2017 participación social en salud
Resolución 229 de 2020 carta de derechos y deberes afiliados al SGSSS
Resolución 113 de 2020 certificado de discapacidad

8. PUNTOS DE CONTROL

Cada semestre del año se debe realizar la programación de las capacitaciones para los representantes de la Asociación de Usuarios y mensualmente plan detallado de capacitaciones en salas de espera de los centros de salud

Toda capacitación debe ser evaluada al final de la actividad

Se debe verificar que los Formato deben estar firmado por los asistentes a la capacitación.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS
11/08/2008	1	Procedimiento para capacitación a representantes de la asociación de usuarios
13/02/2014	2	Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos Inclusión documentos de referencia Actualización en los puntos de control
30/01/2015	3	Actualización en el nombre Actualización objetivo Cambios en los formatos Actualización en el alcance Actualización en las definiciones Cambios en el desarrollo puntos 1, 3 y 4 cambio formatos Actualizaciones puntos de control
15/07/2021	4	Actualización del logo Actualización en el objetivo Actualización del desarrollo en formatos Actualización en documentos de referencia Modificación de codificación