



HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

RESOLUCIÓN N° 126

(31 de diciembre del 2021)

### **"POR LA CUAL SE CREA EL COMITÉ DE EXPERIENCIA DEL USUARIO"**

El Gerente del Hospital regional de Moniquirá E.S.E. en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en los artículos 209 y 269 de la constitución política, y la ley 23 de 1981, el Decreto Departamental No 235 del 30 de abril de 2020 y

#### **CONSIDERANDO QUE:**

Dentro de la política de involucramiento activo de los usuarios en los procesos de toma de decisiones públicas, el Hospital Regional de Moniquirá ha implementado el mecanismo de experiencia del Usuario como un conjunto de acciones coordinadas y articuladas, con actores y factores relativos a la interacción del usuario con el Hospital y sus servicios, entorno y productos en salud, con el objetivo de generar percepciones positivas, concediendo a los usuarios la facultad y la responsabilidad de hacerse presente en la dinámica de la gestión pública que involucra los intereses de la comunidad, y reconociendo el derecho de participar en las formulación de políticas, planes, programas y acciones.

Esto incluye los aspectos emocionales que afectan a los procesos cognitivos del usuario, que influyen en su relación con los productos y servicios del Hospital: la emoción genera recuerdo, el recuerdo condiciona las decisiones futuras del usuario y estas decisiones determinan el acercamiento de los pacientes al Hospital y la garantía de coberturas y procesos de calidad.

La política de atención al usuario da a conocer a los Grupos de Interés las herramientas y mecanismos establecidos para la participación ciudadana, generando una democracia participativa entre el Hospital Regional y sus grupos de valor y grupos de interés

Este mecanismo de atención personalizada y humanizada, mejora la capacidad de las instituciones públicas para responder a las necesidades sociales, generando una percepción positiva de los servicios y estableciéndose como garante de los derechos fundamentales y de mejora del servicio a favor de los usuarios de la E.S.E.

Se requiere establecer el comité de experiencia del usuario, como mecanismo colegiado de asesoría ante la instancia directiva y ante cada uno de los servicios, para promover la calidad centrada en la experiencia del usuario con énfasis en humanización.

Por lo anteriormente expuesto,

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Crear el comité de experiencia del usuario como órgano de coordinación y asesoría de la gerencia, del Hospital Regional de Moniquirá, ESE.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

**ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETIVO.** El comité de experiencia del usuario asesorará a los directivos sobre los planes de acción para promover atención integral y de calidad centrada en la experiencia del usuario con énfasis en humanización del servicio Hospital Regional de Moniquirá.

**ARTÍCULO TERCERO.** El comité de experiencia del usuario estará integrado por:

1. Gerente o su delegado.
2. Subgerente científico
3. Subgerente administrativo
4. Líder de calidad
5. Líder de experiencia al usuario
6. Líder de ciclo económico interno
7. Trabajo social

**Parágrafo:** En el evento que el comité requiera la participación de otro profesional o colaborador del equipo, éste podrá convocarlo de manera extraordinaria como invitado, tendrá voz, pero no voto frente a las decisiones y temas que se propongan dentro del mismo.

**ARTICULO CUARTO. SESIONES Y QUÓRUM.** El comité tendrá carácter permanente y se reunirá en forma mensual o extraordinariamente cuando las circunstancias lo requieran, en fecha y hora previamente establecidas y socializadas, la inasistencia de sus integrantes sin justificación será causal de mala conducta. Las reuniones extraordinarias se realizarán en el momento en que se estime conveniente y serán convocadas por el secretario del comité

El comité podrá sesionar y decidir con la mitad más uno de sus miembros

**ARTÍCULO QUINTO: FUNCIONES DEL COMITÉ DE EXPERIENCIA DEL USUARIO.** Serán funciones del comité de experiencia del usuario.

1. Elaborar anualmente el plan de acción del presente comité bajo los parámetros establecidos por la Institución
2. Promover la atención humanizada de todos los pacientes de institución.
3. Velar porque se brinde toda la orientación a los usuarios y familiares.
4. Seguimiento a los porcentajes de satisfacción del usuario.



## HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

5. Proponer las medidas que mejoren la experiencia del usuario durante todos los momentos de verdad.
6. Hacer seguimiento a los casos de vulnerabilidad social.
7. Realizar seguimiento a los funcionarios sobre el trato humanizado en cada uno de los momentos de verdad.
8. Garantizar una atención oportuna, basada en los derechos y deberes de los usuarios y su familia.
9. Planear actividades que fortalezcan en el cliente interno habilidades de comunicación para brindar información requerida por la ciudadanía desde los parámetros de confidencialidad y trato humano.
10. Promover un ambiente en condiciones adecuadas de higiene, seguridad, accesibilidad y confort para los usuarios
11. Hacer seguimiento a cada uno de los momentos de verdad establecidos en la política de experiencia del usuario.

**ARTÍCULO SEXTO: PRESIDENCIA DEL COMITÉ:** la presidencia del comité de experiencia del usuario será elegida entre los miembros del comité

**ARTÍCULO SEPTIMO: FUNCIONES DE LA PRESIDENCIA DEL COMITÉ:** son funciones de la presidencia del comité de experiencia al usuario las siguientes:

1. Presidir y dirigir la sesión
2. Establecer y conocer las temáticas presentadas en cada sesión
3. Definir los lineamientos para la realización de las sesiones
4. Definir los invitados ocasionales
5. Representar al comité ante autoridades e instituciones que lo requieran
6. Rendir los informes a los que haya lugar.
7. Asignar labores y actividades que considere necesarias a los miembros del comité según la necesidad y naturaleza de las mismas.
8. Las demás que por la naturaleza de su cargo le correspondan conforme a la ley.

**ARTÍCULO OCTAVO: SECRETARIA TÉCNICA,** La secretaria técnica del comité estará a cargo del (la) Líder de experiencia del usuario.

**ARTÍCULO NOVENO: FUNCIONES DE LA SECRETARÍA TÉCNICA:** son funciones de la secretaria técnica del comité de experiencia al usuario:

1. Levantar acta de cada sesión
2. Verificar la asistencia de los miembros del comité
3. suministrar la información que le soliciten los clientes internos o las autoridades competentes.



# HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

4. llevar archivo de la información y actas.
5. hacer monitoreo sobre las tareas y compromisos que se dejan pendientes en cada sesión.
6. participar en las asesorías o asistencias técnicas
7. Monitorear el cumplimiento de los procesos y procedimientos de sus competencias
8. Convocar a los miembros del comité a sesiones ordinarias y extraordinarias y cursar la invitación a las personas que deban participar en las mismas.
9. Realizar seguimiento a los planes y compromisos que sean responsabilidad del comité.
10. las demás que por naturaleza correspondan al comité.


**ARTÍCULO DECIMO:** Se entienden incorporadas a esta Resolución todas las normas que regulen, modifiquen, sustituyan o complementen el marco legal del comité de experiencia al usuario

**ARTÍCULO DECIMO PRIMERO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dado en Moniquirá - Boyacá a los treinta y un (31) días del mes diciembre de 2021

  
**LUIS CARLOS OLARTE CONTRERAS**  
Gerente Hospital Regional de Moniquirá. E.S.E.

  
Elaboró: Javier Gamboa, Jefe Oficina Asesora Jurídica / María Camila Fajardo Olarte – Líder de experiencia del usuario