



Sistemas Médicos
UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

REFERENCIAS Y RESPONSABILIDADES

COMITÉ DE USUARIOS DE SIME USFQ

I. PREÁMBULO

Con el fin de asegurar una cierta continuidad y cohesión del equipo de trabajo, el comité de usuarios de Sistemas médicos de la Universidad San Francisco debe tener un cuadro de referencia de funcionamiento.

Para poder modificar y/o agregar reglas a este cuadro de referencia se tendrá que contar con la aprobación previa del comité.

Es importante recordar que este marco de referencia busca facilitar el trabajo del equipo y aumentar la eficacia de los esfuerzos realizados. En ningún momento deben convertirse en una herramienta que entorpezca el funcionamiento a la participación y la satisfacción de las personas implicadas.

Las presentes reglas deben ser revisadas cada tres años desde su puesta en funcionamiento o antes, si se considerara necesario.

II. GENERALIDADES

A. SISTEMAS MÉDICOS DE LA UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

El sistema médico de la Universidad San Francisco es una empresa creada hace más de 20 años y que pretende ofrecer servicios médicos ambulatorios que satisfagan las necesidades médicas de la comunidad a la que sirve. Con cinco y cuatro centros médicos ubicados en áreas geográficas seleccionadas estratégicamente, la empresa compete en la industria médica de la ciudad de Quito y Manta. SIME USFQ cuenta con un cierto número de fortalezas que le han permitido crecer a lo largo del tiempo y posicionarse en el mercado como un gran competidor local. La principal característica distintiva de SIME es sin duda la oferta de una atención de salud integral de calidad en un mismo lugar que resuelve el diagnóstico médico de los usuarios. Michael Porter (2013) llama a este modelo Punto de Atención Integral que significa que el paciente encuentra todos los servicios médicos en un solo lugar y que los médicos tienen todos los elementos o recursos tecnológicos y complementarios para realizar un diagnóstico acertado. De acuerdo a Porter, se ha comprobado que el modelo funciona y tiene éxito.

La misión de SIME USFQ es brindar atención médica ambulatoria integral de alta calidad científica, tecnológica y humana. Vela por el desarrollo de sus colaboradores, genera rentabilidad y cuida el medio ambiente.

La visión de la empresa es convertirse en la más prestigiosa cadena de centros médicos ambulatorios del Ecuador, brindando innovación y calidad en los servicios que ofrece.

Los valores que rigen el funcionamiento de los Sistemas médicos son la honestidad, el cariño, el respeto, el profesionalismo y la agilidad.

B. EL COMITÉ DE USUARIOS DE SIME USFQ

El comité de usuarios de Sistemas Médicos de la Universidad San Francisco de Quito, formado en Octubre de 2016, se preocupa de que exista una colaboración posible entre la administración de los centros médicos y el usuario (o los representantes de los usuarios). Los representantes de los usuarios en el comité se encargan de que la expresión de los usuarios sea posible y tomada en cuenta. Puede tratarse de agradecimientos, felicitaciones o de propuestas y reclamaciones de quejas o de alguna voluntad de reparación en caso de perjuicio o descontento. Este comité es un espacio de participación, de toma de palabra, de intercambio de ideas e iniciativas entre los usuarios y actores de la institución. El comité de usuario en breve, es un portavoz directo del paciente que busca ayudar a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el establecimiento y asegurar la defensa de los derechos y obligaciones de los usuarios.

II. COMPOSICIÓN

El comité de usuario de los Sistemas Médicos de la Universidad San Francisco de Quito está compuesto por 8 miembros recurrentes representantes de los usuarios y cuatro miembros fijos de la administración.

La calidad de usuario se configura cuando una persona hace uso de los servicios de salud de SIME USFQ y esto le da el pleno derecho a formar parte del comité. Los usuarios de forma benévola podrán ser miembros comité a título de representantes.

Los miembros de la administración están conformados por la Dirección de Servicio al Cliente, por la Dirección de Calidad, la Dirección de Proyectos y la Gerencia General. De forma esporádica la Dirección Médica asiste a las reuniones.

El comité de usuarios puede invitar a sus reuniones a cualquier persona que considere pertinente.

El comité de usuarios es puramente consultativo y no tiene poder de voto sobre las decisiones gerenciales de los Sistemas Médicos de la USFQ.

III. MANDATO Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS

El mandato del comité de usuarios está principalmente orientado en ser un complemento al sistema administrativo de la organización. Es un sistema de apoyo que busca asegurarse de que los derechos de los pacientes de la organización sean respetados y de realizar sugerencias que puedan aportar a la administración a mejorar la calidad y calidez de los servicios que ofrece SIME USFQ.

Consecuentemente debe:

1. Informar a la dirección cuando la satisfacción de los usuarios se vea perjudicada por el servicio de SIME.
2. Promover la mejora de la calidad de las condiciones de atención de los usuarios.
3. Defender los derechos e intereses colectivos de los usuarios.

El Comité de Usuarios debe presentar una vez cada cada año un informe anual. Este informe debe incluir el Informe de actividades realizadas en cada una de las reuniones, así como los resultados obtenidos a través de la intervención del comité de usuarios en temas relevantes para la organización.

V. FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

A. COORDINACIÓN DE PROYECTOS

La Coordinación de Proyectos se encarga de convocar a las reuniones, de preparar las agendas de las reuniones y de tomar responsabilidad de las actas. Además se asegura de realizarle seguimiento a las sugerencias que se forman de parte del Comité de Usuarios y rendir cuentas de estas acciones al final del año.

B. SERVICIO AL CLIENTE

El área de Servicio al Cliente se encarga de poner en marcha las acciones realizables propuestas por el Comité que le corresponden a la parte exclusiva del servicio y experiencia del paciente.

B. CALIDAD

El área de Calidad se encarga de poner en marcha las acciones realizables propuestas por el Comité que le corresponden a la parte exclusiva de calidad y seguridad al paciente.

IV. VALORES QUE RIGEN AL COMITÉ DE USUARIOS

El Comité de Usuarios debe apoyarse sobre principios directivos con el fin de ejercer un mandato de calidad, una acción eficaz y basar sus sugerencias alrededor de los intereses de los usuarios. Los valores que lo rigen son los siguientes:

1. **El interés de los usuarios** debe motivar todas las sugerencias o acciones del Comité de Usuarios.
2. **La representatividad** de todas las clientelas del establecimiento sin ninguna discriminación con respecto a su etnia, color, sexo, edad, religión, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, creencias políticas, etc., es fundamental para el respeto de todos los usuarios del establecimiento.
3. **El respeto y colaboración** basada en la confianza entre los miembros del Comité de Usuarios, la gestión del establecimiento y todas las demás partes interesadas son esenciales para el surgimiento de una acción concertada.

V. REUNIONES

A. CONVOCACIÓN

Las convocatorias se realizan con una semana de anticipación al día de la reunión a través de correo electrónico.

B. CONTENIDO DE LA CONVOCACIÓN

La convocatoria contiene el día, la hora y el lugar de la reunión.

C. ACTAS

Las actas serán realizadas cada vez que se realice un Comité de Usuarios y deben ser compartidas con todos los miembros del comité después de cada reunión.

D. LUGAR DE LAS REUNIONES

Las reuniones del Comité de Usuarios se llevan a cabo en las oficinas administrativas de SIME USFQ o en cualquier otro lugar determinado por el Presidente del Comité. Se puede celebrar una reunión por medio de una llamada de conferencia u otros medios técnicos de comunicación.

E. QUORUM

El quórum en cualquier reunión es la mayoría de los miembros del Comité de Usuarios es decir 4+1. En caso, de falta de quórum, se levanta la sesión y se debe enviar un nuevo aviso de reunión a los miembros, de conformidad con el artículo el artículo V.A del presente reglamento.

VI. DERECHO A LA PALABRA

Todos los miembros del Comité de Usuarios tienen el mismo derecho a la palabra y a expresar sus opiniones, sugerencias, y/o quejas. El Comité de Usuarios es un espacio de participación.

VII. PROCEDIMIENTO DE ELECCIÓN

La elección de los representantes del comité de usuarios la realiza la Administración cada tres años tratando de respetar los principios de representatividad.

VIII. DURACIÓN DEL MANDATO

El mandato de cada funcionario es de tres (3) años y es renovable. Sin embargo, un oficial permanecerá en el cargo, a pesar de la expiración de su mandato, hasta que sea reelegido o reemplazado, siempre que retenga los requisitos necesarios para su elección y que así lo desee. Cada miembro puede decidir retirarse en cualquier momento si lo considera necesario y según el artículo IX de este reglamento.

IX. RENUNCIA O DESTITUCIÓN

Un miembro del Comité de Usuarios deja de ser parte de dicho comité y su puesto queda vacante:

- Cuando su renuncia es entregada al Presidente del Comité de Usuarios y aceptada por los miembros del comité.
- Cuando se lo destituye por una causa justa y suficiente por al menos tres quintos (3/5) de los miembros convocados y presentes en una reunión extraordinaria programada para ese fin.
- Cuando pierde la calidad para la que fue elegido, a menos que se decida lo contrario por el comité.
- Al hablar en público o por escrito y actuar en nombre del Comité para fines personales y sin notificación a los miembros del Comité.
- Cuando va más allá de las funciones relacionadas con su mandato.

IV. COMITÉ AD HOC

El Comité de Usuarios puede configurar cualquier comité ad hoc para estudiar una problemática en particular que le envíe. Determina el mandato y la composición, procede a la designación de personas, miembros o no, quiénes formarán parte del mismo y establece los procedimientos operativos.