

 <b>Fundación Casalud</b> <small>- Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano - Centro de Atención a la Drogadicción Ambulatoria</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	SIAU-Pd-03
		<b>VIGENCIA:</b>	Sep- 2017
Manejo de la alianza usuario		<b>UNIDAD FUNCIONAL</b>	
		SIAU	

**ESTA INFORMACIÓN ES PARA EL ITEM CORRESPONDIENTE A ALIANZA USUARIO.**

### **¿QUE ES LA ALIANZA USUARIO?**

Es una agrupación conformada por los pacientes y sus familias que hacen parte de la prestación de los servicios de la FUNDACIÓN, cuyo objetivo es velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

### **ESTRATEGIAS DE CONVOCATORIA**

- Entrega de afiche invitación para ser expuesto de manera visible a los usuarios.
- Entrega personal de volantes, invitación, orientación e información a los usuarios de la FUNDACIÓN (que acuden a nuestro servicio, cliente interno (personal administrativo de la FUNDACIÓN).
- Contacto telefónico a usuarios que habían utilizado nuestros servicios, (información a través de la encuesta de satisfacción cuando éste lo deje plasmado).
- Publicación de avisos en la prensa local.

### **PUNTOS GENERALES A DESARROLLAR EN LAS REUNIONES**

- Saludo
- Objetivo de la reunión
- Lectura del acta de la reunión anterior
- Desarrollo de los puntos a tratar
- Presentación del Talento Humano
- Presentación y socialización del portafolio de servicios.
- Preguntas y respuestas
- Refrigerio
- Invitación para la próxima reunión
- Despedida

### **Requisitos generales del grupo alianza usuario**

- Las reuniones se llevarán a cabo bimestralmente, se divulgará de manera personal a usuarios que se encuentren en la FUNDACIÓN.
- Se contactará telefónicamente a los usuarios que anteriormente hayan utilizado nuestros servicios, esto se realizará con una semana de anticipación a la fecha definida.
- Se programa la divulgación y socialización de temas de interés general para los usuarios como: Recorrido institucional, Deberes y derechos, normas de seguridad, requerimientos administrativos para la oportunidad en el servicio, prevención de enfermedades, utilización del servicio de la FUNDACIÓN, cada una acompañada de actividades lúdico-relajante.
- Los temas a desarrollar podrán ser modificados de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Se contará con el recurso humano interno y externo necesario para el desarrollo de algunos temas.
- Se planearán actividades anualmente.
- Se dejará evidencia en acta de reunión.
- Se planificarán y ejecutarán las oportunidades de mejora identificadas en las reuniones, previo análisis y aprobación de las mismas por parte de Direccionamiento y/o las Unidades Funcionales implicadas.

 <b>Fundación Casalud</b> <small>- Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano - Centro de Atención a la Drogadicción Ambulatoria</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	SIAU-Pd-03
		<b>VIGENCIA:</b>	Sep- 2017
	Manejo de la alianza usuario	<b>UNIDAD FUNCIONAL</b>	
		SIAU	

- Se estructurará informe y resultados de las actividades planificadas y ejecutadas; y se le remitirá a Gerencia una vez al año, terminando cada vigencia.