

ESTATUTOS

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS

Capítulo 1. Nombre de la Entidad: Asociación de Usuarios de la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS.

Capítulo 2. Tipo de Entidad: Asociación de Usuarios, organización cívica sin ánimo de lucro.

Capítulo 3. Domicilio: Departamento de Antioquia con unidades operativas en los Municipios donde la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS tiene presencia. Su sede principal esta ubicada en la Ciudad de Medellín, Cra 51 Nro 61-77, Barrio Prado Centro, Teléfono 5166790.

Capítulo 4. Objetivos y fines específicos: El objetivo de la Asociación de Usuarios es agrupar a las personas del Régimen Subsidiado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que utilizan los servicios de ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS, para velar por sus derechos y disfrutar de servicios de buena calidad, oportunidad, trato digno y canalizar las sugerencias, inquietudes y reclamos de los usuarios para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción del usuario.

Funciones de la Asociación de Usuarios: La Asociación de Usuarios de la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS es una organización creada para velar por los derechos de los usuarios frente a la entidad que administra su subsidio en salud. En este sentido realizará las siguientes acciones:

- Asesorar, explicar e informar a los usuarios sobre los planes de beneficios, los servicios que le presta la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS, los requisitos para utilizarlos, los horarios, tarifas y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos libremente.
- Mantener canales de comunicación interpersonal y por los medios más efectivos para conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad, horarios, tarifas, de los servicios, con el fin de presentarlas a las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.
- Ejercer veedurías sobre el acceso, calidad y oportunidad de la red prestadora de servicios de salud, la gestión financiera y otros aspectos de la institución, que repercuten en forma importante en la satisfacción de los usuarios.
- Representar a los usuarios, llevando a la EPSS, las sugerencias y demandas de los mismos para que en la toma de decisiones sean tenidas en cuenta, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

- Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes.
- Vigilar a la red de servicios propia u otras instituciones de servicios de salud con las que la EPSS ha contratado la prestación de servicios, buscando que estén lo más cerca posible de los afiliados y que estén garantizando los servicios incluidos en el POSS.

En el caso de la EPSS se incluirán además:

- Vigilar que la EPSS tengan constituida una póliza para la atención de enfermedades de alto costo.
- Vigilar la entrega efectiva de los listados de los afiliados a su red, dentro de los cinco días, hábiles siguientes a la suscripción del contrato de Administración del Régimen Subsidiado, para que las personas sean atendidas en la IPS de primer nivel.
- Vigilar que se garantice todos los servicios del Plan Obligatorio de Salud Subsidiado- POSS- como son: Hospitalización, medicamentos, ayudas diagnósticas, consulta, promoción y prevención de enfermedades, odontología, cirugía, traslado de pacientes, entre otras.

Capítulo 5. Patrimonio: Donaciones y bienes que para su funcionamiento los asociados o la Administradora voluntariamente aporten.

Capítulo 6: Formas de Administración

Estructura: Está dada por:

- La Asamblea General de Delegados: Máxima autoridad de la Asociación.
- Representante Legal: Coordinador de la Asociación General.
- Secretario General
- Asamblea Municipal de afiliados
- Coordinador Municipal – delegado municipal a la asamblea general.
- Comités de trabajo municipal: Educativo y Atención al Usuario.

Funciones de la Asamblea General

- Establecer las políticas y directrices generales de la asociación para el cumplimiento de sus objetivos.
- Aprobar la reforma de los estatutos.
- Recibir y dar informes de las actividades realizadas

- Presentar propuestas de acuerdo a las necesidades sentidas de los afiliados.
- Elegir coordinador general secretario.

La Asamblea Municipal

Conformada por los afiliados al Régimen Subsidiada en cada Municipio donde opera ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS.

Funciones de la Asamblea Municipal:

- Presentar propuestas de acuerdo a las necesidades sentidas de los afiliados.
- Elegir coordinador municipal, secretario y comités de trabajo.
- Estudiar estatutos y presentar propuestas de reforma.

Funciones del Coordinador General:

- **Convocar a Asamblea Ordinaria y extraordinaria de la Asociación.**
- Coordinar las reuniones.
- Articular las actividades realizadas por los diferentes comités.
- Solicitar informes a los comités de trabajo.
- Establecer mecanismos de coordinación y comunicación con las diferentes asociaciones de usuarios existentes en el municipio.
- Servir de interlocutor entre la asociación y las directivas de la institución.
- Programar con los representantes a los otros espacios de participación social en Salud, reuniones con los usuarios para informar sobre su gestión, participación y decisiones tomadas.
- Otras que se requieran a juicio de la asociación.

Funciones del Secretario General

- Citar a las reuniones y a las asambleas extraordinarias y ordinarias.
- Elaborar y archivar las actas de las reuniones.
- Mantener los archivos de la Asociación de usuarios organizados.
- Mantener actualizada la lista de los afiliados, socios de la asociación.
- Mantener comunicación permanente con los socios, informando de las decisiones tomadas y recogiendo inquietudes y sugerencias para entregarlas a los delegados correspondientes.
- Otras que se requieran a juicio de la Asociación de Usuarios.

Los Comités de Trabajo serán:

Comité de Educación

Tendrá como función realizar acciones de educación a los socios sobre Seguridad Social en Salud, Deberes y Derechos de los usuarios, planes de beneficios del SGSSS, servicios de la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS.

Comité de Atención al Usuario

Tendrá como función hacer seguimiento a las quejas y reclamos realizadas por los afiliados, garantizando que se de una respuesta oportuna a todas las quejas tramitadas, ya sea a través suyo, del buzón de sugerencias y reclamos o de la oficina de información y atención al usuario. Además deberá actuar en coordinación en la oficina de quejas y reclamos de la institución y con el comité de ética.

Cada comité tendrá un coordinador y un secretario.

Convocatoria

Las asambleas se deben citar como mínimo con quince días de anticipación, utilizando para ello medios de comunicación individuales y masivos, con el fin de garantizar que los socios se enteren de dicha citación. Constancia de la misma y de los medios utilizados, se dejará en los archivos de la Asociación.

Procedimiento para la afiliación o cambio de entidad

- La inscripción de los usuarios a la asociación se realizará ante el secretario. En forma permanente pueden ingresar nuevos usuarios.
- La inscripción no tendrá ningún costo, ni se cobrará cuotas mensuales, para estar asociado.
- Los usuarios pueden cambiarse de asociación cada vez que cambien de EPS o EPSS, según su movilidad en el sistema.

Representantes de la Asociación ante otras instancias de Participación Social.

La asociación de usuarios elegirá en asamblea general y entre sus miembros representantes a las siguientes instancias de participación.

- un representantes al COPACO.
- Un representante al Comité Técnico Científico de la EPSS.
- Un representante para conformar la terna para participar en el consejo Municipal y Departamental de Seguridad Social en Salud.

Capítulo 7- Periodicidad de las reuniones ordinarias y casos en que se convocará a extraordinarias.

La Asamblea General se reunirá anualmente. La Asamblea Municipal cada 2 meses.

Clases de Asambleas

Asambleas Ordinarias: Se realizarán asambleas periódicas cada dos meses para mantener a los usuarios informados sobre los servicios, normas de utilización, proyectos y avances de la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS, trámites de quejas, sugerencias y reclamos, etc. A la vez recibir sus inquietudes y sugerencias.

Las asambleas serán citadas por el secretario general, previa coordinación con el coordinador y representante institucional.

Asambleas Extraordinarias: Serán citadas por el secretario general para responder a problemas especiales planteados por los usuarios o por la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS.

Capítulo 8. Duración Precisa de la Entidad: Su duración será conforme a la duración de la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS.

Capítulo 9. Causales de Disolución.

Procedimiento: La Asociación de usuarios podrá disolverse si lo aprueba la mitad más uno de los miembros asistentes a la asamblea general ordinaria o extraordinaria, según el caso.

Causales:

- Que así lo haya decidido la autoridad competente
- Que la Asamblea general lo haya decidido al menos por la mitad más uno de sus miembros.
- Que el objeto social por el cual fue creada haya desaparecido.

Capítulo 10: Mayoría para deliberar y decidir en las reuniones

Quórum: Para las asambleas no se requiere que exista quórum mayoritario, con el número de asistentes se sesionará, siempre y cuando se demuestre una amplia citación.

Capítulo 11. Disolución y liquidación

Liquidación:

Disuelta la Asociación de Usuarios se procederá a la liquidación por conducto de un liquidador nombrado por la Asamblea General en consecuencia no podrán iniciarse nuevas operaciones en el desarrollo de sus objetivos y la capacidad jurídica será únicamente para ejecutar los actos necesarios para lograr su inmediata liquidación.

El Liquidador:

El liquidador presentará en la reunión de Asamblea General programada para tal fin, el estado de la liquidación con un informe realizado sobre el desarrollo; un balance general y un inventario detallado sobre las operaciones que se han realizado para hacer efectiva la liquidación.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, el liquidador procederá:

- Continuar y concluir las operaciones sociales en curso al tiempo de disolución.
- Exigir la cuenta de su gestión a los administradores anteriores y quien haya manejado intereses de la Asociación de usuarios, si exigiesen, siempre que tales cuentas no hubiesen sido aprobadas de conformidad con la ley a los estatutos.

Capítulo 12: Derechos y Deberes de los Usuarios

Dos de los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud-SGSSS son regular el servicio público esencial en salud y crear condiciones que garantice a la población el acceso a los servicios de salud requeridos. A estos servicios se accede a través de diferentes formas de acuerdo al tipo de relación que cada individuo tiene con SGSSS, ya sea, subsidiado, contributivo, vinculado o particular, situación que garantiza a cada usuario un paquete específico de beneficios.

Derechos de los Usuarios:

- Derecho a un trato humano y a obtener servicios de calidad.
- Libertad de escoger la IPS a la cual quiere asistir y los profesionales de la salud para que lo atiendan, según las posibilidades de la ESE Hospital.
- Libertad para cambiarse de IPS por razones de mala atención o domicilio.
- Derecho de ser escuchado y obtener respuesta a sus quejas e inquietudes.
- Derecho a vincularse a la Asociación de Usuarios.
- Derecho a informar sobre inquietudes en la prestación de los servicios.
- Derecho a presentar sugerencias para mejorar la prestación de los servicios.
- Representar a la Asociación de Usuarios cuando sea elegido ante otras instancias de participación.

Deberes de los Usuarios:

- Procurar el cuidado integral de su salud y la de su familia.
- Afiliarse con su familia al Régimen Subsidiado en Salud.
- Facilitar el pago y pagar cuando le corresponda, las cotizaciones o cuotas por la prestación del servicio a que haya lugar.
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.

- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de los profesionales e instituciones que le prestan atención en salud.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación de la ALIANZA MEDELLÍN ANTIOQUIA EPSS SAS y las Empresas Sociales del Estado que prestan los servicios.
- Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
- Utilizar adecuadamente los servicios a que tiene derecho.
- Velar por su autocuidado.

Acciones por comités para el cumplimiento de las funciones de la Asociación.

Comité de Atención al Usuario

Funciones

- Velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, por la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.
- Velar porque las peticiones, proposiciones o quejas de los usuarios, ante los responsables institucionales o de las oficinas de atención al usuario se resuelvan oportuna y efectivamente y en caso de no ser resueltas en este nivel se tramitan ante la instancia competente.
- Asesorar, explicar e informar a los usuarios sobre los planes de beneficios, los paquetes de servicio, los requisitos para utilizarlos, los horarios, las tarifas y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos libremente.
- Crear, establecer y mantener canales de comunicación interpersonal y por los medios más efectivos para conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad, horarios, tarifas de los servicios, con el fin de presentarlas a las Directivas de la institución para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.

Acciones

- Divulgar empleando diferentes medios de comunicación, los servicios, precios, horarios que presta la institución.
- Orientar al usuario en la utilización adecuada de los mecanismos institucionales e instrumentos de riesgo para dirigir una queja, reclamo solicitud o petición.
- Recepcionar quejas, reclamos, solicitudes o peticiones diligenciadas adecuadamente, a nivel comunitario y canalizar a través de la oficina de Orientación y Atención al usuario.
- Hacer seguimiento al manejo de la queja por parte de la institución velando por una respuesta clara y oportuna.

- Realizar reuniones permanentes con los usuarios para conocer los motivos de las quejas y reclamos, canalizarlas y propender por soluciones oportunas.
- Ubicar en un lugar visible de la institución una cartelera donde se divulguen los deberes y derechos de los usuarios y temas afines.
- Promover la utilización de los buzones de sugerencia como mecanismo para ampliar y mejorar la comunicación
- Participar en la apertura periódica del buzón de sugerencias.

COMITÉ DE EDUCACION

Funciones

Gestionar capacitación para los usuarios en los temas que consideren necesarios para adelantar su labor y para el mejoramiento de la calidad de los servicios.

Acciones

- Elaborar diagnostico de las necesidades de capacitación de los usuarios y los integrantes de los comités de trabajo orientado al mejoramiento de su desempeño.
- En coordinación con el funcionario de atención al Usuario proponer y desarrollar un plan de capacitación.
- En coordinación con el equipo de salud, la institución y la Dirección local de Salud, participar en la consecución de ayudas educativas y logística en general.
- Comprometer a los directivos y funcionarios de la institución en la ejecución del proceso de capacitación
- Divulgar los beneficios de la Asociación de Usuarios, a través de periódicos, boletines, carteleras, murales, programas radiales, canales internos. Etc.
- Programar capacitación en coordinación con la institución de temas referentes al conocimiento de la normatividad y sobre los servicios, horarios, tarifas, que ofrece la institución.

Con el objetivo de operativizar el trabajo de los comités, la asociación de usuarios deberá realizar un plan de acción, partiendo de las funciones y las actividades propuestas y diligenciando el siguiente formato:

Función	Actividad	Tareas	Cuando	Donde	Quienes

Recomendaciones para las asociaciones de usuarios:

Para el desarrollo de las acciones es importante:

- Realizar mesas de trabajo para analizar situaciones y definir acciones a seguir, para lo cual es necesario contar con la información necesaria. Allí se evalúa como se están cumpliendo las obligaciones de las EPS e IPS con los afiliados y donde se presentan dificultades.
Posteriormente, se realizan jornadas de trabajo con los demás usuarios. Es importante que las Asociaciones de Usuarios realicen sus requerimientos de información por escrito y se les firme el recibido, para hacer el respectivo seguimiento.
- Las Asociaciones de Usuarios de las EPS y las IPS deben trabajar coordinadamente entre si y con las veedurías o Comisiones de Control Social en salud.
- Trabajar con los organismos de control, Personería, Contraloría, Defensoría, y Procuradora para que puedan apoyar el trabajo de las Asociaciones de Usuarios y los comités de veeduría. En el caso de ser necesario, la denuncia se realiza después de haber agotado otras vías como la concentración o las recomendaciones escritas y cuando se detectan problemas graves que puedan afectar la salud de la población.
- Cuando se presente una dificultad relevante con una EPS o IPS y no haya sido posible llegar a una concertación, es conveniente informar a las comunidades para impulsar la sanción social. Este es un proceso que debe basarse en información veraz y contar con los soportes necesarios.

Capítulo 13. Reformas a los estatutos

La reforma de los estatutos se realizaría en la asamblea general ordinaria, o de ser necesario se citará a Asamblea General Extraordinaria, en la que se debe garantizar participación masiva de los usuarios.

Para la reforma de los estatutos se necesitará que la misma quede aprobada por la mitad más uno de los asistentes a la asamblea.

En caso de presentarse un empate, se debe establecer una nueva propuesta para llevarla a votación

Capítulo 14. Causales para la perdida de calidad de asociado

Cuando el representante legal o los integrantes no cumpla con las funciones Adquiridas.

