

## CARACTERIZACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA SALUD:** De acuerdo con la normatividad vigente el Decreto 780 de 2016 en su artículo 2.10.1.1.10 define las Asociaciones de Usuarios como: una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del Sistema formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado, para la constitución de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.

Las Empresas Sociales del Estado, convocarán a los usuarios que hayan hecho uso del servicio durante el último año, para la constitución de la Asociación de Usuarios.

### CONSTITUCIÓN

Las Asociaciones de Usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes. La Alianzas garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios.

### SON FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

El Decreto 1757 de 1994 en su artículo 14 describe las principales funciones de la Asociaciones o Alianzas de Usuarios de la salud son estas:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.

2. Asesorar a sus asociados en la identificación Y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en las Juntas Directivas de las Empresas Promotoras de Salud e Instituciones Prestatarias de Servicios de Salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la Junta Directiva de la Institución Prestataria de Servicios de Salud y la Empresa Promotora de Salud.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas, se apliquen según lo acordado.
6. Informar a las instancias que correspondan y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
7. Proponer a las Juntas Directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
8. 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 que para tal efecto se establezca.
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se sobre tomen los correctivos del caso.
10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante representantes ante las empresas promotoras y/o ante oficinas de atención a la comunidad
12. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las Empresas Promotoras y las Instituciones Prestatarias de Servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.
13. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria Y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.

14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

PARAGRAFO 1. Para aquellas poblaciones no afiliadas al régimen contributivo y subsidiado, el Gobierno promoverá su organización como demandantes de servicios de salud, sobre la base de las formas de organización comunitaria.

PARAGRAFO 2. El asociado a una alianza o asociación de usuarios conserva el derecho a elegir o trasladarse libremente entre entidades promotoras de salud.

Por su parte, la Circular Externa 008 de 2018 expresa: uno de los ejes del Sistema de Inspección Vigilancia y Control con base en los cuales la Superintendencia Nacional de Salud ejerce sus funciones, es la "atención al usuario y participación social" cuyo objetivo además de velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de los vigilados, apunta a la promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social. De esta manera Las EAPB e IPS, deberán adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación social acorde con la normatividad vigente. Por lo cual, deberán garantizar a sus usuarios la materialización del derecho a conformar la asociación de sus usuarios.

La convocatoria debe realizarse teniendo en cuenta al menos los siguientes aspectos: Las EAPB e IPS públicas, deben realizarla por todos los canales de comunicación y atención al usuario con que cuenta la entidad y, adicionalmente, por un medio masivo de comunicación en la jurisdicción correspondiente. Las IPS privadas, deben realizarla por todos los canales de comunicación y atención al usuario con que cuente. La convocatoria deberá publicarse al menos 3 veces durante los dos (2) meses anteriores la fecha de la realización de la asamblea. Las EAPB e IPS, deberán reportar de manera obligatoria a través del aplicativo <https://nrvc.supersalud.gov.co/> en el módulo de Datos Generales, la información sobre la conformación de dichas asociaciones, la cual deberá permanecer completa y actualizada cada vez que se presente una novedad. Adicionalmente, debe remitirse copia escaneada de las actas de constitución de las asociaciones de usuarios, dentro de 10 días hábiles siguientes a través del mismo aplicativo. En el acta de constitución se relacionará el nombre de sus integrantes y la Junta Directiva conformada por presidente, secretario y tesorero; también deberá nombrarse un revisor fiscal que no hará parte de dicha Junta. El acta también deberá contener la identificación de la asociación, liga o alianza, la identificación de sus integrantes, calidad de afiliado a la EAPB o usuario de la IPS, según corresponda,

dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido. Igualmente, deberán mantener en sus archivos copia de las citadas actas y las actas de reuniones mensuales con las asociaciones, asimismo, de las acciones correctivas pertinentes y el resultado de esta gestión de acuerdo con las problemáticas y/o acciones de mejoramiento en la prestación de servicios consignados en las actas.

La convocatoria que realicen las EAPB e IPS deberá garantizar la conformación de la respectiva alianza o asociación de usuarios, sin que ello las faculte para intervenir en las decisiones propias de dichas asociaciones, quienes actuarán bajo los principios de independencia y autonomía en su constitución y el ejercicio de sus funciones.

Las EAPB e IPS deberán respetar las asociaciones y alianzas de usuarios que conformadas con anterioridad a la expedición de la presente circular y reconocer las asociaciones de usuarios que se conformen por iniciativa de los usuarios, garantizando el ejercicio de la participación social en salud. Instrucciones específicas para las EAPB Las EAPB deben garantizar la conformación de al menos una (1) asociación de usuarios por cada departamento en las regiones en las que opere. Para la verificación de la garantía de este derecho, las entidades vigiladas deberán realizar la convocatoria pública para tal efecto. Publicación actos de conformación y funcionamiento, Las EAPB e IPS, deberán publicar y mantener actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web, mínimo con la siguiente información: Asociación(es) o Alianza(s) de Usuarios conformadas. Dirección, lugar y horario de reuniones de las asociación o asociaciones y datos de contacto, que le reporten las asociaciones, Orientación sobre el proceso de afiliación a la Asociación(es) o Alianza(s) de Usuarios, indicando los datos de contacto (nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono) del responsable de la afiliación a la Asociación o Alianza de Usuarios. Nombres, apellidos y fecha de elección de los representantes de la Alianza o Asociación de Usuarios ante las instancias definidas en la normatividad vigente. (Circular 008 de 2018)

La Asociación de Usuarios del Hospital General de Medellín realiza actividades de veeduría, vigilancia de la gestión pública, vela por el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios, participa en el Comité de Ética Hospitalaria y cuenta representación ante las Junta Directiva de la Institución, COPACO y CMSSS.

Desde la Oficina de Atención al Usuario se brinda acompañamiento y soporte a la Asociación de Usuarios de la Salud del HGM, las necesidades planteadas por sus

miembros para llevar a cabo sus actividades son recibidas por la oficina de Atención al Usuario la cual gestiona y dispone la logística pertinente para llevarlas a cabo. Se solicita a la junta directiva de la Asociación en la última reunión de la vigencia entregar la relación de los temas de interés para programar el plan de capacitación del año siguiente y el plan anual de trabajo. La oficina de Atención al Usuario coadyuva en la búsqueda activa de nuevos candidatos para integrar la Asociación de Usuarios.

### Conformación de la Asociación de Usuarios del Hospital General de Medellín

La Asociación de Usuarios del Hospital General de Medellín está conformada por 8 miembros, quienes tienen representación en la Junta Directiva del Hospital, Comité de Ética Hospitalaria y Copaco, CMSSS.