

ESTATUTOS UNIFICADOS DEFINITIVOS PARA ASOCIACION DE USUARIOS EPS E IPS SURA CALI – 2021

Introducción

Acogiendonos a la normatividad vigente de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, tienen derecho a ejercer desde la participación social e institucional la veeduría y vigilancia sobre la prestación de los servicios de salud, mediante la conformación de Asociaciones o alianzas ciudadanas, con el único objetivo de aportar hacia el fortalecimiento del sistema, retroalimentando a las entidades e instituciones, generando además espacios de comunicación constante por la defensa de sus derechos.

En ese sentido, EPS e IPS SURA, velando por cumplir con esas disposiciones, enfocadas en el cuidado de sus usuarios y con el ánimo de promover desde la participación institucional una cultura para concientizar sobre el derecho a la salud, implementaron un modelo propio de participación institucional mediante la constitución de Asociaciones de Usuarios, en las cuales tendrán participación, los afiliados y usuarios del servicio, rigiéndose por principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, y

publicidad; propendiendo porque cada vez los usuarios seamos más saludables sin olvidar la salud mental.

Principios y valores que rigen la Asociación de Usuarios:

Respeto

Trato humanizado

Solidaridad

Compromiso

Diligencia

Disciplina

Eficiencia

Igualdad

Concertación

Confianza

Confidencialidad

Democracia

Objetividad.

CAPITULO I

NOMBRE DOMICILIO DURACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

ARTÍCULO PRIMERO: NOMBRE

Para todos los efectos relacionados con su objeto, la Asociación se denominará **ASOCIACIÓN DE USUARIOS EPS E IPS SURA Cali**.

ARTÍCULO SEGUNDO: DOMICILIO

La Asociación de Usuarios tendrá como domicilio principal la ciudad de Cali carrera 60 # 17 A 40 y tendrá como sede para reuniones la Oficina Regional de Cali.

ARTÍCULO TERCERO: VIGENCIA

La Asociación de usuarios tendrá una vigencia indefinida y su permanencia en el tiempo dependerá de las disposiciones y normativas que regulan la materia y la participación de los afiliados y usuarios.

ARTÍCULO CUARTO: NATURALEZA JURIDICA

Asociación de Usuarios de los servicios de salud, organización cívica sin ánimo de lucro.

CAPITULO II OBJETO Y FUNCIONES

ARTÍCULO QUINTO

OBJETO:

Articular al sistema de gestión integral de EPS e IPS SURA, un modelo operativo que permita promover la participación social e institucional mediante la vinculación activa y organizada de afiliados y usuarios a través de una Asociación de Usuarios legalmente constituida, desde la cual se promueva el cuidado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, velando por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y por el mejoramiento de la calidad y oportunidad de los servicios de salud a que tienen derecho en el marco de la normatividad legal vigente.

ARTÍCULO SEXTO

FUNCIONES:

Serán funciones de las Asociaciones de Usuarios tanto en la EPS como en las IPS las siguientes:

a. Asesorar, explicar e informar a los afiliados de EPS SURA y usuarios de IPS SURA, sobre los planes de beneficios, los servicios a que tienen derecho

según las coberturas del plan obligatorio de salud, los requisitos para su utilización, horarios, tarifas de copagos y cuotas moderadoras y demás temas para garantizar el acceso al servicio de salud.

b. Mantener canales de comunicación efectivos, para conocer las inquietudes, requerimientos y sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad, horarios, cobros de copagos y cuotas moderadoras de los servicios, con el fin de presentarlas a las directivas tanto de EPS SURA como de IPS SURA para que sean tenidos en cuenta en la toma de decisiones.

c. Ejercer veedurías sobre la calidad y oportunidad de los servicios de salud a que tienen derecho.

d. Servir de interlocutor entre el nivel administrativo de EPS SURA e IPS SURA, y las asociaciones para generar acciones orientadas al mejoramiento de la calidad de los servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.

e. Invitar a los usuarios a las reuniones.

f. Solicitar el plan anual de trabajo de la EPS SURA con la asociación.

g. Contribuir con los órganos de dirección para el mejoramiento de la imagen institucional mediante una comunicación asertiva y efectiva.

h. Presentar iniciativas que permitan el mejoramiento del acceso y la prestación efectiva del servicio de salud, basadas en veedurías e investigaciones serias y responsables adelantadas por los representantes de la asociación de usuarios de EPS SURA.

i. Velar por la adecuada utilización y manejo de los recursos de la EPS SURA para con los usuarios.

J. Ejercer vigilancia y control sobre los programas de promoción y prevención financiados por la EPS en las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud.

k. Fomentar el compromiso de los afiliados por el cuidado de los recursos del sistema de salud.

l. Ejercer veedurías en la red integrada de prestadores de los servicios de salud, contratada por EPS SURA, respecto a la calidad, oportunidad y prestación de los servicios, para con los usuarios.

m. Elegir democráticamente a sus representantes con sujeción a la normatividad vigente.

n. Convocar a las reuniones periódicas con el fin de tratar asuntos propios de la Asociación.

CAPITULO III DE LOS ASOCIADOS

ARTÍCULO SÉPTIMO: REQUISITOS

Son requisitos para pertenecer a la Asociación de Usuarios y por ende adquirir la calidad de Asociado:

a) Ser mayor de 18 años.

b) Tener afiliación en EPS SURA y haber hecho uso de los servicios brindados en IPS SURA durante el último año.

c) Residir dentro del área de influencia de la EPS SURA e IPS SURA.

ARTÍCULO OCTAVO: DEBERES DEL ASOCIADO

Son:

a. Asistir oportunamente a las reuniones de los órganos de la Asociación, participar activamente en las deliberaciones y votar con responsabilidad.

b. Participar activamente en los planes y programas acordados por la Asociación.

- c. Apoyar las iniciativas y participar proactivamente en las actividades que tengan como finalidad el mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios de salud de la EPS.
- d. Conocer y cumplir los estatutos y reglamentos de la Asociación, así como las disposiciones legales que rigen la materia.
- e. Representar dignamente la Asociación cuando le corresponda por designación de la asamblea o delegación ante las diferentes instancias de participación, incluida la Asamblea Principal de delegados y presentar ante los representantes los informes frente a la participación de que fue objeto.
- f. Inscribirse y participar de los comités de trabajo establecidos, bien sea en el de Educación o el de Orientación al Usuario.

ARTÍCULO NOVENO: DERECHOS DEL ASOCIADO

Son derechos de los Asociados:

- a. Elegir y ser elegido para desempeñar cargos de la Asociación o en representación de esta.

- b.** Participar y opinar con voz y voto en las deliberaciones de los órganos de la Asociación y/o instancias en las cuales la representa.
- c.** Ejercer veedurías sobre el funcionamiento de la Asociación y solicitar informes sobre las actuaciones de los colaboradores a nivel administrativo y representantes.
- d.** Ser escuchado y obtener respuesta ante sus quejas, requerimientos e inquietudes.
- e.** Recibir información oportuna sobre las actividades y eventos desarrollados y/o programados por la Asociación.

ARTÍCULO DÉCIMO: INSCRIPCION Y RETIRO

Los miembros de la Asociación de Usuarios de EPS e IPS SURA, podrán inscribirse libre y voluntariamente en el libro de Asociados en cualquier momento e igualmente podrán retirarse, notificando por escrito sobre esta decisión al órgano de Administración correspondiente.

CAPITULO IV

ORGANOS DE DIRECCION ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: ÓRGANOS

Son órganos de Dirección de la Asociación de Usuarios:

10.1- ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LAS IPS PROPIAS

Objeto: Las Asociaciones de Usuarios en las IPS se constituyen para vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa del usuario y su educación en el ejercicio responsable de sus derechos y cumplimiento de sus deberes.

Conformación: Son agrupaciones de personas afiliadas del régimen contributivo y subsidiado que se organizan alrededor de la Instituciones prestadoras de servicios de Salud, para velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y por la prestación de servicios con calidad oportunidad y trato digno de acuerdo a lo establecido por el decreto 1757 de 1994.

Estructura Operativa: Teniendo en cuenta la función básica que deben cumplir las asociaciones de usuarios en cuanto a la educación, atención y orientación al usuario se establece una estructura funcional con la designación de tres representantes principales y una suplencia para desempeñar los siguientes cargos:

*Un Coordinador General.

*Un Coordinador del Comité de Orientación y educación al usuario.

*Secretario.

La Suplencia: Se dará como función esencial de apoyar y reforzar el trabajo de los principales de cualquiera de los cargos.

PARAGRAFO: En el evento en que un principal se retire, automáticamente el suplente ocupara este cargo.

Son Funciones Generales de la Asociación de Usuarios de EPS SURA e IPS SURA:

Asesorar, explicar e informar a los usuarios sobre los planes de beneficio, los servicios que presta la IPS, requisitos para utilizarlos, horarios, tarifas y demás

normas para que los usuarios puedan acceder libremente.

Informar a las instancias que corresponda si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados y usuarios.

Mantener canales de comunicación con los afiliados y usuarios que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante los directivos de la EPS.

Promover a través de los comités de trabajo la educación en derechos y deberes.

10.2 De los Cargos de la Asociación de Usuarios de EPS SURA:

Coordinador General: Nombrado en asamblea plena de usuarios actuara como representante delegado de su Asociación de usuarios en la IPS ante otra instancia de participación como la Asociación de Usuarios Integrada departamental de la EPS SURA.

Son funciones del coordinador general:

Convocar a asamblea ordinaria y/o extraordinaria, coordinar las reuniones de principales y suplentes, mantener informada a la asociación frente avances y nuevas disposiciones, programas o convenios y decisiones tomadas frente a la prestación de los servicios.

Articular y apoyar las actividades realizadas por los comités de trabajo, gestionando los recursos a que haya lugar.

Hacer seguimiento y ajustes al plan de trabajo establecido por la EPS SURA.

Servir de interlocutor entre la asociación y las directivas de la EPS.

Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por la asociación de Usuarios y EPS SURA, presentar informes de las actividades realizadas por la asociación, así como las inquietudes planteadas.

Asistir a las capacitaciones programadas por la asociación y compromisos de representación que le sean delegados.

Coordinador Comité de Atención Orientación y educación al Usuario:

Nombrado en asamblea plena de usuarios, tendrá a su cargo dinamizar las actividades definidas en el plan de trabajo que estarán orientadas a suministrar información, orientación y atención al usuario, a fin de canalizar sus inquietudes y educarlos frente a la adecuada utilización de los servicios, impactando sobre la oportunidad y satisfacción del usuario.

Son funciones del Comité de Orientación al Usuario y educación:

Participar en la apertura periódica de los buzones y/o realizar veeduría mediante la solicitud de información a los usuarios que hayan participado en su apertura.

Mantener registros para inscripción permanente de usuarios que quieran pertenecer a la Asociación.
Crear, establecer y mantener canales de comunicación interpersonales por los medio más efectivos que les permita conocer las inquietudes y

sugerencias de los usuarios en coordinación con la persona encargada de atención al usuario.

Velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, por la defensa de los derechos y por el cumplimiento de los deberes mediante la educación a usuarios.

Orientar al usuario en la utilización adecuada de los mecanismos y canales dispuestos por la institución para recibir las manifestaciones, quejas, requerimientos y peticiones. Así mismo orientar frente a trámites, diligenciamiento de planillas, sistema de referencia y contra referencia, entre otros.

Diligenciar los registros de asistencia y reportes de las actividades realizadas de acuerdo al plan de trabajo establecido con el Coordinador de la asociación.

Participar en la reunión ordinaria mensual y extraordinaria cuando la situación así lo amerite.

Hacer uso adecuado y responsable del distintivo entregado por la organización para la realización de sus actividades al interior de la IPS o en los espacios donde deban concurrir.

Cumplir y acatar lo establecido en los estatutos

Secretario:

Elegido en Asamblea Plena de usuarios tendrá a su cargo las actividades que le son propias a este cargo y actuara como apoyo directo del coordinador General y los comités de trabajo.

Son funciones del Secretario:

Citar a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Asociación de Usuarios, elaborar y archivar las actas de las reuniones de la Asociación.

Mantener los archivos al día. actas, registros de asistencia, comunicaciones.

Coordinar la logística para las actividades programadas. Mantener actualizada la lista de los asociados e inscribir a nuevos usuarios que deseen pertenecer a la Asociación.

Mantener informados a coordinadores y asociados frente a nuevas comunicaciones y /o eventos a realizar por parte de la EPS y/o de la Asociación

CAPITULO V**PRESENTACIÓN ANTE OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL:**

La asociación nombrará un miembro de la junta para representarla ante las veedurías conformadas por los entes de Vigilancia y Control.

PARAGRAFO: Para evitar incurrir en conflictos de intereses se evitará designar para estas instancias de participación a asociados que tengan una relación comercial o laboral con EPS SURA e IPS SURA.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: Los representantes que se nombren deberán tener las siguientes características:

Conocer o demostrar interés por informarse como opera el sistema de seguridad social en salud.

Tener actitudes de solidaridad, buenas relaciones, capacidad de negociar y solucionar conflictos.

Destrezas para participar en deliberaciones y liderar procesos.

Disponer de tiempos para las actividades y compromisos que se deba asumir en razón de su representación y funciones.

CAPITULO VI

REGIMEN DISCIPLINARIO

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: CAUSALES DE SANCION

Serán causales de sanción:

Apropiación, retención o uso indebido de los bienes, documentos, libros o sellos de la Asociación.

Violación a las normas legales o estatutarias.

Cuando el Asociados no concurra a tres citaciones consecutivas de los órganos de los cuales forma parte, sin causa justificada.

El uso del nombre de la Asociación para campañas políticas partidistas. El mal uso de su dignidad como miembro de la Asociación para crear presiones indebidas en la prestación del servicio de salud, en beneficio propio, de su familia o de terceros.

La falta a la confianza o a las actividades asignadas en virtud de sus funciones como Asociado.

Uso y/o destinación inapropiada del distintivo

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: SANCIONES:

Los Asociados que incurran en una de las causales contempladas en articulo décimo octavo, serán suspendidos del ejercicio de sus derechos en la

Asociación por un periodo de tres a doce meses de acuerdo con la gravedad de la falta.

CAPITULO VI PATRIMONIO

ARTÍCULO VIGÉSIMO: El patrimonio de la Asociación estará constituido por los bienes y aportes en cualquier título y conforme a la ley adquiera.

CAPITULO VII DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO:

La Asociación de Usuarios tanto de EPS SURA, así como de IPS SURA se disolverá en los siguientes casos:

- 1-** Por decisión de la Asamblea general. Por disposición legal.
- 2-** En caso de disolución y liquidación, el patrimonio de la Asociación pasará a manos de la EPS SURA e IPS SURA respectivamente.

CAPITULO VIII

REFORMA DE LOS ESTATUTOS

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO:

Los estatutos de la Asociación solo podrán ser renovados por la Asamblea mediante voto afirmativo de los asociados legalmente inscritos.

Leídas y socializadas las disposiciones de los presentes estatutos, La Asamblea Principal manifiesta encontrarse de acuerdo con las mismas, y en consecuencia procede a dar voto favorable para su aprobación, el 2 de septiembre del 2021 .