

ASOCIACIÓN DE USUARIOS



**Clínica
Urgencias
Bucaramanga**

Los principios básicos de la participación ciudadana y comunitaria se encuentran contenidos en la Constitución Política de Colombia, Ley 1122 de 2007, Ley 850 de 2003, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1298 de 1994 y demás normas complementarias.

Estas otorgan el derecho a los ciudadanos de participar en la planeación, gestión, evaluación y control en los servicios públicos

Carrera 33 N° 53-27

Cabecera del Llano, Bucaramanga, Santander.

Teléfono: 607 6854951 ext 1000

siau@cub.com.co

alianzausuariosclinicacubsas@gmail.com

¿QUÉ SON LAS ALIANZAS DE USUARIOS EN SALUD?

Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 la alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.



¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE UNA ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS?

El fortalecimiento de la capacidad negociadora, la protección de los derechos de los usuarios y la participación comunitaria de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud



¿QUÉ ENTIDADES DE SALUD DEBEN CREARLAS?

Las alianzas de usuarios se deben crear en:

- En empresas Sociales del Estado-ESE
- Instituciones Prestadoras de Salud "IPS"
- Empresas Promotoras de Salud del régimen contributivo Y subsidiado EPS.

CÓMO SE CONSTITUYE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Las alianzas o asociaciones de usuarios se constituyen 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. Las alianzas garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios. Elaboran un acta de constitución y registran la Alianza de Usuarios ante la autoridad competente a nivel municipal, departamental o nacional según sea el caso.



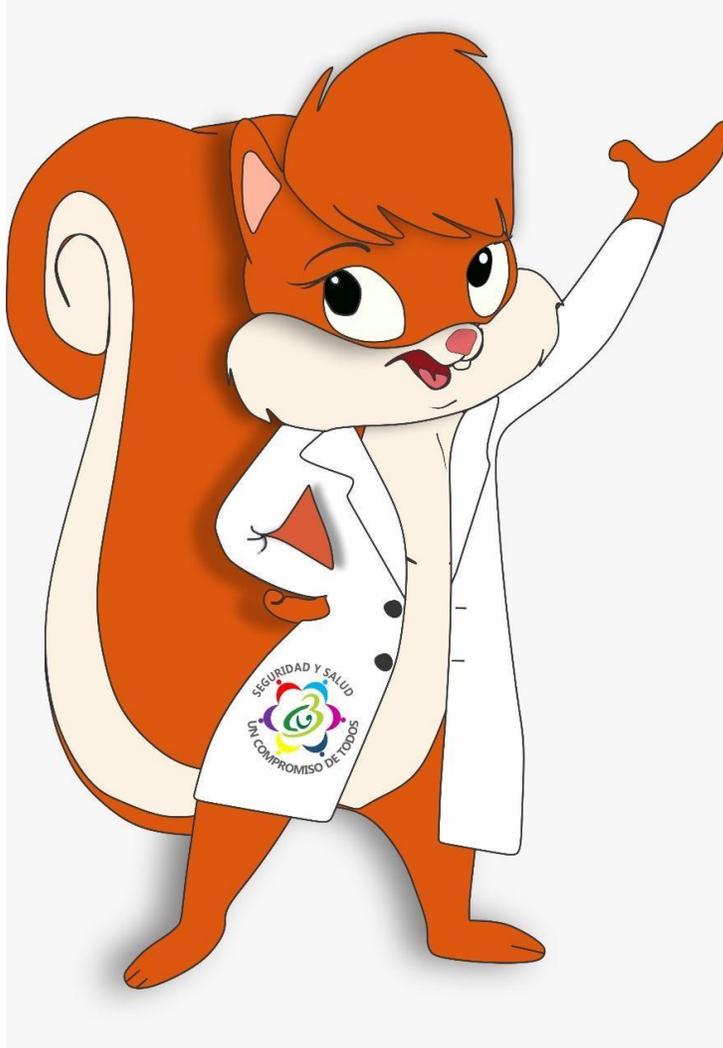
¿ CÓMO SON ELEGIDOS LOS REPRESENTANTES DE LAS ALIANZAS DE USUARIOS?

Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en Asamblea General, y entre los elegidos de éstas podrán participar en otras instancias como:

- ✓ La Junta Directiva de la respectiva EPS pública o mixta.
- ✓ La Junta Directiva de la IPS de carácter hospitalario, pública y mixta.
- ✓ Comité de Participación Comunitaria respectivo.
- ✓ Consejo Territorial de Seguridad Social en salud.
- ✓ Comité de Ética Hospitalaria de la respectiva IPS pública o mixta



CÓMO FUNCIONA LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Las alianzas deben construir sus propios estatutos y reglamento de funcionamiento, en donde debe prever la organización interna como: miembros directivos y comités de trabajo, de acuerdo a las necesidades y temas a tratar.

Una vez cumplido el periodo para el que se haya constituido, se debe realizar la actualización de la alianza de usuarios para el nuevo periodo.

REPRESENTANTE DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para ser elegido en un cargo de representación a nombre de la asociación de usuarios la persona debe:

- Ser usuario de la entidad de salud a la cual se encuentra afiliado.
- No estar incurso en inhabilidades establecidas por la ley.
- Residir en el municipio.
- Estar presente en el momento de la elección.



FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- ❖ Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS.
- ❖ Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso de paquete de servicios.
- ❖ Mantener canales de comunicación con los afiliados que les permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas.
- ❖ Vigilar las decisiones que se tomen en las juntas directivas para que se apliquen según lo acordado.
- ❖ Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados.
- ❖ Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido.
- ❖ Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- ❖ Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven el menor costo.

ASOCIACION DE USUARIOS

- La dirección y lugar de reuniones de la asociación de usuarios es en la ciudad de Bucaramanga, Santander, en la Carrera Cra. 33 #53-27 en el auditorio Hortensia 5 piso Clínica de Urgencias Bucaramanga S.A.S. Los últimos viernes de cada mes.
- El nombre del contacto responsable de la Alianza de Usuarios es la ***Psicóloga Profesional 1-SIAU Rosmery Valcárcel Villarreal en la Cra. 33 #53-27***, oficina de Coordinación Atención al Usuario, contacto de correo electrónico siau@cub.com.co y contacto telefónico 6854351 Ext. 1000