

**MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION GENERAL DE DESCENTRALIZACION Y
DESARROLLO TERRITORIAL
SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**

**MANUAL PARA LA CONFORMACION Y CAPACITACION DE
ASOCIACIONES DE USUARIOS EN EL SISTEMA GENERAL DE
SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**
(Guía para responsables institucionales)

SEPTIEMBRE DE 1997

PRESENTACION

"El Sistema General de Seguridad Social en Salud estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del sistema en su conjunto. El Gobierno Nacional establecerá los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre las entidades que conforman el sistema. Será obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público" (Ley 100/93, Art.153, numeral 7).

Con el fin de dar apoyo a las autoridades locales y departamentales del Sector Salud, el Ministerio a través de la Subdirección de Participación Social, presenta este Manual cuyo objetivo es ofrecer lineamientos técnicos para la conformación y capacitación de las Asociaciones de Usuarios.

Inicialmente, el documento borrador fue presentado para la discusión de todas las áreas de Participación Social de las Direcciones Departamentales de Salud del País y de algunos Municipios capitales, con el fin de enriquecerlo con sus aportes y analizar sus posibilidades de operación. Paralelamente, se realizó un trabajo de validación del mismo material en 3 Departamentos a través de 20 Talleres con comunidad y responsables institucionales.

Recogiendo ambas experiencias, la Subdirección de Participación Social del Ministerio presenta este Manual esperando que sea útil para la conformación (en donde no existan) y para el fortalecimiento (donde existan) de las Asociaciones de Usuarios existentes a cargo de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y en las Empresas Promotoras de Salud con el apoyo técnico y participación de las entidades territoriales locales y departamentales.

El fortalecimiento de los usuarios en cuanto a la información, la capacitación, el ejercicio de la vigilancia y el control de los servicios de salud de las empresas promotoras de salud, las administradoras del régimen subsidiado y las empresas solidarias de salud, permitirá un equilibrio dentro del Sistema y su real implantación en el territorio nacional.

GLOSARIO

La reforma del sistema de salud contenida en la ~~Ley 100 de 1993~~ introduce en el lenguaje de la gestión del servicio público esencial de salud varias siglas que pretenden simplificar los nombres de las diferentes instancias y componentes del Sistema General de Seguridad Social. Para efectos de aprendizaje, transcribimos a continuación en orden alfabético, las siglas empleadas en este Manual:

ARS: Administradora del Régimen Subsidiado.

CNSSS: Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.

CTSSS: Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud.

EPS: Empresa Promotora de Salud.

ESE: Empresa Social del Estado.

ESS: Empresa Solidaria de Salud.

IPS: Institución Prestadora de Servicios de salud.

POS-S: Plan Obligatorio de Salud Subsidiado.

POS-C: Plan Obligatorio de Salud Contributivo.

SAC: Servicio de Atención a la Comunidad (en las Entidades Territoriales).

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

SIAU: Servicio de Información y Atención a los Usuarios (en las Instituciones Prestadoras de Servicios).

UPC: Unidad de Pago por capitación, es decir, por persona año.

1. LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

¿QUÉ SON?

Las Asociaciones de Usuarios son agrupaciones 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 y paquete de beneficios correspondiente, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

¿EN DONDE DEBEN FUNCIONAR LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS?

- ☞ En las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y en las Empresas Sociales del Estado (ESES), donde se presta el Primer Nivel de Atención, es decir se presta un servicio de salud de baja complejidad. ✓
- ☞ En las Empresas Sociales del Estado (ESES), o en las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS), que prestan también segundo, tercer o cuarto nivel, lo cual significa que los servicios que allí se ofrecen son de la más alta tecnología, es decir, tienen capacidad para atender patologías que requieren de una mayor complejidad. ✓
- ☞ En las Empresas Promotoras de Salud (EPS), en las Administradoras del Régimen Subsidiado (ARS) y en las Empresas Solidarias de Salud (ESS). ✓

A continuación se desarrolla el procedimiento para la conformación y seguimiento de las Asociaciones de Usuarios en las Instituciones prestadoras de servicios de salud y en el numeral siguiente, lo correspondiente a las aseguradoras, es decir, EPS, ARS o ESS. ✓

1.1 LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS EN LAS IPS O ESES

¿PARA QUE SE CONFORMAN LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS EN LAS IPS O ESES?

Las Asociaciones de Usuarios de las IPS o ESES, se conforman para vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa de los derechos y para velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios.

¿QUIÉNES PUEDEN PERTENECER A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LAS IPS O ESES?

Hasta que toda la población del País esté afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud, podrán pertenecer a la Asociación de Usuarios, quienes estén afiliados al Sistema (al Régimen Contributivo o Subsidiado) y los vinculados, o sea aquellas personas que son atendidas en los Hospitales con recursos del Estado mientras obtienen su afiliación, siempre y cuando reciban servicios en ésta Institución.

Los usuarios presentes en la Asamblea y que deseen pertenecer a la Asociación, deben comprender la necesidad de poseer elementos técnicos básicos de salud, disponibilidad de tiempo y calidades personales que les permitan ejercer de manera eficaz la participación en este espacio.

¿CÓMO SE CONVOCA PARA LA CONFORMACION DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS EN UNA IPS o ESE?

✓ *En las instituciones que atienden solamente el primer nivel de complejidad:*

Mediante una convocatoria amplia, que llegue a todos los afiliados que tengan como prestadora de servicios de salud la Institución donde operará la Asociación y a aquellos que por razones de su lugar de residencia pertenezcan a la jurisdicción donde presta los servicios.

✓ *En las instituciones que además prestan el segundo, tercer o cuarto nivel de complejidad:*

- El Director o Gerente de la IPS ó ESE.
- El Director Local de Salud, Secretario de Salud del Municipio o quien haga sus veces.

Es deseable cuando sea posible, la presencia de:

- Un representante de cada una de las EPS que tienen contrato con la Institución.
- Un delegado de la Dirección Departamental de Salud.

La Asamblea General debe suscribir un ACTA DE CONFORMACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS, que es el documento que respalda la legitimidad y legalidad de la Asociación de Usuarios. El Acta se acompaña del Listado de Asistentes. Se presenta en el anexo 3 un Modelo de Acta de conformación de Asociación de usuarios en una IPS o ESE.

¿QUÉ DEBEN HACER LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE UNA IPS O ESE?

- Se **INFORMARÁN** acerca del Plan Obligatorio de Salud para el Régimen Subsidiado (POS-S) y el Plan Obligatorio de Salud para el Régimen Contributivo (POS-C) a que tienen derecho los afiliados al Sistema y cuáles son los deberes que tienen como usuarios, e igualmente las posibilidades que tienen de libre elección de otras EPS; de acuerdo con ello, deberán difundir ésta información a los nuevos asociados y usuarios en general.
- Se **CONFORMARÁN EN GRUPOS DE TRABAJO**. Dichos grupos pueden conformarse de acuerdo con: cada área general, o área de servicios, especialidad o programa y de acuerdo con ello **VIGILARAN Y APOYARAN** la gestión con calidad del servicio que se presta a los usuarios. Por ejemplo: Servicios ambulatorios, Consulta Externa, Urgencias, Ayudas diagnósticas y Servicios de Hospitalización. Igualmente los usuarios pueden conformar otros grupos de acuerdo con sus intereses y necesidades. Ejemplo: Grupo de divulgación e información sobre Planes Obligatorios de salud, entre otros. Se presentan en el anexo 4 un Modelo de

formato para registrar los datos de los miembros de los grupos de Trabajo y un modelo de informe de trabajo con ejemplos de situaciones que se pueden presentar.

- Luego de conformar los **GRUPOS DE TRABAJO**, éstos se coordinarán con los responsables de Área y con el SLAU o Servicio de Información y Atención al Usuario, para **SUGERIR** y **RECOMENDAR** los correctivos que consideren necesarios, basándose en las peticiones y proposiciones de los usuarios. En la primera reunión de coordinación se establecerá con dichos responsables la mecánica de trabajo, la periodicidad de sus reuniones, la presentación de informes y otras acciones que consideren necesarias o pertinentes. Una proyección importante del trabajo de los grupos, es su preparación para acompañar a su delegado ante la Junta Directiva (en el caso de las ESES), en el proceso de Planeación de la Institución.
- En caso de que no se atiendan las sugerencias o solucionen las dificultades, los canales de comunicación a seguir son: la Gerencia o Dirección del Hospital a través del SLAU y en segunda instancia, la o las Entidades Promotoras de Servicios EPS que tienen contrato de prestación de servicios con la IPS, sobre la que se cuestiona su servicio para que ellos apliquen los correctivos necesarios. Si no se dan los correctivos, entonces puede proceder a **DENUNCIAR**, bien sea ante el Servicio de Atención a la Comunidad del Municipio correspondiente y en su ausencia, ante el Servicio de Atención a la comunidad o SAC departamental y en última instancia ante la Superintendencia Nacional de Salud.

DELEGADOS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS ANTE OTRAS INSTANCIAS Y SUS RESPONSABILIDADES

La Asamblea General es la máxima autoridad de los usuarios. De acuerdo con las normas y lineamientos técnicos, la Asamblea deberá nombrar democráticamente unos delegados para que la represente en diferentes instancias.

Para la designación de delegados, los usuarios presentes en la Asamblea deben comprender la necesidad de seleccionar a aquellos usuarios que posean mayores y mejores elementos técnicos básicos de salud, disponibilidad de tiempo y calidades personales que les permitan ejercer su delegación como

verdaderos representantes de los intereses de todos, ante las instancias para las que son designados por la Asamblea.

Los delegados adquieren un compromiso muy importante porque deberán mantenerse informados, recibir la capacitación ofrecida por la Institución o el Municipio y estar en disposición y capacidad de devolver la información y conocimientos adquiridos, a quienes los eligieron, es decir, a los usuarios.

Estos delegados son:

- ⇒ Un (1) delegado de la Asociación de Usuarios para la Junta Directiva si se trata de una Empresa Social del Estado o ESE. El papel fundamental de este delegado, es actuar como representante de los intereses de los usuarios en la Junta Directiva. La toma de decisiones de todo nivel que se realiza en una Junta Directiva, supone un ejercicio de participación calificado, cuyo fin siempre debe ser que la institución responda realmente a las necesidades de la población atendida.
- ⇒ Un (1) delegado de la Asociación de Usuarios para hacer parte del grupo de delegados de todos los Hospitales del Territorio, grupo del cual se elegirá democráticamente una terna para la designación- por parte de la autoridad Territorial- del delegado ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, de acuerdo con las normas del Consejo Nacional de Seguridad Social.
- ⇒ Cinco (5) delegados de la Asociación de Usuarios de la IPS o ESE, para conformar la Asociación de Usuarios de la EPS respectiva.

Es necesario tener en cuenta que para cada EPS, ARS, o ESS, los delegados que sean elegidos, deben ser afiliados a la EPS respectiva. Esto quiere decir que la Asamblea General de Usuarios de cada IPS ó ESE elegirá 5 delegados por cada EPS con la que tenga contrato.

¿CÓMO SE LEGALIZA UNA ASOCIACION DE USUARIOS?

Por medio del Acta de Conformación de la Asociación de Usuarios, que se levanta en la Asamblea General y que lleva la firma de las personas que desean hacer parte de ella y de las autoridades locales y de salud presentes.

¿QUIÉNES MAS PUEDEN ESTAR EN LA ASOCIACION DE USUARIOS?

Cada vez que un usuario es atendido en una IPS o ESE como afiliado o vinculado, tiene derecho a inscribirse en la Asociación de Usuarios de dicha Institución. Esta deberá mantener un registro para esta inscripción permanente, que se sugiere sea a través del Servicio de Información y Atención a los Usuarios SIAU.

La existencia del SIAU en las instituciones de salud, excluye la necesidad de que las Asociaciones de Usuarios posean sedes o espacios físicos dentro de la Institución. El ejercicio de vigilancia y control por parte de los grupos de trabajo se realiza directamente en los servicios o áreas de atención de la institución y es además un ejercicio que no es permanente; debe organizarse de acuerdo con la disponibilidad de tiempo de los usuarios que conforman los grupos de trabajo y en coordinación directa con el Jefe del Servicio correspondiente.

Los delegados de la asociación ante las instancias mencionadas, deben ser elegidos por la Asamblea General de Usuarios. Esta reunión general ordinariamente se realiza cada año, pero pueden realizarse convocatorias extraordinarias en caso de requerirse. En todo caso, solamente la Asamblea General puede designar o revocar la delegación a sus representantes:

Es necesario aclarar que los funcionarios de la respectiva IPS o ESE, a pesar de ser potenciales o efectivos usuarios del servicio, no se considera válida su pertenencia a la asociación porque no es ético vigilar el servicio que ellos mismos prestan.

DURACIÓN DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

Las Asociaciones de Usuarios como organizaciones sociales creadas para la vigilancia y control de la prestación de los servicios de salud en IPS o ESES, no tienen un tiempo de duración determinado. Es una forma de participación amplia y flexible, que permite el movimiento permanente de usuarios que desean hacer parte de los grupos de trabajo o dejar de ser parte de ellos.

Sin embargo, los grupos de trabajo deberán fijar tiempos para la consecución de los objetivos que definan, dentro de su Plan de Trabajo. Así, deberán convocar periódicamente a Asamblea, para informar a todos los usuarios acerca de los resultados obtenidos en su gestión.

¿CON QUIÉNES DEBE TENER COMUNICACION LA ASOCIACION DE USUARIOS?

- En primer lugar, con los Servicios de Información y Atención a los Usuarios, (SIAU) que existen en las IPS o ESE.*
- En segundo lugar con las EPS a través de los delegados que han elegido para ello.*
- En tercer lugar, con las Direcciones Municipales de Salud.*
- En cuarto lugar, las Direcciones Departamentales de Salud y por último,*
- con la Superintendencia Nacional de Salud, en el nivel nacional.*

LA CAPACITACION

La CAPACITACION es el componente fundamental que garantiza el buen desarrollo de la función de la Asociación de Usuarios, con el apoyo del SAC y de las EPS.

Cuando no exista Servicio de Información y Atención al Usuario o Servicio de Atención a la Comunidad, la capacitación debe ser asumida por las Direcciones Locales de Salud o Secretarías de Salud Municipal, con el apoyo del Departamento.

SEGUIMIENTO

El seguimiento por parte de las Instituciones y Direcciones Locales y Departamentales de Salud es también importante para el desarrollo efectivo y sostenibilidad de las Asociaciones de Usuarios.

Las acciones de seguimiento las deben realizar las Direcciones Departamentales, Distritales o Municipales de Salud, por intermedio de los Servicios de Atención a la Comunidad, quienes no sólo deben apoyar la conformación de las Asociaciones de Usuarios, sino hacer el seguimiento a la

resolución de sus peticiones y capacitarlos permanentemente para que hagan buen uso de sus Derechos y Deberes.

3.2. LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS EN LAS EPS, ARS O ESS

¿PARA QUE SE CONFORMAN LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS EN LAS EPS, ARS O ESS?

Las Asociaciones de Usuarios de las Empresas Promotoras de Salud (EPS), de las Administradoras del Régimen Subsidiado (ARS) y de las Empresas Solidarias de Salud (ESS), se conforman para velar por el cumplimiento de las obligaciones de aseguramiento y administrativas que las Empresas adquieren a través de la contratación y para velar por la prestación y calidad de los servicios que contratan.

¿COMO SE CONFORMAN?

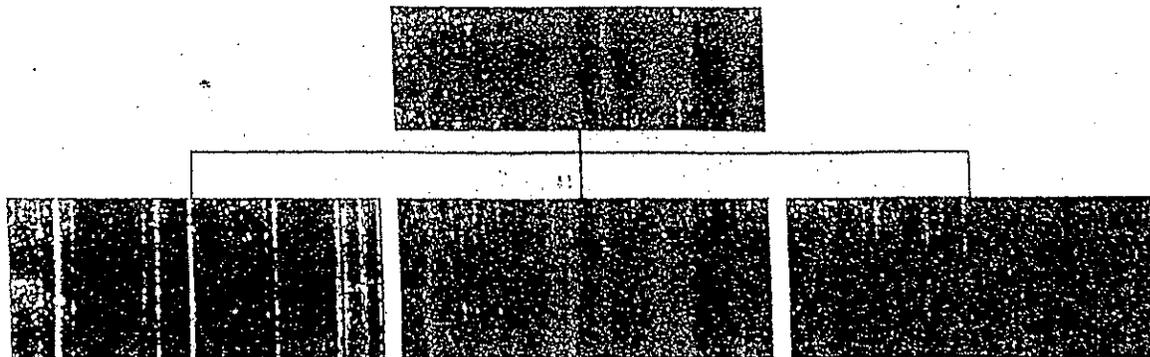
En la mayoría de los casos las sedes de las Empresas Promotoras de Salud EPS, Administradoras del Régimen Subsidiado ARS y Empresas Solidarias de Salud ESS, están ubicadas en las capitales de los Departamentos y por su característica de administradora de recursos, tienen un número mínimo de 5.000 personas afiliadas para poder empezar a funcionar.

Para prestar servicios a sus afiliados, deben hacer contratos con diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS o ESES). En cada una de ellas, a través de Asambleas amplias y democráticas como se señaló anteriormente, se deberá nombrar sus delegados ante la Asociación de Usuarios de la EPS (cinco por cada una).

De acuerdo con ello, el número de miembros de la Asociación de Usuarios de cada EPS, será distinto en razón al número de contratos que tenga vigentes con las distintas IPS.

Para mejor ilustración al respecto, nos permitimos mostrar el siguiente ejemplo:

PROPUESTA DE ORGANIZACION DE ASOCIACION DE USUARIOS EPS, ARS O ESS



LA ASAMBLEA PARA CONFORMACION DE ASOCIACION DE USUARIOS DE EPS

La convocatoria para esta Asamblea será distinta, pues ya no se citará ampliamente a todos los afiliados, sino que se podrá fijar el día y la hora de reunión para la constitución de la Asociación, de común acuerdo entre los delegados y los directivos de la EPS.

Otra posibilidad puede ser que la citación se haga a través de los Servicios de Información y de Atención al Usuario de cada Institución con el apoyo técnico para el desarrollo de la Asamblea, de la Dirección Departamental, Distrital o Municipal de Salud. En dicha Asamblea deberá tomarse un Listado de Asistencia y un Acta de Constitución de la Asociación (Anexo 5).

Cada EPS, debe financiar la conformación de su Asociación de Usuarios y garantizar el apoyo logístico y traslado de sus asambleístas.

En el caso de las ESS, la convocatoria deberá tener en cuenta a los delegados de las IPS o ESES con las cuales tiene contrato y además, los grupos de trabajo de afiliados al Régimen Subsidiado que reciban servicios directamente de la ESS.

¿COMO FUNCIONA LA ASOCIACION DE USUARIOS DE UNA EPS, ARS O ESS?

La operación de la Asociación de Usuarios de la EPS, ARS o ESS puede ser similar a las de las IPS o ESES. De acuerdo con el número de personas,

pueden conformar grupos de trabajo distribuidos de común acuerdo y con relación a las áreas a vigilar. Ejemplo: contratos, divulgación, red de servicios, carnetización, entre otros. Igualmente deben establecer reuniones periódicas para presentar a la Asamblea General de Usuarios de la EPS, ARS o ESS su plan de trabajo, los informes y las propuestas. Así mismo, sería conveniente que la aseguradora incluya miembros de su Asociación, en el proceso de Planeación de su Empresa.

¿QUÉ DEBEN HACER LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE UNA EPS, ARS O ESS?

– Se **INFORMARÁN** acerca de:

- El funcionamiento general de Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Legislación: Ley 100/93, Acuerdos del CNSSS, Decretos reglamentarios, otras normas relacionadas con salud.
- El papel de las administradoras de los recursos del Sistema.
- Los derechos que adquieren los usuarios con su afiliación: Plan Obligatorio de Salud para el Régimen Subsidiado (POS-S) y el Plan Obligatorio de Salud para el Régimen Contributivo (POS-C).
- Los Deberes que tienen como usuarios, e igualmente las posibilidades que tienen de elección de otras EPS.
- El valor Unidades de Pago por Capitación (UPC) en el territorio, por cada Régimen.
- Los valores diferenciales de UPC por grupos de edad.
- La Red de Servicios ofrecida por esta Entidad Aseguradora.
- Contratos con IPS o ESES para garantizar la prestación de los servicios de los afiliados y beneficiarios.
- Suministro oportuno de carnets.
- Copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación.

– De acuerdo con ésta información, deben realizar y promover la difusión de ella a los nuevos asociados y usuarios en general. A través de la oficina de atención al usuario de la EPS, ARS o ESS, presentarán sus informes y propuestas a la Gerencia Regional (si existe) o a la Gerencia General. En segunda instancia, presentarán sus peticiones a las Direcciones Municipales o Departamentales de Salud. En caso de no recibir atención, deben dirigirse a la Superintendencia Nacional de Salud.

LA CAPACITACION

La CAPACITACION es el componente fundamental que garantiza el buen desarrollo de la función de la Asociación de Usuarios, con el apoyo del SAC y de las EPS.

Cuando no exista Servicio de Información y Atención al Usuario o Servicio de Atención a la Comunidad, la capacitación debe ser asumida por las Direcciones Locales de Salud o Secretarías de Salud Municipal, con el apoyo del Departamento.

SEGUIMIENTO

El seguimiento por parte de las Empresas Promotoras y Direcciones Locales y Departamentales de Salud, es también importante para el desarrollo efectivo y la sostenibilidad de las Asociaciones de Usuarios en las EPS, ARS y ESS.

Las acciones de seguimiento las deben realizar las Empresas y las Direcciones Departamentales, Distritales o Municipales de Salud, por intermedio de los Servicios de Atención a la Comunidad, quienes no sólo deben apoyar la conformación de las Asociaciones de Usuarios, sino hacer el seguimiento a la resolución de sus peticiones y capacitarlos permanentemente para que hagan buen uso de sus Derechos y Deberes.

ANEXO I

EJEMPLO DE CONVOCATORIA ESCRITA PARA LA CONFORMACION DE UNA ASOCIACION DE USUARIOS DE UN HOSPITAL LOCAL EN UN MUNICIPIO

Fecha: _____

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL* _____ Y EL DIRECTOR MUNICIPAL DE SALUD, SE PERMITEN INVITAR A UNA ASAMBLEA PARA LA CONFORMACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE NUESTRO HOSPITAL.

QUIENES PUEDEN ASISTIR? Todos los ciudadanos que residen en el Municipio y están interesados en el buen funcionamiento de nuestro Hospital. También aquellas personas que ya tienen su carnet de Salud y tienen este Hospital como Institución Prestadora de Servicios de Salud.

PARA QUE ES LA REUNION? esta Asamblea General es para que aquellas personas que desean participar en la vigilancia de los servicios del Hospital, se constituyan como Asociación de Usuarios y mediante Grupos de Trabajo, encargarse de velar por la buena marcha de los servicios.

EN DONDE ES LA REUNION? en el salón del Hospital, en la Escuela, en el Salón comunal, etc.

CUANDO ES LA REUNION? es el día _____ del mes _____ de 199__.

A QUE HORA? a las _____ horas.

PARTICIPEMOS EN LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL HOSPITAL! ENTRE TODOS PODEMOS LOGRAR MEJORES CONDICIONES DE SALUD PARA NUESTRA GENTE !!!

* Cuando se trate de una ESE, léase Gerente o Gerente (e).

EJEMPLO DE CONVOCATORIA ESCRITA PARA LA CONFORMACION DE UNA ASOCIACION DE USUARIOS DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO O TERCER NIVEL EN UN MUNICIPIO

Fecha: _____

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL* _____ Y EL DIRECTOR DEPARTAMENTAL O MUNICIPAL DE SALUD, SE PERMITEN INVITAR A UNA ASAMBLEA PARA LA CONFORMACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE NUESTRO HOSPITAL.

QUIENES PUEDEN ASISTIR? Aquellas personas que tienen su carnet de Salud y tienen este Hospital como Institución Prestadora de Servicios de Salud y están interesados en el buen funcionamiento del Hospital. También aquellas personas que han recibido atención en este Hospital durante el último año y aparecen en los registros y desean velar por los servicios que aquí se prestan.

PARA QUE ES LA REUNION? esta Asamblea General es para que aquellas personas que desean participar en la vigilancia de los servicios del Hospital, se constituyan como Asociación de Usuarios y mediante Grupos de Trabajo, encargarse de velar por la buena marcha de los servicios.

EN DONDE ES LA REUNION? en el salón del Hospital, en la Escuela, en el Salón comunal, etc.

CUANDO ES LA REUNION? es el día _____ del mes _____ de 199__.

A QUE HORA? a las _____ horas.

PARTICIPEMOS EN LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL HOSPITAL! ENTRE TODOS PODEMOS LOGRAR MEJORES CONDICIONES DE SALUD PARA NUESTRA GENTE !!!

* Cuando se trate de una ESE, léase Gerente o Gerente (e).

ANEXO 2

LISTADO DE ASISTENTES A LA ASAMBLEA DE CONFORMACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS *

FECHA: _____ INSTITUCION: _____

MUNICIPIO: _____

No	NOMBRE Y APELLIDO	C.C.	DOMICILIO	TIPO DE PERTENENCIA AL SGSSS			FIRMA
				AFILIADO REGIMEN SUBSIDIADO	AFILIADO REGIMEN CONTRIBUTIVO	VINCULADO	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
n							

* Este listado debe ser diligenciado por alguien del Hospital al ingreso de las personas a la Asamblea y debe acompañar el Acta de conformación de la Asociación de Usuarios.

ANEXO 3

ACTA DE CONFORMACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA IPS O ESE

MUNICIPIO _____ DEPARTAMENTO _____

FECHA DE CELEBRACION DE LA ASAMBLEA _____

La Institución Prestadora de Servicios o Empresa Social del Estado, la Dirección Departamental o Local de Salud y los abajo firmantes quienes desean ser miembros de la Asociación de usuarios de esta Institución,

CONSIDERANDO

- ✓ Que la Constitución Nacional establece como un derecho la afiliación a la Seguridad Social.
- ✓ Que el Sistema General de Seguridad Social en Salud establece que la inversión estatal y privada está dirigida a cubrir los requerimientos en salud de los USUARIOS.
- ✓ Que los USUARIOS de los servicios de salud tienen DEBERES Y DERECHOS que deben conocer y promover entre todos el conocimiento de ellos.
- ✓ Que las Políticas de Participación Social en Salud establecen el espacio para la participación de los USUARIOS en la vigilancia y control de la calidad, oportunidad y en general, la prestación de los servicios de salud.
- ✓ Que la decidida, organizada e informada participación de los USUARIOS es una condición para emprender con éxito las tareas de modernización y mejoramiento de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.
- ✓ Que es necesario emprender procesos de CAPACITACION que garanticen la participación efectiva de los USUARIOS.

CONVIENEN :

Que las personas que desean hacer parte de la Asociación de Usuarios de esta Institución y abajo firmantes, se comprometen a:

- Distribuirse en GRUPOS DE TRABAJO para efectos del cumplimiento de su responsabilidad de vigilancia de la prestación del servicio de salud en las áreas generales, de servicio, especialidad u otros (_____).
- Coordinar con cada Responsable Institucional de área, las actividades, periodicidad, informes y forma de operar, para el ejercicio de vigilancia de cada servicio.
- Mantenerse en permanente contacto con el Servicio de Información y Atención a los Usuarios (SIAU) de la Institución, con el fin de: obtener información (especialmente sobre los Planes Obligatorios de Salud Contributivo y Subsidiado, deberes y derechos en salud, red de servicios, copagos, etc.), organizar la divulgación de información, participar de la CAPACITACION y multiplicarla, canalizar las propuestas y peticiones de todos los usuarios.

- Garantizar que en la Institución se fijen carteleras informativas indicando: tipos de servicio que presta, horarios de atención, procedimientos para acceder a los servicios, entre otros. Además, que en cada servicio que se haya definido, se informen estas mismas características específicas a cada uno de ellos y los datos de los miembros de la Asociación que hacen parte del Grupo de Trabajo correspondiente.
- Presentar periódicamente informes de trabajo y del estado del servicio, a la Gerencia o Dirección de la Institución a través del SIAU.
- Publicar en cartelera la copia de este informe y presentarlo en Asambleas o reuniones de los usuarios.
- La Asamblea General de la Asociación de Usuarios, debe elegir entre sus miembros delegados para las siguientes instancias:
 - ⇒ Un (1) delegado para la Junta Directiva (en caso de tratarse de una Empresa Social del Estado).
 - ⇒ Un (1) delegado para conformar el grupo de delegados de las Asociaciones de Usuarios del territorio, grupo en el cual democráticamente se sacará la terna para presentar a la Autoridad Territorial (Gobernador o Alcalde), quién elegirá el miembro para el Consejo Departamental o Municipal de Seguridad Social en Salud.
 - ⇒ Cinco (5) delegados para conformar la Asociación de Usuarios de cada EPS, ARS o ESS con las cuales la Institución tiene contrato.
- Atender y dar la información que solicite cualquier usuario de la Institución.

Las personas que desean hacer parte de la Asociación de Usuarios de esta Institución no tendrán jerarquía entre ellos y realizarán su ejercicio de participación en forma gratuita

Por su parte la Institución _____, se compromete a:

- Convocar en coordinación con la Autoridad Municipal o Departamental de Salud y las EPS que tengan contratos con dicha Institución, la realización de Asamblea de Conformación de la Asociación de Usuarios.
- Suministrar a la Asamblea la información necesaria para la comprensión del ejercicio de participación en la vigilancia de la prestación de los servicios de salud que presta, así como su organización interna.
- Disponer de un Servicio de Información y Atención a los Usuarios (SIAU) que actúe como facilitador y canal de comunicación con los usuarios.
- Establecer un mecanismo de fácil acceso, para la inscripción permanente de Usuarios afiliados o vinculados que desean hacer parte de la Asociación y por lo tanto, de los Grupos de Trabajo.
- Evaluar los informes de trabajo de los grupos y dar respuesta a ellos.
- Facilitar la elaboración de carteleras informativas, materiales de divulgación y demás formas de comunicación, para dar a conocer a todos los usuarios sus servicios y características.
- Atender con prontitud todas las peticiones que prescuten los usuarios, verbalmente o por escrito.

FIRMAS

Miembros de la Asociación de Usuarios:

ANEXO 4

ASOCIACION DE USUARIOS DEL HOSPITAL _____

MUNICIPIO _____ DEPARTAMENTO _____

HAGO PARTE DEL GRUPO DE TRABAJO QUE VIGILA O TRABAJA PARA _____ Y SOMOS LOS SIGUIENTES:

NOMBRE Y APELLIDO	DIRECCION	TELEFONO	NOS HEMOS REUNIDO EN LAS SIGUIENTES FECHAS: *			
			DIA	MES	HORA	LUGAR

* Para cada reunión, el Grupo de Trabajo puede elaborar un informe sencillo como el siguiente:

ASOCIACION DE USUARIOS DEL HOSPITAL _____
MUNICIPIO _____ DEPARTAMENTO _____

INFORME DEL GRUPO DE TRABAJO QUE VIGILA O TRABAJA PARA _____

FECHA DE LA REUNION: _____

SITUACION ENCONTRADA (por observación directa o de algún usuario)	ALTERNATIVA	SOLUCION	SEGUIMIENTO
Ejemplo: El horario de atención en este servicio es muy limitado (de 8 a 10 a.m.)	Proponer al responsable horario de 5 a 7 p.m.	El responsable dice que no hay personal pero se puede ampliar de 8 a 12 m.	Desde hace 15 días se extendió el horario según lo acordado.
Ejemplo: El Médico del servicio trata muy mal a las personas y no cumple las citas.	Proponer al responsable hablar con el Médico.	El responsable habla con el Doctor y se tratará de mejorar	El Médico ha mejorado solo un poco su actitud y cumplimiento. Se retomará este punto en próxima reunión.

NOMBRE Y APELLIDO DE LOS MIEMBROS DEL GRUPO

FIRMA

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

MANUAL PARA LA CONFORMACION Y CAPACITACION A ASOCIACIONES DE USUARIOS

Miembros de la Asociación de Usuarios, delegados por sus respectivas Asociaciones de las IPS o ESES con las cuales se tiene contrato:

NOMBRE	FIRMA	C.C. No.	NOMBRE DE LA IPS O ESE A CUYA ASOCIACION DE USUARIOS PERTENECE
_____	_____	_____	_____

Autoridades locales presentes:

NOMBRE	CARGO	FIRMA	C.C. No.
_____	_____	_____	_____

Autoridades de Salud presentes:

NOMBRE	CARGO	FIRMA	C.C. No.
_____	_____	_____	_____

Representantes de la EPS

NOMBRE	CARGO	FIRMA	C.C. No.
_____	_____	_____	_____

Representantes de las IPS o ESES

NOMBRE	CARGO	FIRMA	C.C. No.
_____	_____	_____	_____

Dada a los _____ días del mes de _____ de 199_, en el Municipio de _____