



# **Boletín**

# **CAPACITACIONES**

# **MARZO**

**MARZO 2023**

# ASOCIACION DE USUARIOS EN CLINICA EMCOSALUD

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 unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velará 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.

## Constitución de las asociaciones y alianzas de usuarios.

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. Las asociaciones garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios, mediante el libro de inscripción permanente.

En la conformación se elaborará un acta de constitución en la que 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, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.

Se debe enviar copia escaneada del acta deberá ser remitida a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Participación Ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud, a través de un medio magnético, en formato técnico que se anexa en la circular única (tomado de circular única título VII -Supersalud)

## Integrantes de la asociación de usuarios

Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubiere varias asociaciones o alianzas de usuarios, para períodos de dos (2) años. Para el efecto, sus instancias de participación podrán ser:

1. Un **(1)** representante ante la Junta Directiva de la respectiva empresa promotora de salud pública y mixta.
2. Un **(1)** representante ante la Junta Directiva de la institución prestataria de servicios de salud de carácter hospitalario, pública y mixta.
3. Un **(1)** representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.
4. Un **(1)** representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.
5. Dos **(2)** representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la respectiva institución prestataria de servicios de salud, pública o mixta.

# Funciones de la asociación de usuarios

Las asociaciones de usuarios tendrán las siguientes funciones:

- A.** 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.
- B.** Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- C.** 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.
- D.** Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
- E.** Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas se apliquen según lo acordado.

# Funciones de la asociación de usuarios

**F.** Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.

**G.** 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.

**H.** 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 con lo que para tal efecto se establezca.

**I.** Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

**J.** 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.

**K.** Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

# Funciones de la asociación de usuarios

**L.** 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 períodos máximos de dos (2) años.

**M.** Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.

Cualquier inquietud los miembros del Comité de Asociación de usuarios estarán dispuestos a apoyar y resolver conjuntamente con la oficina de ATUS de Clínica Emcosalud en el correo [atus.clin.emcosalud@gmail.com](mailto:atus.clin.emcosalud@gmail.com) o teléfono **8632041** extensión **1219**  
Dirección Calle 5 No. 6-73 segundo piso.

**MIEMBROS DE ASOCIACION DE USUARIOS**

CLINICA EMCOSALUD



PRESIDENTE : VICTOR MANUEL ALVAREZ



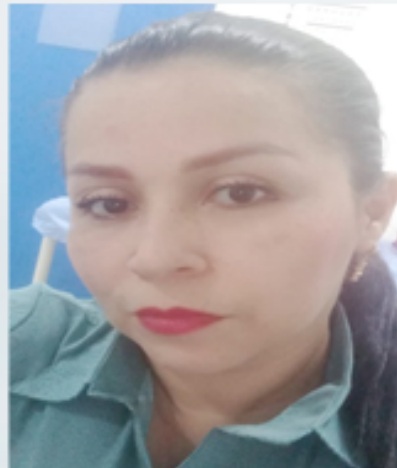
ESPERANZA TAMAYO TRUJILLO



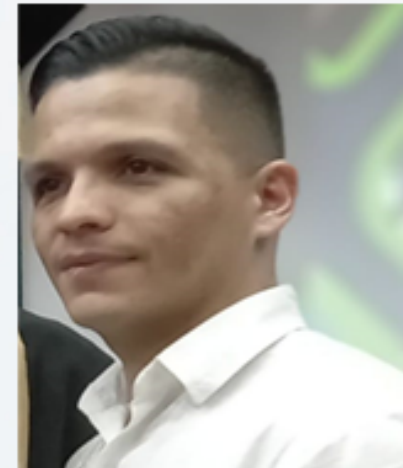
MARIA ALIETTE IBATA



VICTOR EDUARDO VASQUEZ DAZA



LEIDY GISELL TOVAR GUZMAN



JORGE ARMANDO DAVILA



CLAUDIA BIBIANA MANRIQUE-COMITÉ  
ETICA




JAKELYNE CHARRY CASTRO SIAU -COMITÉ ETICA

**FUNCIONES DE LA ASOCIACION**

**Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas**  
**Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios**  
**Participar en las Juntas directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud**  
**Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso**

# CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES 2023

 <b>CRONOGRAMA DE CAPACITACION Y EDUCACION ASOCIACION DE USUARIOS</b>								
<b>DEPENDENCIA:</b> ATENCION AL USUARIO				<b>ELABORADO POR:</b> JAKELYNE CHARRY CASTRO				
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Educar, capacitar y retroalimentar a los miembros de asociacion de usuarios para que a su vez repliquen el conocimiento con los afiliados a las diferentes EAPB que acuden a la Sociedad Clínica Emcosalud								
<b>PERSONAL OBJETO :</b> A los miembros de Asociacion de Usuarios y a su vez a todos los usuarios de Clínica Emcosalud								
<b>RESPONSABLE :</b> Jakelyne Charry Castro						<b>PERIODO :</b> 2023		
TEMA	CAPACITADOR	NOMBRE DEL DOCUMENTO O MATERIAL OBJETO	FECHA DE SOCIALIZACION	METODOLOGIA	PERSONAS A CAPACITAR	CUMPLIMIENTO FECHA DE SOCIALIZACION	Cumplio	EVALUACION
Deberes y Derechos de los usuarios (Carta del trato Digno)	Jakelyne Charry Castro	Folleto deberes y derechos de los usuarios	ENERO DE 2023	fisico	Miembros Asociación de Usuarios y Usuarios	SI	SI	NO
Capacitacion en Deberes y Derechos e Informe a Miembros de Asociacion de Usuarios	Jakelyne Charry Castro	CAPACITACION DEBERES Y DERECHOS /INFORME A MEMBROS DE ASOCIACION DE USUARIOS	ENERO DE 2023	En reunión de comité	Miembros Asociación de Usuarios	SI	SI	NO
SOCIALIZACION CRONOGRAMA CAPACITACION Y DEMAS	Jakelyne Charry Castro	Informe/Cronograma	MARZO DE 2023	En reunión de comité	Miembros Asociación de Usuarios			
CANALES DE COMUNICACIÓN	Jakelyne Charry Castro	INFORMACION	MARZO DE 2023	En reunión de comité	Miembros Asociación de Usuarios			
Uso del buzón de sugerencias y Sistema de PQR en Clínica Emcosalud	Jakelyne Charry Castro	Artículo	MAYO DE 2023	Boletín Institucional, carteleras y página web	Miembros Asociación de Usuarios			
Asociación de Usuarios (Constitución, Integrantes, funciones, cronograma de capacitación-normatividad)	Jakelyne Charry Castro	Información normatividad y de Clínica Emcosalud	JULIO DE 2023	Boletín Institucional, carteleras y web	Miembros Asociación de Usuarios			
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Jakelyne Charry Castro	Portafolio	SEPTIEMBRE DE 2023	Web y en comité	Miembros Asociación de Usuarios			
El trato con respeto es un derecho	Jakelyne Charry Castro	Flayer/artículo	NOVIEMBRE de 2023	Boletín Institucional y carteleras	Miembros Asociación de Usuarios			