



**ESTATUTOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS
DE LA IPS COOPSANA SURA
2019**

**ESTATUTOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS COOPSANA SURA
2019**

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, los afiliados y usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SGSSS, tienen derecho a ejercer desde la participación social e institucional, el control social a través de veedurías, así como la 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 de Salud, retroalimentando a sus actores, mediante la generación de espacios de comunicación e interacción constantes.

En ese sentido, la IPS COOPSANA, velando por cumplir con estas disposiciones, enfocadas en el cuidado de sus afiliados y usuarios, con el ánimo de promover desde la participación institucional, una cultura en salud que incentive y promueva el sentido de pertenencia y un responsable ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes, implementa un modelo propio de participación institucional mediante la constitución de la Asociación de Usuarios, rigiéndose por los siguientes **PRINCIPIOS**:

EQUIDAD. Este principio reconoce que todas las personas deben ser tratadas de acuerdo a su condición, como garantía de una participación democrática y diversa basada en el respeto.

TRANSPARENCIA. Prevenir la corrupción desde el acceso a la información y visibilizar las actuaciones desde el ejercicio participativo, son garantías para el Control Social y la Rendición de Cuentas.

DEMOCRACIA. Es el obrar en la organización y el funcionamiento de la Asociación de Usuarios, como garantes de la participación activa desde el reconocimiento de sus integrantes, como sujetos de derechos y deberes en la toma de decisiones.

PARTICIPACIÓN. Es el derecho constitucional que le permite al ciudadano involucrarse activamente en la toma de decisiones que le afectan.

INCLUSIÓN. Es la garantía plena y vigente a la protección de los derechos humanos para la vida en democracia.

ÉTICA. Son las acciones que llevan al individuo al respeto de los derechos humanos actuando con justicia, equidad y honestidad.

SOLIDARIDAD. Es el apoyo incondicional frente a las situaciones ajenas que puedan afectar a los afiliados y usuarios.

EFICIENCIA. Es la gestión participativa, orientada a promover resultados en un tiempo estipulado.

Estos Principios son la garantía para la participación activa de afiliados y

usuarios, sustentados en los siguientes **VALORES**:

RESPECTO por la dignidad humana.

TRATO HUMANIZADO con los pacientes, personal administrativo y asistencial.

COMPROMISO de cumplir con la tarea encomendada, como voceros de los afiliados y usuarios que representamos.

DILIGENCIA, EMPEÑO Y ESMERO en la ejecución de las tareas planeadas en el tiempo estipulado.

DISCIPLINA para acatar el reglamento, principios y valores definidos en los Estatutos.

CONCERTACIÓN AMIGABLE frente a la toma de decisiones.

CONFIANZA en el marco institucional que nos acompaña y en la capacidad de trabajo que tenemos, desde los espacios de la participación ciudadana y Asociaciones de Usuarios.

RESERVA Y PRUDENCIA para proteger y custodiar la información que preserve los datos sensibles de los afiliados y usuarios y la documentación sobre la que se fundamentan los proyectos de la Asociación de Usuarios.

OBJETIVIDAD para guiarse por criterios basados en el marco normativo vigente y las políticas institucionales, que evite actitudes parcializadas o discriminatorias.

CAPITULO I

NOMBRE, DOMICILIO, DURACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA

ARTÍCULO 1. NOMBRE. Para todos los efectos relacionados con su objeto, la Asociación se denominará **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS COOPSANA SURA**

ARTÍCULO 2. DOMICILIO. La Asociación de Usuarios, tendrá como domicilio principal el municipio de Medellín (Antioquia) y tendrá como sedes para reuniones: Calasanz Cra. 80 No. 49-34, Norte Cra.65 No. 97-05, Centro Cra. 45 No. 54-54 y Oriental Cra. 46 No.57-10 Interior 301.

ARTÍCULO 3. DURACIÓN. La Asociación de Usuarios tendrá una vigencia indefinida, su permanencia en el tiempo dependerá de las disposiciones normativas que regulan la materia y la participación de los afiliados y usuarios.

ARTÍCULO 4. NATURALEZA JURÍDICA. La Asociación de Usuarios de los Servicios de Salud, es una organización cívica sin ánimo de lucro.

CAPITULO II

ROL DE LA IPS COOPSANA SURA EN LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ARTÍCULO 5. ROL DE LA IPS COOPSANA SURA. La IPS COOPSANA en cumplimiento de la normativa vigente y en especial de la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018, que modificó el Título VII de la Circular Única de Supersalud, relacionado con la participación ciudadana, cumplirá las funciones de promoción, asesoría, acompañamiento técnico, logístico, divulgación y garantía del derecho a la participación ciudadana y el control social, por esta razón en las sesiones a las que asista participará con voz, pero sin voto, sin detrimento de la autonomía que les es propia a las Asociaciones de Usuarios; por tanto y de acuerdo a los temas a tratar, su asistencia no es requisito para el desarrollo de las sesiones y decisiones de la Asociación de Usuarios, “quienes actuarán bajo los principios de independencia y autonomía en su constitución y el ejercicio de sus funciones” (Circular 000008/2018, página 48, párrafo 3).

PARÁGRAFO 1. Para el cumplimiento de estas funciones, la IPS COOPSANA, designará al funcionario correspondiente e informará de manera oportuna a la Asociación de Usuarios. Para el efecto, se ha formalizado el acompañamiento decisorio y operativo de la COORDINADORA DE EXPERIENCIA Y ATENCIÓN AL USUARIO.

PARÁGRAFO 2. En cada sede de la IPS COOPSANA, el contacto inmediato será la Auxiliar de Atención al Usuario y el médico coordinador de Unidad.

CAPITULO III

OBJETO Y FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS COOPSANA

ARTÍCULO 6. OBJETO. Construir un modelo operativo que permita promover la participación social e institucional en la IPS COOPSANA SURA, 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 conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SGSSS, cuidando y velando por el responsable ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes, el mejoramiento de la calidad y oportunidad de los servicios de salud a que tienen

derecho en el marco de la normativa vigente.

ARTÍCULO 7. FUNCIONES. Serán funciones generales de la Asociación de Usuarios de la IPS COOPSANA, (estas funciones están consagradas en el decreto 1757 de 1994 y han sido adaptadas para IPS SURA).

1. Socializar y asesorar a los afiliados y usuarios de la IPS COOPSANA, sobre los planes de beneficios, los servicios a que tienen derecho según las coberturas del Plan de Beneficios en Salud, PBS, los requisitos para su utilización, horarios, tarifas de copagos y cuotas moderadoras, y demás temas que garanticen el acceso al servicio de salud.
2. Mantener canales de comunicación efectivos, para conocer las inquietudes, requerimientos y sugerencias de los afiliados y 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 de EPS SURA e IPS COOPSANA, para que sean tenidos en cuenta en la toma de decisiones.
3. Elaborar y aplicar encuestas de satisfacción sobre la calidad y oportunidad de los servicios de salud.
4. Servir de interlocutor entre los usuarios y el nivel administrativo de la IPS, para generar acciones orientadas a mejorar la calidad de los servicios.
5. Elegir democráticamente a sus representantes a las diferentes instancias de participación en su área de influencia, con sujeción a la normativa vigente y a los principios de la participación.
6. Ejercer con dignidad y empeño la representación ante diferentes instancias de participación.
7. Velar porque la imagen institucional conserve su dignidad y buen nombre.
8. Ejercer vigilancia sobre los protocolos y guías que se desarrollan en los programas preventivos en las IPS.
9. Fomentar el compromiso de los afiliados y usuarios en el uso racional de los recursos del Sistema de Salud, desde la divulgación y formación en derechos y deberes.
10. Convocar a las reuniones periódicas, con el fin de tratar asuntos propios de la Asociación.
11. Convocar a las Asambleas, según corresponda, para informar a los asociados, afiliados y usuarios de las gestiones realizadas (Rendición de Cuentas con adherencia a la Resolución 2063 de 2017, numeral 11.2.)
12. Acceder a la información trimestral del consolidado de PQR y sugerir acciones de mejoramiento en las áreas donde sea necesario.

CAPITULO IV

DE LOS ASOCIADOS Y REPRESENTANTES

ARTÍCULO 8. PARA ASOCIADOS. Son requisitos para pertenecer a la Asociación de Usuarios y por ende adquirir la calidad de Asociado:

1. Tener afiliación en la IPS COOPSANA de EPS SURA.
2. Tener actitud de servicio, para los espacios propios de la Asociación de Usuarios.
3. Estar dispuesto a participar de las reuniones de formación programadas para tal fin.
4. Estar inscrito en el libro de Asociados.
5. Ser mayor de 14 años.
6. No tener una relación laboral, ni contractual con EPS SURA, ni con la IPS COOPSANA.

ARTÍCULO 9. PARA REPRESENTANTES. Son requisitos para ser Representante de la Asociación de Usuarios:

1. Ser mayor de 18 años.
2. Tener actitud de servicio, para los espacios propios de la Asociación de Usuarios.
3. Estar dispuesto a participar de las reuniones de formación programadas para tal fin.
4. No tener una relación laboral, ni contractual con EPS SURA, ni con la IPS COOPSANA.
5. Ser elegido en Asamblea plena de usuarios y legitimado en Acta.
6. No ser Edil. (Artículo 22 del Decreto 1757 de 1994 y 19 de la Ley 850 de 2003)

ARTÍCULO 10. DEBERES DEL ASOCIADO O REPRESENTANTE.

1. Asistir oportunamente a las reuniones, sesiones protocolarias y convocatorias en general.

2. Participar activamente en las deliberaciones, votar con responsabilidad y transparencia.
3. Participar activamente en los planes y programas acordados por la Asociación de Usuarios, tanto en la IPS como en EPS.
4. Apoyar, promover y participar activamente, en las actividades que tengan como finalidad el mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios de salud.
5. Conocer y cumplir los Estatutos de la Asociación de Usuarios, así como las disposiciones legales que rigen la materia.
6. Representar con dignidad y ética a la Asociación de Usuarios cuando le corresponda, por designación de la asamblea o delegación, ante las diferentes instancias de participación.
7. Presentar ante las instancias a que fuere convocado de EPS o IPS, los informes de la participación, de que fue objeto en el punto anterior.
8. Inscribirse y participar en los Comités de Trabajo establecidos en la IPS o hacer parte de alguna de las Mesas de Trabajo, en la Mesa Ampliada Participativa Regional, MAPAR.
9. Cuando el asociado o representante sea convocado a otros espacios de educación, (diplomado, talleres, cursos), deberá socializar en la plenaria de la Mesa Ampliada Participativa Regional, -MAPAR- los conocimientos adquiridos y en lo posible el suministro del material recibido.
10. Guardar confidencialidad, en todos aquellos casos sometidos a su consideración e intervención, dentro de las funciones que le correspondan como Representante.
11. Mantener actualizados sus datos personales.
12. Custodiar y resguardar el buen nombre de la Asociación de Usuarios a todos los ámbitos donde concurra.
13. Promover la inscripción permanente de usuarios en la Asociación.
14. Proponer iniciativas de trabajo a los demás Representantes.
15. Hacer uso adecuado y responsable del distintivo entregado por la organización.
16. Conocer y acatar los Estatutos.

ARTÍCULO 11. DERECHOS DEL ASOCIADO

1. Elegir y ser elegido para desempeñar cargos en la Asociación de Usuarios.
2. Participar con voz y voto en las deliberaciones de los órganos de la Asociación y las instancias en las cuales actúa en calidad de Representante.
3. Ejercer vigilancia sobre el funcionamiento de la Asociación y solicitar informes sobre las actuaciones, no sólo de los colaboradores del Comité Directivo sino también de los Representantes.
4. Ser escuchado y obtener respuesta ante sus quejas, requerimientos e inquietudes, dentro de los términos que contempla la normativa vigente.

5. Recibir información oportuna sobre las actividades y eventos programados o desarrollados por la Asociación de Usuarios.

ARTÍCULO 12. INSCRIPCIÓN Y RETIRO: Los usuarios de IPS COOPSANA podrán inscribirse, libre y voluntariamente en la planilla de asociados en cualquier momento. Igualmente podrán retirarse, notificando por escrito sobre esta decisión, al Secretario de la Asociación de Usuarios.

CAPÍTULO V

ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ÓRGANOS DE DIRECCIÓN EN LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS COOPSANA SURA.

ARTÍCULO 13. OBJETO. La Asociación de Usuarios en la IPS COOPSANA, se constituye para ejercer el derecho fundamental a la salud, vigilar la calidad, oportunidad y trato digno en los servicios de salud, la defensa del usuario y su educación en el ejercicio responsable de sus derechos y cumplimiento de sus deberes.

ARTÍCULO 14. CONFORMACIÓN. Es una agrupación de personas afiliadas del régimen contributivo y subsidiado, que se organizan alrededor de una Asociación de Usuarios, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

ARTÍCULO 15. ESTRUCTURA OPERATIVA. Teniendo en cuenta la función básica que debe cumplir la Asociación de Usuarios en cuanto a la educación, capacitación, atención y orientación al usuario, se establece una estructura funcional, con la designación de cuatro (4) Representantes Principales y cuatro (4) Suplentes, para un período de dos (2) años y desempeñar los siguientes cargos: Coordinador General, Coordinador del Comité de Atención y Orientación al Usuario, Coordinador del Comité de Educación y Capacitación, Secretario. Los Suplentes estarán dados para cada cargo. Tendrán como función esencial apoyar y reforzar el trabajo de los Principales. Es importante observar que para los cargos de Suplentes surtirán los mismos efectos que para los Principales.

ARTÍCULO 16. CARGOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE IPS COOPSANA.
Estos cargos estarán dados para ejercer funciones en el **Comité Directivo**

1. COORDINADOR GENERAL. Nombrado en Asamblea Designataria de Usuarios.

2. FUNCIONES DEL COORDINADOR GENERAL.

1. Convocar a Asamblea Ordinaria o Extraordinaria.
2. Coordinar las reuniones de Principales y Suplentes.
3. Mantener informada a la Asociación frente avances, nuevas disposiciones, programas, convenios y decisiones tomadas frente a la prestación de los servicios.
4. Articular y apoyar las actividades realizadas por los Comités de Orientación y Atención Usuario y Educación y Capacitación, gestionando los recursos a que haya lugar.
5. Concertar con los demás Representantes, el ajuste a que dé lugar el Plan de Trabajo establecido por los Comités de Educación y Capacitación, Orientación y Atención al Usuario.
6. Ser vocero entre la Asociación de Usuarios y las Directivas de la IPS.
7. Asistir a las reuniones Ordinarias y Extraordinarias convocadas por la Mesa Ampliada Participativa Regional de EPS SURA, presentar informes y propuestas de las actividades realizadas por la Asociación de Usuarios ante las Mesas de Trabajo.
8. Asistir a las capacitaciones programadas por la organización y cumplir con los compromisos de representación que le sean delegados.
9. Velar por la custodia de las actas, listado de registro de usuarios y demás documentos de la Asociación de Usuarios.
10. Hacer uso adecuado y responsable del distintivo entregado por la IPS.
11. Verificar con el equipo directivo de la IPS el registro actualizado de los integrantes o representantes activos ante el ente territorial.
12. Cumplir y acatar lo establecido en el presente Estatuto.

16.3. COORDINADOR COMITÉ DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.
Nombrado en Asamblea Designataria de Usuarios.

16.4. FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL COMITÉ DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.

1. Participar periódicamente en la apertura de los buzones y realizar el

- seguimiento y vigilancia a la oportunidad y efectividad en las respuestas.
2. Mantener las planillas para inscripción permanente de usuarios.
 3. Establecer y mantener canales de comunicación, que le permita conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios, en coordinación con la persona encargada de Atención y Orientación al Usuario de la IPS.
 4. Velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, mediante la educación a los usuarios.
 5. Orientar al usuario en la utilización adecuada de los mecanismos y canales dispuestos por la IPS, para recibir las manifestaciones, quejas, requerimientos y peticiones. Así mismo, orientarlo frente a trámites propios de la Asociación de Usuarios.
 6. Diligenciar las planillas de asistencia y elaborar reportes de actividades realizadas, de acuerdo al Plan de Trabajo establecido.
 7. Participar mensualmente con el equipo de trabajo para el análisis y seguimiento de las actividades.
 8. Participar de reuniones extraordinarias cuando la situación así lo amerite.
 9. Realizar las encuestas de satisfacción a los servicios que presta la IPS y hacer seguimiento a los correctivos propuestos desde un plan de mejoramiento al servicio.
 10. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por la Mesa Ampliada Participativa Regional y presentar propuestas e informes de las actividades realizadas por la Asociación de Usuarios ante las Mesas de Trabajo.
 11. Coordinar con el apoyo del Coordinador General, la apropiación de recursos y la logística para las actividades programadas.
 12. Hacer uso adecuado y responsable del distintivo entregado por la organización.
 13. Cumplir y acatar lo establecido en el presente Estatuto.

16.5. COORDINADOR COMITÉ DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN. Elegido en Asamblea Designataria de Usuarios.

16.6. FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL COMITÉ DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN.

1. Tendrá a su cargo realizar acciones de educación y formación a los usuarios en derechos, deberes y aspectos fundamentales del SGSSS y modelos integrales

en salud.

2. En actividades educativas y con el concurso de diferentes funcionarios de la IPS, informará al usuario de todo lo correspondiente al funcionamiento de la IPS, los modelos de servicio, planes de beneficio y portafolio de servicios.
3. En coordinación con la persona encargada de Atención al Usuario de la IPS, deberá proponer y desarrollar un plan de capacitación para los integrantes de la Asociación de Usuarios frente a la normativa vigente, derechos y deberes, plataforma estratégica de la organización, portafolio de servicios, mediante la implementación de metodologías lúdico - pedagógicas que favorezcan la comprensión significativa de los contenidos.
4. Promover la participación de los usuarios en las reuniones ordinarias que realiza la Asociación de Usuarios y mantener planillas de inscripción.
5. Diligenciar las planillas de asistencia y elaborar reportes de las actividades realizadas, de acuerdo al plan de trabajo establecido.
6. Informar a los usuarios de las actividades realizadas por la Asociación de Usuarios a través de las carteleras, volantes, actividades lúdico-pedagógicas, entre otras.
7. Proponer a la Mesa Ampliada Participativa Regional, MAPAR, la emisión de periódicos, boletines, página web, donde se dé información de las actividades y capacitaciones que realiza la Asociación de Usuarios.
8. Hacer uso adecuado y responsable del distintivo entregado por la organización.
9. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por la Mesa Ampliada Participativa Regional y presentar propuestas e informes de las actividades realizadas por la Asociación de Usuarios ante las Mesas de Trabajo.
10. Coordinar con el apoyo del Coordinador General, la apropiación de recursos y la logística para las actividades programadas.
11. Cumplir y acatar lo establecido en el presente Estatuto.

16.7. SECRETARIO. Elegido en Asamblea Designataria de Usuarios.

16.8. FUNCIONES DEL SECRETARIO.

1. Actuar como apoyo directo del Coordinador General, el Comité de Atención y Orientación al Usuario, y el Comité de Educación y Capacitación.
2. Realizar las actividades propias de su cargo.

3. Citar a las reuniones y asambleas ordinarias y extraordinarias de la Asociación de Usuarios de la IPS.
4. Elaborar y archivar el consecutivo de las actas de las reuniones y asambleas de la Asociación de Usuarios de la IPS.
5. Mantener al día los archivos, actas, registros de asistencia y comunicaciones, recibidas y despachadas. Estos documentos reposarán dentro de la IPS, en el archivo asignado para la Asociación de Usuarios, que cumpla con requerimientos de fácil acceso para la consulta por parte de los representantes o en atención a una auditoría interna o externa.
6. Coordinar con el apoyo del Coordinador General, la apropiación de recursos y la logística para las actividades programadas, por el Comité de Orientación y Atención al Usuario, y el Comité de Educación y Capacitación.
7. Mantener actualizada la lista de los asociados y las planillas para inscripción.
8. Apoyar la ejecución de actividades definidas en el Plan de Trabajo, por el Comité en pleno.
9. Mantener informados a coordinadores y asociados de nuevas comunicaciones y eventos a realizar por parte de la IPS y de la Asociación de Usuarios.
10. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por la Mesa Ampliada Participativa Regional, MAPAR, y presentar propuestas e informes de las actividades realizadas por la Asociación de Usuarios ante las Mesas de Trabajo.
11. Hacer uso adecuado y responsable del distintivo entregado por la organización.
12. Cumplir y acatar lo establecido en el presente Estatuto.

PARÁGRAFO 1. Para los cargos de: Coordinador General, Coordinador Comité de Atención y Orientación al Usuario, Coordinador de Educación y Capacitación, Secretario y sus suplentes, se establece un período de dos (2) años (Decreto 1757 /94 y la Circular 000008 /2018) y podrán ser reelegidos en el mismo cargo por un solo período más de manera inmediata.

PARÁGRAFO 2. En el evento en que un Principal renuncie, automáticamente el Suplente respectivo ocupará este cargo. Los Suplentes en esta condición, cubrirán la ausencia de un Principal ante un evento o instancia de participación al que sea convocado formalmente.

PARÁGRAFO 3. En el evento que los cargos de Principal y Suplente presenten la renuncia, se deberá convocar a una Asamblea Designataria Extraordinaria, para

designar dichos cargos.

PARÁGRAFO 4. Para dejar el cargo, Principal o Suplente, deberá presentar renuncia de manera escrita a la Asociación de Usuarios de la IPS y entregarla, junto con el distintivo, al Secretario de la Asociación. Éste a su vez la presentará en la reunión mensual que tengan programada.

PARÁGRAFO 5. La Asamblea de Usuarios de la IPS COOPSANA, convocada por una Junta Delegada de Usuarios en número impar (5 o 7), podrá pedir la renuncia a cada cargo, si así lo considera de acuerdo con el desempeño inadecuado, faltas a la moral o la ética, mal uso del distintivo dado por la IPS, conflictos graves con los usuarios, funcionarios o empleados de la IPS o EPS, así como con prestadores del servicio o compañeros de los respectivos Comités.

ARTÍCULO 17. QUÓRUM DELIBERATIVO Y DECISORIO: El Comité Directivo deliberará con la presencia de la mitad de los miembros que conforman dicho Comité, y las decisiones se adoptarán con el voto favorable de la mitad más uno de los asistentes.

ARTÍCULO 18. ACTAS. De lo actuado en cada reunión del Comité Directivo, se dejará constancia en actas, que serán firmadas por el Coordinador y el Secretario y se les anexará la planilla de asistentes.

CAPITULO VI

REUNIONES

ARTÍCULO 19. REUNIONES DEL COMITÉ DIRECTIVO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS COOPSANA. Los integrantes se reunirán un día definido de cada mes, previo cronograma concertado con los integrantes del Comité Directivo.

ARTÍCULO 20. FUNCIONES GENERALES DE LAS REUNIONES DE LOS COMITÉS DIRECTIVOS DE LAS ASOCIACIONES DE TODAS LAS SEDES DE LA IPS COOPSANA.

1. Velar por el cumplimiento de los principios participativos, a nivel democrático, incluyente, transparente, equitativo y ético.
2. Participar, planear y concertar con la IPS, un cronograma de actividades de actualización y capacitación en temas de salud, dentro de los que se incluirá la normativa vigente en la materia.

3. Solicitar a la IPS informes trimestrales acerca de los planes y avances de los temas originados en la Rendición de Cuentas y los PQR.
4. Solicitar al nivel directivo de la IPS, tener en cuenta a la Asociación de Usuarios para la validación de estrategias a implementar en las experiencias de servicio.
5. Promover y participar a los afiliados y usuarios en general, de las capacitaciones programadas, divulgando oportunamente y por diferentes medios, el cronograma de las actividades para el año lectivo.
6. Solicitar el acceso oportuno a la información requerida por los Comités para favorecer la gestión efectiva en cada uno de ellos.
7. Articular y coordinar las acciones necesarias, para la apropiación de recursos y la logística requerida por los Comités para su plan de acción.
8. Coordinar con el funcionario responsable en la IPS, la adecuación de un espacio para el almacenamiento del material a utilizar en los Comités, así como un archivador para los informes y elementos propios para el accionar en las reuniones del Comité Directivo.
9. Realizar seguimiento y apoyo a las metas trazadas por cada Comité.
10. Planear y preparar con un (1) mes de anticipación a la fecha programada, la convocatoria y rendición de informes para la Asamblea General.

CAPITULO VII DE LAS ASAMBLEAS

ASAMBLEA GENERAL DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS COOPSANA

ARTÍCULO 21. NATURALEZA Y COMPOSICIÓN. La Asamblea General es el máximo organismo de dirección de la Asociación de Usuarios, compuesta por todos los afiliados y usuarios a la IPS, que asistan a la convocatoria. Sus decisiones serán de obligatorio cumplimiento, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Las Asambleas de la Asociación de Usuarios de la IPS COOPSANA serán ORDINARIAS, EXTRAORDINARIAS, RENDICIÓN DE CUENTAS y DESIGNATARIAS.

La **ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA**, se efectuará una (1) vez al año y se convocarán en los tres (3) primeros meses del año.

La **ASAMBLEA EXTRAORDINARIA**, se citará en cualquier tiempo, cuando sean indispensable o conveniente y sólo se podrá decidir sobre los asuntos señalados en la convocatoria.

La **ASAMBLEA DESIGNATARIA**, se convocará cada dos (2) años para nombrar el Comité Directivo de la Asociación de Usuarios de la respectiva sede de la IPS.

ARTÍCULO 22. CONVOCATORIA. La convocatoria a la Asamblea General Ordinaria de la Asociación de Usuarios de la IPS COOPSANA, la hará el Comité Directivo con una anticipación no menor a treinta (30) días, determinando lugar, fecha y hora.

Las Asambleas Extraordinarias serán convocadas, igualmente por el Comité Directivo de la Asociación de Usuarios, por decisión propia o a petición de un número no menor de cinco (5) afiliados a la IPS que realizan la convocatoria respectiva. Debe anexarse el orden del día.

La Asamblea Designataria será convocada por el Comité Directivo de la Asociación de Usuarios de la IPS, sólo para designar el nuevo Comité, con una anticipación no menor a treinta (30) días.

PARÁGRAFO 1. En la eventualidad de no disponer de un número legal de Representantes en su Comité Directivo, podrá realizarse una Asamblea Designataria en la fecha en que este evento lo amerite.

PARÁGRAFO 2. EPS SURA y su IPS COOPSANA garantizarán la convocatoria para la conformación de la Asociación de Usuarios, utilizando para ello todos los canales y medios disponibles con que cuenten para el éxito de cada jornada y su funcionamiento.

ARTÍCULO 23. QUÓRUM. Las Asambleas: General Ordinaria, Extraordinaria y Designataria de los afiliados y usuarios de la IPS, deliberarán con la asistencia de las personas que voluntariamente asistan a la convocatoria. Las decisiones de la asamblea, se adoptarán por mayoría simple de votos.

ARTÍCULO 24. PRESIDENTE. La Asamblea General Ordinaria de la IPS, la Asamblea Extraordinaria y la Asamblea Designataria, serán presididas por la persona a quien elija la misma asamblea, por mayoría simple de los votos de los afiliados y usuarios presentes. Su actuación solo procederá para esta asamblea.

ARTÍCULO 25. SECRETARIO. Será designado por los afiliados y usuarios presentes en la asamblea, por mayoría simple de votos. Su actuación solo procederá para dicha asamblea.

ARTÍCULO 26. LIBRO DE ACTAS. Las decisiones de la Asamblea General Ordinaria y Asamblea Extraordinaria, de la IPS COOPSANA SURA, se harán constar en el “Libro de Actas”. Ésta debe ser firmada por el Presidente y el Secretario de la misma. Cada acta deberá ir numerada y expresará, cuando menos, el lugar, fecha y hora de la reunión, el número de afiliados y usuarios presentes, la forma y la antelación de la convocatoria, la lista de los asistentes, temas tratados, las decisiones tomadas, el número de votos emitidos a favor, en contra o en blanco, las constancias escritas presentadas por los asistentes durante la reunión, las designaciones efectuadas y la fecha y hora de clausura. Antes de levantarse la sesión correspondiente, el acta será firmada por los asistentes o se anexará fotocopia de la planilla de asistencia. La Asamblea General Ordinaria de afiliados y usuarios puede delegar en dos o más personas, para que en su nombre revisen, autoricen, aprueben o nieguen con sus firmas y las de Presidente y Secretario de la asamblea, los actos y decisiones tomadas en la misma. Las actas y cualquier otro documento deben reposar en cada una de las respectivas sedes de la IPS.

PARÁGRAFO. Para la Asamblea Designataria, existe una minuta normativa que debe ser llenada y firmada en su totalidad por los nuevos Representantes que harán parte del Comité Directivo, puesto que este documento debe ser enviado a la Supersalud.

ARTÍCULO 27. ATRIBUCIONES DE LA ASAMBLEA. Como órgano de dirección y decisión, la Asamblea General Ordinaria de afiliados y usuarios de la IPS COOPSANA, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar o modificar el Orden del Día.
2. Elegir sus dignatarios.
3. Recibir del Comité Directivo el informe anual de sus ejecutorias.
4. Proponer y aprobar propuestas, en beneficio del mejoramiento del servicio en salud de los usuarios de la IPS.
5. Velar por el ejercicio de los derechos y cumplimiento de deberes de afiliados y usuarios.
6. Ejercer las demás funciones que de acuerdo con la ley y los presentes Estatutos le correspondan.

ARTÍCULO 28. ASAMBLEA PARA RENDICIÓN DE CUENTAS. En cumplimiento de la normativa establecida por la Resolución 2063 del 2017, en su artículo 11.2 que establece la obligatoriedad de presentar informe de Rendición de Cuentas a sus asociados, afiliados y usuarios con relación a sus actuaciones y gestión

participativa, ésta podrá ser presentada en la Asamblea General de la IPS y se realizará en los tres (3) primeros meses del año. La IPS convocará de manera amplia y participativa, utilizando para ello los medios electrónicos, página web, medios escritos.

ARTÍCULO 29. MOCIONES.

1. **Moción de Orden:** Cuando existe dispersión en el tratamiento del tema correspondiente al orden del día, cualquier participante podrá solicitar moción de orden, con el fin que las intervenciones se ajusten al tema a deliberar.
2. **Moción de Procedimiento:** Cuando se considere que durante la sesión, no se están cumpliendo las instrucciones establecidas, cualquier participante podrá solicitar la moción de procedimiento, con el fin que la sesión se ajuste al orden del día.
3. **Moción de Suficiente Ilustración:** Cuando se considere que el tema tratado en el orden del día ha sido debatido ampliamente en la plenaria, podrá solicitarse moción de suficiente ilustración, con el fin que se suspendan las intervenciones sobre el tema y se someta a votación.
4. **Moción de Persona o Entidad Ausente:** Se pide cuando el que interviene esté hablado de una persona o entidad ausente (derecho a la defensa).

PARÁGRAFO. Las mociones tendrán prelación en el uso de la palabra dada en cada sesión y las otorgará el Presidente de la asamblea.

ARTÍCULO 30. ORDEN DEL DÍA. El orden del día de las sesiones será puesto a consideración de los asistentes y se aprobará o modificará al inicio de cada una de ellas.

Entiéndase por Orden del Día, como la agenda a desarrollarse en cada una de las sesiones y será enviado junto con la convocatoria a la correspondiente sesión, por parte del Comité Directivo, según sea el tipo de convocatoria.

ARTÍCULO 31. VOTACIÓN. Es el acto colectivo, a través de la cual la plenaria de la Asociación de Usuarios toma sus decisiones. El voto es el acto individual, a través del cual cada afiliado manifiesta su voluntad o decisión.

1. **Votación Ordinaria:** En esta votación, los asistentes a la plenaria manifiestan su decisión afirmativa, negativa o su abstención, según cómo el Presidente de la plenaria haya preguntado, levantando la mano. Quien realiza el acta del encuentro, informará en voz alta el resultado de la votación.
2. **Votación Nominal:** El Secretario de la asamblea llama a lista y cada representante o asociado al ser nombrado, expresará su intención de voto con un sí, un no o su abstención. Cualquier representante o asociado puede pedir

la votación nominal.

3. **Votación Secreta:** Será por medio de papeletas y cualquier representante o asociado puede pedir la votación secreta; para el conteo, el Presidente de la asamblea nombrará a dos miembros, quienes expresarán en voz alta el resultado, leyendo cada uno de los votos.
4. **Votación en blanco:** Se tomará en cuenta para determinar la toma de decisiones, pero en ningún caso, se podrá sumar a los que voten por el sí o por el no.

PARÁGRAFO 1. Para las modalidades de votación nominal y secreta, éstas se pondrán en ejecución una vez se decida mediante una votación ordinaria y en tal caso quedará por escrito en el acta la decisión de la asamblea.

PARÁGRAFO 2. ABSTENCIÓN. El representante o afiliado podrá abstenerse de emitir su voto, cuando un asunto determinado sea sometido a votación de la asamblea.

PARÁGRAFO 3. En caso de empate para la aprobación de un tema, proyecto o proposición, el Presidente de la asamblea ordenará la repetición de la votación por una vez, si el empate persiste, se someterá a discusión posterior en la sesión o asamblea siguiente.

CAPITULO VIII

RÉGIMEN DISCIPLINARIO

ARTÍCULO 32. CAUSALES DE SANCIÓN PARA ASOCIADOS.

1. Violación a las normas legales o estatutarias vigentes.
2. El uso del nombre de la Asociación para campañas políticas, religiosas o de otra índole.
3. 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.
4. Acciones o actitudes personales deliberadas que a juicio del Comité Directivo, de los asociados o personal de la IPS, conlleven al entorpecimiento de las actividades normales de la Asociación de Usuarios de la IPS.

5. El incumplimiento a los deberes suscritos en estos Estatutos.

ARTÍCULO 33. CAUSALES DE SANCIÓN PARA REPRESENTANTES

1. Apropiación, retención o uso indebido de los bienes, documentos, distintivos y libros de la Asociación.
2. Violación a las normas legales o estatutarias vigentes
3. Cuando el Representante, no concurra a tres citaciones consecutivas del Comité del cual forma parte, sin causa justificada.
4. El uso del nombre de la Asociación para campañas políticas, religiosas o de otra índole.
5. El mal uso de su dignidad como Representante de la Asociación, para crear presiones indebidas en la prestación del servicio de salud, en beneficio propio, de su familia o de terceros.
6. Acciones o actitudes personales deliberadas que a juicio del Comité Directivo, de los asociados o personal de la IPS, conlleven al entorpecimiento de las actividades normales de la Asociación de Usuarios de la IPS.
7. Las faltas consignadas en el Capítulo V, Parágrafo 5.
8. El incumplimiento a los deberes suscritos en estos Estatutos.

ARTÍCULO 34. APLICACIÓN DE LAS SANCIONES.

1. Al incurrir en falta por primera vez, se hará un llamado verbal por parte del Comité Directivo de la Asociación de Usuarios de la IPS y quedará consignada en el acta respectiva.
2. Al incurrir en falta por segunda vez, se hará una comunicación escrita al asociado por parte del Comité Directivo de la Asociación de Usuarios y cumplirá el trámite respectivo.
3. Al incurrir en falta por tercera vez, en comunicación escrita del Comité Directivo se le informará al asociado de la pérdida de la investidura como tal.
4. Se informará a la Dirección de la IPS, de cada una de estas faltas.

PARÁGRAFO 1. Para la aplicación de las sanciones el Comité escuchará a las partes implicadas y sus respectivos descargos y luego procederá de acuerdo con los puntos anteriores.

PARÁGRAFO 2. Al ser sancionado, no pierde la calidad de usuario ni afiliado a la IPS o EPS
SURA.

PARÁGRAFO 3. Para los Representantes se cumplirán las mismas instancias, salvo lo establecido en el Capítulo V, parágrafo 5.

CAPÍTULO IX

DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

ARTÍCULO 35. La Asociación de Usuarios de IPS COOPSANA se disolverá o liquidará por disposición legal.
En este caso el patrimonio de la Asociación pasará a manos de la EPS SURA.

CAPÍTULO X

DISPOSICIONES VARIAS

ARTÍCULO 36. Las Asociaciones de Usuarios de IPS SURA del nivel local, regional o nacional podrán acogerse a los presentes estatutos.

CAPITULO XII

REFORMA DE ESTATUTOS

ARTÍCULO 37. Los Estatutos de la Asociación sólo podrán ser reformados, modificados o ajustados por la REUNIÓN DE LOS COMITÉS DIRECTIVOS DE LAS ASOCIACIONES DE CADA SEDE DE LA IPS COOPSANA CONSTITUIDOS EN ASAMBLEA, en sesión convocada exclusivamente para este fin. Se requerirá de la mitad más uno de los votos de la totalidad de asistentes a dicha Asamblea.

Los presentes Estatutos de la Asociación de Usuarios de la IPS COOPSANA fueron aprobados en la ciudad de Medellín, el día 4 del mes de octubre del año 2019 y para constancia firman:



Gildardo Vargas Vásquez
c.c.



María Teresa Quiceno Álvarez
c.c.



Alicia María Sánchez Gil
cc.

Continuación firmas de aprobación de los Estatutos de la Asociación de Usuarios de la IPS COOPSANA.

Jorge Luis Rosales
María Elena Corra de H.
MTD

Philip
MTD

Quijuna
Rosalba
Gonzalo Barrios

Oralia Amazo

Martin E. Bolívar

Lionel Cinos