

ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA PEREIRA –RISARALDA 2020

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, **SGSSS**, tienen derecho a ejercer desde la participación social e institucional el control social desde la veeduría, 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 al fortalecimiento del Sistema de Salud, a través de la retroalimentación de sus actores mediante espacios de comunicación constante.

En ese sentido, EPS SURA, velando por cumplir con estas disposiciones enfocadas en el cuidado de sus afiliados y usuarios, y con el ánimo de promover desde la participación institucional una cultura participativa en salud, que incentive y promueva el sentido de pertenencia y un responsable ejercicio de los derechos y cumplimiento de los deberes, propició la implementación de un modelo propio de participación institucional mediante la constitución de la Asociación de Usuarios de EPS SURA, bajo la modalidad de MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL – **MAPAR**- en la que tendrán participación los afiliados y usuarios del servicio, rigiéndose por los siguientes **PRINCIPIOS**:

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

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 garante de la participación activa, desde el reconocimiento de sus integrantes como sujetos de derechos y deberes en la toma de decisiones.

PARTICIPACIÓN. 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 humano, de sus propios principios y valores, actuando con justicia, equidad y honestidad.

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

SOLIDARIDAD. Frente a las situaciones que puedan afectar a los afiliados y usuarios.

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 participación ciudadana y Asociaciones de Usuarios.

PRUDENCIA para proteger y custodiar la información que preserve la integridad de los datos sensibles de los afiliados y usuarios, como también, 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 AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA PEREIRA**

ARTÍCULO 2. DOMICILIO. La ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA tendrá como domicilio principal la ciudad **Pereira**

ARTÍCULO 3. DURACIÓN. La ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA tendrá una vigencia indefinida y su permanencia en el tiempo dependerá de las disposiciones normativas que regulan la materia.

ARTÍCULO 4. NATURALEZA JURÍDICA. La ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA, es una organización cívica sin ánimo de lucro.

CAPITULO II

ROL DE EPS SURA EN LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS

ARTÍCULO 5. ROL DE EPS SURA. EPS SURA, 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 asesoría, acompañamiento técnico, logístico, promoción, 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 no con voto; por tanto y de acuerdo con los temas a tratar, su asistencia no es requisito para el desarrollo de las actividades propias de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS. En esa medida, actuará bajo los principios de independencia y autonomía en su constitución y el ejercicio de sus funciones.

PARÁGRAFO. Para el cumplimiento de estas funciones, EPS SURA designará al funcionario correspondiente e informará de manera oportuna a la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS.

Para el efecto, se ha formalizado el acompañamiento decisorio y operativo del Líder de Participación Social.

ARTICULO 6. RESPONSABILIDADES DE EPS SURA CON LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS.

1. Socializar y asesorar a la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA, sobre los planes de beneficios, los servicios a que tienen derecho los afiliados y usuarios, los requisitos para su utilización, horarios, tarifas de copagos y cuotas moderadoras y demás temas para garantizar el acceso al servicio de salud.
2. Mantener canales de comunicación efectivos que permitan a la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA, conocer las inquietudes, requerimientos y sugerencias en cuanto a la calidad y oportunidad de los servicios de salud.
3. EPS SURA concertará con la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS, representada en la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA, un cronograma de actividades de actualización y capacitación en temas de salud, dentro de los que se encontrará la normativa vigente en la materia.
4. EPS SURA dispondrá de espacios físicos cómodos, mobiliario adecuado y recursos didácticos como tableros, video beam y otros que sean necesarios para realizar las reuniones de las Mesas de Trabajo, las de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL, Asamblea de Rendición de Cuentas, entre otras.
5. EPS SURA designará oportunamente a los funcionarios que acompañarán las actividades de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA.
6. EPS SURA promoverá ampliamente, en los diferentes medios de comunicación de EPS e IPS, la participación masiva de afiliados y usuarios en las respectivas Asociaciones.
7. EPS SURA entregará, en un término no superior a 10 días hábiles, los datos que en algún momento puedan necesitar las Mesas de Trabajo para desarrollar de manera eficaz su labor.
8. EPS convocará a usuarios, afiliados y asociados de las diferentes Asociaciones de Usuarios de EPS SURA y su red de prestadores, a la Asamblea Anual de Rendición de Cuentas consagrada en la Resolución 2063 del 09 de junio de 2017, utilizando para ello los medios electrónicos, página web, medios escritos y cualquier otro idóneo.

CAPITULO III
OBJETO Y FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE
EPS SURA

ARTÍCULO 6. OBJETO. Constituir 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 legalmente constituida, desde la que se promueva el conocimiento del SGSSS, velando por el cumplimiento de los derechos y deberes de los afiliados y usuarios, el mejoramiento de la calidad y oportunidad de los servicios de salud a que tienen derecho en el marco de la normativa vigente y los programas de mejoramiento de EPS SURA.

ARTÍCULO 7. FUNCIONES. De conformidad con lo establecido en el Decreto 1757 de 1994, serán funciones generales de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA. (Estas funciones han sido adaptadas para EPS SURA):

1. Ser interlocutor de afiliados y usuarios ante el nivel administrativo de IPS, EPS SURA, la red de servicios contratada y organismos de inspección, vigilancia y control, para generar acciones orientadas al mejoramiento de la calidad de los servicios que respondan a sus necesidades.
2. Ejercer responsablemente la representación en las diferentes instancias de participación, que conserve la dignidad y buen nombre de la Asociación, mediante una comunicación asertiva y efectiva.
3. Presentar iniciativas ante las instancias de Dirección de EPS SURA, basadas en el ejercicio del control social que realizan los representantes de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA, que permitan el mejoramiento del acceso a los servicios de salud con calidad y oportunidad.
4. Ejercer vigilancia y hacer oportunas observaciones sobre los programas preventivos contratados por EPS SURA en su red de prestadores.
5. Fomentar el cuidado de los recursos del Sistema de Salud.
6. Formar y divulgar en derechos y deberes en salud.
7. Convocar a las reuniones periódicas para tratar asuntos propios de la Asociación.
8. Convocar a los asociados, afiliados y usuarios para informar sobre las gestiones realizadas por la Asociación, con adherencia a la Resolución 2063 de 2017, numeral 11.2.

CAPITULO IV

DE LOS ASOCIADOS, MODERADORES Y RELADORES

ARTÍCULO 8. ASOCIADOS. Son requisitos para pertenecer a la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS en calidad de asociado:

1. Estar afiliado a EPS SURA.
2. Ser mayor de 14 años.
3. Tener actitud de servicio para los espacios propios de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS.
4. Estar dispuesto a participar de las reuniones de formación programadas para tal fin.
5. No tener una relación laboral con EPS SURA.

ARTICULO 9. MODERADORES Y RELADORES. Son requisitos para los moderadores y relatores de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS:

1. Estar afiliado a EPS SURA
2. Ser mayor de 18 años.
3. Hacer parte de la Asociación de Usuarios de su respectiva IPS.
4. Tener actitud de servicio para los espacios propios de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS.
5. Estar dispuesto a participar de las reuniones de formación programadas para tal fin.
6. No estar incurso en situaciones judiciales.
7. No tener una relación laboral con EPS SURA ni con la IPS que representa.
8. No ser edil. (Decreto 1757 de 1994, artículo 22 y Ley 850 de 2003, artículo 19)

ARTÍCULO 10. DEBERES DE LOS ASOCIADOS, MODERADORES Y RELADORES.

1. Asistir oportunamente a reuniones, sesiones protocolarias y convocatorias en general.
2. Participar activamente en las deliberaciones y votar con responsabilidad y transparencia.
3. Participar activamente en los planes y programas acordados por la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA.
4. Conocer y cumplir los estatutos y reglamentos de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS, así como las disposiciones legales que rigen la materia.
5. Custodiar y resguardar el buen nombre de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS, representarla con dignidad y ética cuando le corresponda por designación o delegación.

6. Inscribirse y participar de alguna de las mesas de trabajo en la MAPAR.
7. Cuando el asociado sea convocado a otros espacios de educación, como diplomados, talleres o cursos, deberá socializar en la plenaria de la MAPAR, los conocimientos adquiridos y en lo posible el suministro del material recibido.
8. Mantener actualizados sus datos personales.
9. Proponer iniciativas de trabajo a los representantes.
10. Hacer uso adecuado y responsable del distintivo entregado por la organización para la realización de sus actividades al interior de EPS o en los espacios donde debe concurrir.
11. Acatar los Estatutos vigentes.

ARTÍCULO 11. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS, MODERADORES Y RELADORES.

1. Elegir y ser elegido para desempeñar cargos en la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA.
2. Participar con voz y voto en las deliberaciones de los órganos de la Asociación y en 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 a nivel administrativo, sino también de los Representantes.
4. Ser escuchado por la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA 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, eventos desarrollados o programados por la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA.
6. Solicitar y acceder a información trimestral del consolidado de PQR y evaluaciones de experiencia de EPS SURA, que permita conocer el nivel de satisfacción de los afiliados y usuarios.

ARTÍCULO 12. INSCRIPCIÓN Y RETIRO: Los afiliados y usuarios de EPS SURA podrán inscribirse libre y voluntariamente como asociados, bajo el mecanismo que defina la MAPAR.

CAPITULO VI

MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL DE LAS ASOCIACIONES DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA

ARTÍCULO 13. OBJETO. En adherencia a la normativa definida frente a la política de participación social en salud y en apego a los principios participativos, se instaura la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL –MAPAR- para afiliados y usuarios de EPS SURA y Asociaciones de Usuarios de la red de prestadores de EPS SURA, cuya función primordial se centrará en favorecer la participación y el ejercicio ciudadano en la planeación, ejecución y vigilancia en salud, mediante la apertura de espacios dialogantes que desde una vocería representativa identifiquen las necesidades que en salud tienen afiliados y usuarios para propender por el goce pleno de la salud.

ARTÍCULO 14. CONFORMACIÓN. La MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL se enmarca en tres líneas de acción:

14.1 CONTROL SOCIAL. Consistente en la vigilancia y seguimiento a prestadores y sus servicios a través de las veedurías y demás mecanismos de participación social. Es un ejercicio democrático de participación regulado y definido en la Ley 1757 de 2015, que permite el fortalecimiento institucional y su capacidad operativa, que favorezca planes de mejoramiento encaminados a la adecuación y ampliación de servicios que impacten la calidad, oportunidad y satisfacción de los usuarios.

14.2 EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN. Dirigida a usuarios, afiliados y colaboradores de EPS SURA y su red de prestadores, en temas como derechos y deberes en salud, participación social y generalidades del SGSSS.

14.3 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO. Enmarcado en el propósito de empoderar a afiliados y usuarios con conocimiento relevante, que facilite el acceso oportuno y efectivo a los servicios de salud de EPS SURA, ofertados a través de su red de prestadores.

ARTÍCULO 15. FUNCIONES GENERALES DE LA MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL –MAPAR-

1. Garantizar y velar el cumplimiento de los principios participativos a nivel democrático, incluyente, transparente, equitativo y ético.
2. Será función primordial de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL definir, de manera concertada, la postura de la Asociación de Usuarios en los diferentes espacios de participación.
3. Recibir y consolidar trimestralmente la información recibida de cada relatoría, de las actividades realizadas en cada Mesa de Trabajo y escalarla ante las instancias y espacios

- donde sea requerida dicha información.
4. Elegir democráticamente a los Representantes ante:
 - Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud (CMSSS) (Un representante)
 - Consejo Departamental de Seguridad Social en Salud (CDSSS) (Un representante)
 - Comité de Participación Comunitaria (COPACO) (Un representante)
 - Comité de Ética (Un representante) y los demás entes de control territorial.
 - El Delegado o Delegados ante otras instancias de participación local, regional, departamental o nacional.
 5. Planear, conjuntamente con EPS SURA, un cronograma de actividades de actualización y capacitación en temas de salud, dentro de los que se encontrará la normativa vigente en la materia.
 6. Solicitar a EPS SURA informe trimestral acerca de los planes de mejoramiento y avances de los mismos, originados en las rendiciones de cuentas y los generados a partir de las mediciones de experiencia de los usuarios.
 7. Vigilar el cumplimiento del derecho al acceso a la información de los servicios de salud contratados con EPS SURA que les asiste a afiliados y usuarios.
 8. Ser un enlace eficaz y permanente con las distintas instancias de control y vigilancia del municipio: Personería, Observatorio de la Salud, entre otros.
 9. Garantizar el acceso oportuno a la información requerida por las Mesas de Trabajo para favorecer la gestión efectiva en cada una de ellas.
 10. Coordinar las acciones necesarias para la apropiación de recursos y logística requerida por las Mesas de Trabajo para su plan de acción.
 11. Coordinar con el líder de Participación Social de EPS SURA, la adecuación de un espacio para el almacenamiento del material a utilizar en las Mesas de Trabajo, así como un archivador para los informes y los elementos propios para el accionar de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL.
 12. Realizar seguimiento y apoyo al logro de las metas y al cumplimiento de indicadores trazados por cada Mesa de Trabajo, en la Plenaria bimestral.
 13. Programar con tres (3) meses de anticipación la convocatoria y rendición de informes para la Asamblea Regional.
 14. Realizar anualmente los ajustes necesarios en la conformación y dirección de las Mesas de Trabajo.

ARTÍCULO 16. ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL. La MAPAR estará integrada por tres Mesas de Trabajo, a saber: Mesa de Trabajo de Control Social, Mesa de Trabajo de Educación y Capacitación, Mesa de Trabajo de Atención y Orientación al Usuario.

La conformación operativa de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL, surtirá plenos efectos a partir de su instalación y suscripción en acta, respaldada con las firmas de la totalidad de inscritos en cada Mesa.

ARTICULO 17. DIRECCIÓN COLEGIADA. La Dirección de la Mesa Ampliada Participativa Regional de la Asociación de Usuarios, será colegiada y estará compuesta por los tres (3)

Relatores y los tres (3) Moderadores de las Mesas de Trabajo, quienes tendrán cada uno su respectivo suplente. Su período será por un (1) año en el cargo.

ARTICULO 18. MECANISMO PARA LA CONFORMACIÓN DE LAS MESAS DE TRABAJO.

En la primera Reunión General de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL y una vez aprobada la conformación de las Mesas de Trabajo, con el acompañamiento de los Funcionarios de EPS SURA, nombrados para tal fin, se pondrá en funcionamiento un punto de inscripción por cada Mesa de Trabajo, donde cada participante informará:

- Nombres y apellidos
- Documento de identidad
- Teléfono fijo y celular
- Correo electrónico
- IPS a la que pertenece
- Consentimiento informado
- Aceptación con la firma respectiva para hacer parte de la Mesa de Trabajo.

Se motivará este ejercicio democrático desde las Asociaciones de Usuarios de cada IPS y mediante convocatoria realizada por EPS SURA, procurando que en cada Mesa de Trabajo se inscriban un mínimo de 10 integrantes. Cuando ello no suceda, se reactiva la convocatoria en EPS SURA hasta que se cumpla dicha meta de participación.

ARTÍCULO 19. ESTRUCTURA OPERATIVA DE LAS MESAS DE TRABAJO. Cada Mesa de Trabajo estará conformada por afiliados, usuarios y representantes de las Asociaciones de Usuarios de las IPS que conforman la red de EPS SURA, para promover y fortalecer el ejercicio de la participación social en salud, acorde con la normativa vigente, que acudan a la Convocatoria General realizada por EPS SURA a través de los diferentes medios disponibles, ya sea virtual, tecnológicos o por medios de comunicación masiva.

ARTICULO 20. MODERADOR Y RELATOR. Cada Mesa de Trabajo contará con un Moderador y un Relator y sus respectivos Suplentes, quienes serán elegidos por los integrantes de su respectiva Mesa. Su período será por un (1) año en el cargo.

ARTÍCULO 21. FUNCIONES DEL MODERADOR.

1. Hacer la presentación del tema o temas a tratar.
2. Establecer conjuntamente con los participantes las reglas claras para el desarrollo de las sesiones.
3. Dirigir y controlar el uso de la palabra y velar porque las discusiones se desarrollen de manera fluida y fructífera, permitiendo la intervención equitativa de todos los participantes.
4. Actuar de manera imparcial y permitir que se escuchen las diferentes posturas de los participantes.
5. Velar por la calidad del debate entre los integrantes.
6. Participar de manera activa en la discusión de los diferentes temas, mediante la emisión

de comentarios o formulando preguntas pertinentes, respetando las opiniones de los demás.

7. Sintetizar y formular las conclusiones o planes de la Mesa de Trabajo.
8. Someter a votación para su aprobación las propuestas de los integrantes de la mesa, propendiendo por el interés general.
9. Fijar metas de trabajo e indicadores de desempeño.
10. Convocar a las reuniones o sesiones de trabajo ordinarias y extraordinarias de la respectiva Mesa de Trabajo.
11. Preparar informes e iniciativas para las sesiones conjuntas de las Mesas de Trabajo.
12. Gestionar la formación y capacitación de los integrantes de la respectiva Mesa de Trabajo en los temas de su interés y pertinencia.
13. Establecer mecanismos de comunicación interna entre las diferentes Mesas de Trabajo, al igual que con otras Asociaciones de Usuarios de la red de prestadores de EPS SURA.
14. Servir de interlocutor, conjuntamente con los otros Moderadores y Relatores, a nombre de la Asociación de Usuarios, ante las directivas de EPS SURA.

ARTICULO 22. FUNCIONES DEL RELATOR.

1. Documentar los asuntos tratados, las deliberaciones, acuerdos y compromisos definidos en las sesiones de las Mesas de Trabajo.
2. Presentar en forma verbal y escrita los informes de la Mesa de Trabajo.
3. Gestionar la consecución de los materiales necesarios para el desarrollo del plan de actividades de la Mesa de Trabajo.
4. Citar a las reuniones o sesiones de la respectiva Mesa de Trabajo.
5. Verificar el quórum de los integrantes de la Mesa de Trabajo en cada sesión.
6. Llevar un registro de los nombres y apellidos, cédula, IPS a la que pertenece, teléfonos y correo electrónico de los integrantes de la Mesa de Trabajo.
7. Controlar la asistencia a las Mesas de Trabajo, mediante un registro estandarizado.
8. Archivar los registros y documentos producidos en las Mesas de Trabajo en el sitio disponible para tal fin.
9. Servir de interlocutor, conjuntamente con los otros Moderadores y Relatores, a nombre de la Asociación de Usuarios, ante las directivas de EPS SURA.

ARTÍCULO 23. FUNCIONES DE LA MESA DE CONTROL SOCIAL. El Control Social al cumplimiento de las obligaciones de EPS SURA con sus afiliados y usuarios se realizará en los siguientes frentes de atención:

1. A la prestación de los servicios de salud ofrecidos a través de su red de prestadores.
2. Al cumplimiento del acceso a los servicios definidos en los planes de beneficios voluntarios y obligatorio.
3. A la entrega efectiva de los servicios de salud bajo criterios óptimos establecidos por el

Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud, SOGCS.

4. Al cumplimiento de los convenios interinstitucionales realizados entre EPS SURA y su red de prestadores, para la eficiente prestación de los servicios contratados.
5. A la atención de las enfermedades huérfanas y de alto costo.
6. A la entrega oportuna por parte de EPS SURA de la base de datos de afiliados a la Red Prestadora con la que tiene contrato.
7. Al cumplimiento adecuado del mecanismo de portabilidad, movilidad y traslado.
8. A la habilitación de los servicios de los prestadores.
9. A la expedición de las autorizaciones de los servicios de salud dentro de los plazos señalados en la normativa vigente y la entrega de informes que permita evaluar la oportunidad del mismo.
10. Al suministro oportuno y completo de los medicamentos.
11. A la disponibilidad y oportunidad de agendas médicas, odontológicas, especializadas y subespecializadas, ayudas diagnósticas, cirugías y cualquier otra tecnología en salud incluida en las coberturas del SGSSS.
12. Al fomento y apoyo de EPS SURA en la conformación de la Asociación de Usuarios de las IPS que conforman su red de prestación.

ARTICULO 24. FUNCIONES DE LA MESA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN.

1. Fomentar el sentido de pertenencia y motivar el compromiso entre los participantes inscritos en la Mesa.
2. Realizar un inventario de las necesidades de formación identificadas por afiliados y usuarios.
3. Realizar un inventario de recursos disponibles para la formación de afiliados y usuarios.
4. Proponer metodologías creativas e innovadoras para el desarrollo de los programas preventivos, a partir de las propuestas realizadas por los mismos usuarios.
5. Formar y capacitar a un grupo de facilitadores cualificados que apoyen las labores de formación de los afiliados y usuarios.
6. Definir y ejecutar el plan de reconocimiento de la Asociación de Usuarios para los afiliados nuevos a EPS SURA.
7. Definir y ejecutar el plan de formación dirigido a afiliados nuevos de EPS SURA, en temas como acceso, coberturas, modelo de servicio, derechos y deberes, participación social y otros de interés.
8. Participar de la Inducción General establecida por EPS para colaboradores en proceso de vinculación.
9. Postular entre sus integrantes de Mesa la representación en diferentes instancias de

participación.

10. Elaborar informe para la plenaria bimestral, que será compartido con el área de Calidad y Servicio de EPS SURA.
11. Vigilar y acatar el cumplimiento de lo establecido en el presente Estatuto.

ARTICULO 25. FUNCIONES DE LA MESA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.

1. Fomentar el sentido de pertenencia y motivar el compromiso entre los participantes inscritos en la Mesa.
2. Realizar inventario de canales y medios establecidos por EPS SURA y su red de prestadores para la recepción de PQR (página web, buzones de sugerencias, líneas telefónicas, redes sociales, correo electrónico, presencial, entre otros) y realizar seguimiento a la funcionalidad de dichos canales, oportunidad en la gestión y solución efectiva.
3. Informar sobre los canales y medios establecidos por EPS SURA y su red de prestadores para la recepción de PQR (página web, buzones de sugerencias, líneas telefónicas, redes sociales, correo electrónico, presencial, entre otros), además de promover la utilidad y adecuado uso de los mismos.
4. Realizar sondeo de opinión general entre usuarios sobre los servicios utilizados y priorizar aquellos que impacten de forma negativa a los usuarios.
5. Documentar y actualizar instrumentos para la aplicación de encuestas de satisfacción y seguimiento a servicios evaluados.
6. Programar conversatorios con los equipos de trabajo de EPS SURA y su red de prestadores, que favorezcan el acercamiento entre colaboradores y asociados.
7. Postular entre sus integrantes de Mesa la representación en diferentes instancias de participación.
8. Elaborar informe para la plenaria bimestral, que será compartido con el área de Calidad y Servicio de EPS SURA.
9. Vigilar y acatar el cumplimiento de lo establecido en el presente Estatuto.

CAPÍTULO VII

REUNIONES

ARTÍCULO 26. REUNIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO. Los integrantes de las Mesas de Trabajo se reunirán el segundo jueves de cada mes, previo cronograma concertado con los integrantes de cada Mesa.

PARÁGRAFO. Para las reuniones ordinarias o extraordinarias de todas las Mesas de Trabajo se designará con anticipación, a uno de los Moderadores y de los Relatores de las Mesas para dirigirla.

ARTÍCULO 27. REUNIONES DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN. Se desarrollará cada dos (2) meses, el último jueves del mes que corresponda, bajo la responsabilidad de convocatoria, dirección y temática de EPS SURA. A esta reunión podrán asistir los integrantes de todas las Mesas de Trabajo de la Asociación de Usuarios de EPS SURA, afiliados y usuarios en general.

ARTÍCULO 28. REUNIONES DE LA MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL. Se desarrollará cada dos (2) meses, el último jueves del mes que corresponda. En ella, participarán todos los integrantes de las Mesas de Trabajo y su objetivo es dar a conocer el trabajo realizado en cada una de ellas y sus alcances.

CAPÍTULO VIII DE LAS ASAMBLEAS

ASAMBLEA GENERAL DE LA MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL DE LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA.

ARTÍCULO 29. NATURALEZA Y COMPOSICIÓN. La Asamblea General de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL, es el máximo organismo de dirección de la Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA. Tiene el carácter consultivo, informativo y decisorio, y sus decisiones estarán enmarcadas en las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

Las reuniones de la Asamblea General serán ordinarias y extraordinarias. La primera se efectuará una (1) vez al año y se convocará en los tres (3) primeros meses de cada año, la segunda, a discreción de la MAPAR. En las reuniones extraordinarias sólo se podrá decidir sobre los asuntos señalados en la convocatoria.

ARTICULO 30. CONVOCATORIA. La convocatoria a la Asamblea General Ordinaria de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA, la hará la DIRECCIÓN COLEGIADA, con una anticipación no menor a treinta (30) días determinando lugar, fecha y hora.

Las Asambleas Extraordinarias serán convocadas por la Dirección Colegiada ante un evento o suceso de alto impacto o afectación a los usuarios. A la convocatoria, se anexará el orden del día.

PARÁGRAFO. EPS SURA deberá promover la conformación de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL para el ejercicio de la participación ciudadana en salud, utilizando

para ello todos los canales y medios disponibles con que cuente para el éxito de cada jornada y su funcionamiento.

ARTÍCULO 32. QUÓRUM. El quórum es el número mínimo de representantes requeridos y presentes en la Asamblea General de afiliados y usuarios, a la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL de EPS SURA para deliberar y decidir.

ARTÍCULO 33. QUÓRUM DELIBERATORIO. Para deliberar sobre los temas propuestos en la agenda, se requiere la presencia de la mitad más uno de los integrantes de las Mesas de Trabajo convocados.

ARTÍCULO 34. QUÓRUM DECISORIO. Las decisiones podrán ser tomadas por la mitad más uno del número total de los asistentes de las Mesas de Trabajo.

ARTÍCULO 35. PRESIDENTE Y SECRETARIO. La Asamblea General de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE EPS SURA, será presidida por la persona a quien elija la misma Asamblea General por mayoría simple de votos. Igual situación corresponderá para elegir al Secretario de la Asamblea.

ARTÍCULO 36. LIBRO DE ACTAS. Las decisiones de la Asamblea General de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL DE EPS SURA, se harán constar en el "Libro de Actas". Ésta debe ser firmada por el Presidente y el Secretario de la misma. Las actas deberán ir numeradas y expresarán cuando menos, el lugar, fecha y hora de la reunión, el número de asistentes, 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, pero la Asamblea General puede delegar en dos o más personas para que en su nombre la aprueben y la autoricen con sus firmas y la del Presidente y Secretario.

ARTÍCULO 37. ATRIBUCIONES DE LA ASAMBLEA. Como órgano de dirección y decisión la Asamblea General de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL DE EPS SURA tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar o modificar el orden del día de la reunión.
2. Aprobar el acta anterior.
3. Elegir sus dignatarios a las diferentes instancias de participación.
4. Recibir de los Moderadores y Relatores por escrito el Informe anual de sus ejecutorias.
5. Aprobar propuestas documentadas en beneficio del mejoramiento y la calidad del servicio en salud de los afiliados a EPS SURA.
6. Escuchar las propuestas e informes de las Directivas de EPS SURA.
7. Ejercer las demás funciones que de acuerdo con la ley y el presente Estatuto le correspondan.

ARTÍCULO 38. ASAMBLEA PARA RENDICIÓN DE CUENTAS. La MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL, convocará a la Asamblea para Rendición de Cuentas, la cual se realizará en el mes de marzo y se hará la convocatoria con dos (2) de meses de anticipación.

Cada Mesa de Trabajo, en cabeza de su Relator presentará un informe verbal y dejará constancia escrita del trabajo realizado durante el año.

ARTÍCULO 39. COMITÉ REGIONAL DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN. Su escogencia y nombramiento se hará en la Asamblea General de la Mesa Ampliada Participativa Regional.

ARTÍCULO 40. OBJETO. Tendrá carácter consultivo, además realizará vigilancia y seguimiento a la aplicación de las disposiciones y compromisos acordados y aprobados en la Asamblea de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL. Igualmente, velará por el cumplimiento cabal de los Estatutos. Su periodo será de un (1) año.

ARTÍCULO 41. CONFORMACIÓN. Estará integrado por cinco (5) asociados elegidos en la sesión plena de la Asamblea de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL.

ARTÍCULO 42. ESTRUCTURA OPERATIVA. El Comité de Vigilancia y Verificación, contará para su función operativa con un Moderador y un Relator con las funciones específicas para cada cargo.

PARÁGRAFO. Quienes integren el Comité de Vigilancia y Verificación no podrán postularse como Moderadores, Relatores o Suplentes de las Mesas de Trabajo.

ARTÍCULO 43. FUNCIONES DEL COMITÉ DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN.

1. Vigilar que las decisiones que se tomen en la Asamblea de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL se apliquen según lo acordado y aprobado en apego y adherencia a la normativa.
2. Velar porque cada uno de los asociados, delegados y demás órganos de dirección que conforman las Asociaciones de Usuarios, desde sus actuaciones cumplan con los Estatutos y las disposiciones legales vigentes.
3. Definir el alcance y competencia de su accionar.
4. Presentar un informe detallado al cierre de su periodo ante la Asamblea de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL.

PARÁGRAFO: Este Comité con la cooperación de la Mesa de Trabajo de Educación y Capacitación, realizará un cronograma de trabajo para dar a conocer y explicar el presente Estatuto, en todas las Asociaciones de Usuarios de las diferentes IPS. Igualmente concertará con EPS SURA la entrega física de los mismos.

CAPITULO IX RÉGIMEN DISCIPLINARIO

ARTÍCULO 44. CAUSALES DE SANCIÓN PARA REPRESENTANTES.

1. Apropiación, retención o uso indebido de los bienes, documentos, distintivos y libros de la Asociación.
2. Cuando el Representante no concurra a tres citaciones consecutivas de la Mesa de

- Trabajo de la cual hace parte, sin causa justificada.
3. Usar el nombre de la Asociación para campañas políticas o religiosas.
 4. 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.
 5. Acciones o actitudes personales deliberadas que a juicio de la Mesa de Trabajo, de la Mesa Ampliada Participativa, del Comité de Vigilancia y Verificación, de asociados o personal de EPS, conlleven al entorpecimiento de las actividades normales de la Asociación de Usuarios.
 6. Agresión física o verbal, 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.
 7. El incumplimiento a los deberes suscritos en este Estatuto.

Para aplicar las sanciones se cumplirá con el siguiente trámite:

1. Al incurrir en falta por primera vez, se hará un llamado verbal al asociado por parte del Moderador y Relator de la Mesa de Trabajo respectiva, y evidencia escrita en acta de lo actuado.
2. Al incurrir en falta por segunda vez, se hará una comunicación escrita al asociado por parte de Moderador y Relator de la Mesa de Trabajo respectiva y evidencia escrita en acta de lo actuado.
3. Al incurrir en falta por tercera vez, en comunicación escrita de los Moderadores y Relatores de las tres (3) Mesas de Trabajo, se le informará al asociado de la pérdida de investidura como tal y se notificará a su respectiva IPS.

PARÁGRAFO 1: No pierde la calidad de usuario ni afiliado a la IPS o EPS SURA.

PARÁGRAFO 2: Para Moderadores, Relatores y sus respectivos suplentes, el procedimiento será atendido por el Comité de Vigilancia y Verificación.

CAPITULO X

PATRIMONIO

ARTICULO 45. El patrimonio de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA estará constituido por los bienes y aportes a cualquier título y conforme a la ley se adquiera.

CAPITULO XI DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

ARTÍCULO 46. LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA, se disolverá por disposición legal.

CAPÍTULO XII DISPOSICIONES VARIAS

ARTÍCULO 47. Las Asociaciones de Usuarios de EPS SURA del nivel local, regional o nacional podrán acogerse a los presentes estatutos.

CAPÍTULO XIII REFORMA DE LOS ESTATUTOS

ARTÍCULO 48. Los Estatutos de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA en su MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL, sólo podrán ser reformados, modificados o ajustados por la Asamblea General Extraordinaria, en sesión convocada exclusivamente para este fin. Se requerirá de la mitad más uno de los votos de participantes a dicha Asamblea.

Los presentes estatutos fueron aprobados el 24 del mes de Enero del año 2020. Para constancia firman

NOMBRE Y APELLIDOS

NOMBRE DE LA IPS

GLOSARIO

DIRECCIÓN COLEGIADA: 1. Órgano dirigente de una sociedad organizada, compuesto por varios miembros con iguales poderes. (esacademic.com)

2. Reunión de los miembros de un consejo. (RAE. Real Academia Española)

ENFERMEDADES HUÉRFANAS: En Colombia una enfermedad huérfana es aquella crónicamente debilitante, grave, que amenaza la vida y con una prevalencia (la medida de todos los individuos afectados por una enfermedad dentro de un periodo particular de tiempo) menor de 1 por cada 5.000 personas, comprenden, las enfermedades raras, las ultra huérfanas y olvidadas. (Ley 1392 de 2010/Ley 1438 de 2011). (Ministerio de Salud de Colombia)

EPS: Simplemente significa Entidad Promotora de Salud y es la encargada de promover la afiliación al sistema de seguridad social. Aquí no hay servicio médico, sólo administrativo y comercial. (Ministerio De Salud)

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud

IPS: Una IPS es contratada por las entidades promotoras de salud - EPS para que cumpla con los planes y servicios que estas ofrecen (promueven) a sus usuarios, pero son las EPS que cancelan todos los gastos médicos que sus pacientes generen a las IPS. (Ministerio de Salud)

MAPAR: Mesa Ampliada Participativa Regional. (Estatutos EPS SURA)

OBSERVATORIO DE SALUD El Observatorio Nacional de Salud genera evidencia para apoyar la toma de decisiones en salud del país, liderando la gestión del conocimiento en salud. (Ministerio de Salud)

ORGANIZACIÓN CÍVICA SIN ÁNIMO DE LUCRO: es una entidad cuyo fin no es la persecución de un beneficio económico sino que principalmente persigue una finalidad social, altruista, humanitaria, artística y/o comunitaria.

PQR: Las PQR, (Peticiónes, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes.

SOGCS: El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país.

SUPERSALUD: Autoridad encargada de ejercer la inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), ADRES, Entidades Promotoras de Salud (Régimen contributivo y subsidiado), Instituciones prestadoras de servicios de Salud – IPS, Empleadores y Entidades Territoriales (Departamentos, Distritos y Municipios).