

ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS

SURA ORIENTE

2022



ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE 2022

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 PARTICIPATIVA DE ORIENTE, 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 por igual.

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, 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 y a la institución, al respeto de los derechos humanos, 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 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.

CAPÍTULO 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 ORIENTE.**

ARTÍCULO 2. DOMICILIO. La ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, tendrá como domicilio principal la ciudad de Rionegro, Calle 43 N°54-139 local 212, Centro Comercial San Nicolás. Dirección electrónica: asousuarioseppsuraoriente@gmail.com

ARTÍCULO 3. DURACIÓN. La ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE 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 ORIENTE, 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, la Asociación de afiliados y usuarios 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 DE ORIENTE.

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 DE ORIENTE.

1. Socializar y asesorar a la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, 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 ORIENTE, 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 DE ORIENTE, representada en la MESA 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 la Mesa Participativa de Oriente, la 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 DE ORIENTE.
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 la Mesa Participativa de Oriente 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 que garantice la inclusión.

CAPITULO III

OBJETO Y FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE

EPS SURA ORIENTE

ARTÍCULO 7. 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 (Acta N°1 de mayo 18 de 2017), 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 8. 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 ORIENTE, (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 ORIENTE, que permitan el mejoramiento del acceso a los servicios de salud con calidad y oportunidad.
4. Ejercer vigilancia y hacer oportunas observaciones sobre los servicios contratados por EPS SURA, en su red de prestadores, con el fin de que EPS SURA tome las acciones correctivas.
5. Fomentar el cuidado de los recursos del Sistema de Salud.
6. Formar y divulgar en derechos y deberes en salud, a los afiliados y usuarios de la EPS.
7. Convocar a las reuniones periódicas para tratar asuntos propios de la Asociación. La convocatoria la realizará el Moderador.
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

LOS ASOCIADOS, MODERADORES Y RELADORES

ARTÍCULO 9. ASOCIADOS. Son requisitos para pertenecer a la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE ORIENTE, 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.
6. Pertenecer a la Asociación de Usuarios de su respectiva IPS de la red de la EPS SURA, si la tiene conformada.

ARTÍCULO 10. 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, si la tiene conformada.
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 11. 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. Participar activamente de las actividades programadas por la mesa participativa de Oriente.

7. Cuando el asociado sea convocado a otros espacios de educación, como diplomados, talleres o cursos, deberá socializar en la plenaria de la Mesa Participativa de Oriente, 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 12. 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 13. INSCRIPCIÓN Y RETIRO: Los afiliados y usuarios de EPS SURA podrán inscribirse libre y voluntariamente como asociados, bajo el mecanismo que defina la Mesa Participativa de Oriente.

CAPITULO V

MESA PARTICIPATIVA DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE

ARTÍCULO 14. 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 PARTICIPATIVA DE ORIENTE, 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, vigilancia y control social en la prestación de los servicios de 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 15. CONFORMACIÓN. La MESA PARTICIPATIVA DE ORIENTE se enmarca en tres líneas de acción, a saber:

15.1 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.

15.2 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.

15.3 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 16. FUNCIONES GENERALES DE LA MESA PARTICIPATIVA DE ORIENTE

1. Garantizar y velar por el cumplimiento de los principios participativos a nivel democrático, incluyente, transparente, equitativo y ético.
2. Será función primordial de la MESA PARTICIPATIVA DE ORIENTE, 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 las relatorías, de las actividades realizadas y escalarla ante las instancias y espacios donde sea requerida dicha información.
4. Planear, juntamente 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.
5. Solicitar a EPS SURA informe trimestral acerca de los planes de mejoramiento y avances de estos, originados en las rendiciones de cuentas y los generados a partir de las mediciones de experiencia de los usuarios.
6. 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.
7. Ser un enlace eficaz y permanente con las distintas instancias de control y vigilancia del municipio: Secretaría de Salud, Personería, Contraloría, Procuraduría, Observatorio de la Salud, entre otros.
8. Garantizar el acceso oportuno a la información requerida para favorecer la gestión efectiva.
9. Coordinar las acciones necesarias para la apropiación de recursos y logística requerida, para desarrollar su plan de acción.
10. Coordinar con el líder de Participación Social de EPS SURA, la adecuación de un espacio para el almacenamiento del material a utilizar, un archivador para los informes y los elementos propios para el accionar de la MESA PARTICIPATIVA DE ORIENTE.
11. Realizar seguimiento y apoyo al logro de las metas y al cumplimiento de indicadores trazados, en la Plenaria bimestral.
12. Elaborar informe para la plenaria bimestral que será compartido con el área de calidad y servicio de EPS SURA.
13. Programar con tres (3) meses de anticipación la convocatoria y rendición de informes para la Asamblea.

14. Realizar anualmente los ajustes necesarios en la conformación y dirección de la Mesa de Trabajo.

ARTÍCULO 17. ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA MESA PARTICIPATIVA DE ORIENTE. La Mesa estará integrada por ocho (8) representantes elegidos por la asamblea. Los integrantes de la mesa participativa nombrarán un Moderador y un relator con su respectivo suplente, su periodo será por dos (2) años, conforme lo establece la circular 000008 de 2018.

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

ARTÍCULO 18. FUNCIONES DE LA MESA PARTICIPATIVA DE ORIENTE. Serán funciones de la Mesa Participativa de Oriente:

- a. Liderar el funcionamiento de la Asociación y garantizar el cumplimiento de las funciones de la Mesa Participativa de Oriente, establecidas en el artículo 16 de los presentes estatutos.
- b. Planear, deliberar, coordinar y adoptar decisiones para el buen funcionamiento de la Mesa Participativa de Oriente
- c. Comunicar a los asociados las decisiones tomadas y las actividades realizadas por la Mesa Participativa de Oriente
- d. Llevar la representación de los usuarios ante la EPS SURA, ante las IPS y ante las autoridades gubernamentales regionales y nacionales que dirigen y orientan la prestación del derecho fundamental a la salud.
- e. Ejercer la representación de los usuarios en los espacios de participación social de acuerdo con las normas que regulan la materia.
- f. Dirigir la elección o designación de quienes representarán a la Asociación de Usuarios en misiones o representaciones específicas.
- g. Velar a través de los mecanismos establecidos, por la formación permanente de los asociados.
- h. Propiciar el mejoramiento continuo, la innovación y el cambio en la Asociación de Usuarios.
- i. La Mesa Participativa de Oriente involucra en los planes de trabajo y proyectos, las líneas de educación, orientación al usuario y control social.

- j. Tomar decisiones por consenso, unanimidad o mayoría que expresen el interés común de la Asociación de Usuarios.
- k. Elevar consultas ante el Comité de Vigilancia y Verificación, relacionadas con las actividades propias de la Asociación de Usuarios, así como leyes, articulados y demás reglamentaciones que hagan relación con la participación social en salud.
- l. Servir, junto con el Comité de Vigilancia y Verificación de amables componedores en situaciones adversas que pueden presentarse entre la Asociación de Usuarios y la EPS, con las IPS o proveedores de servicio de salud.
- m. Presentar a la asamblea, un informe anual, de las actividades realizadas.
- n. Velar por el cumplimiento de los presentes estatutos

ARTICULO 19. MECANISMO PARA LA CONFORMACIÓN DE LA MESA PARTICIPATIVA DE

ORIENTE. En la Asamblea General Ordinaria anual de la Asociación de afiliados y usuarios de EPS Sura Oriente, con el acompañamiento de los funcionarios de EPS SURA, se actualizará la composición de la Mesa participativa, poniendo en funcionamiento un punto de inscripción, donde cada participante informará:

- Consentimiento informado (Habeas data)
- Nombres y apellidos
- Documento de identidad
- Teléfono fijo y celular
- Correo electrónico
- Asociación de usuarios de la IPS a la que pertenece
- 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 en colaboración de la EPS SURA.

ARTICULO 20. MODERADOR Y RELATOR. La Mesa de Trabajo contará con un Moderador y un Relator con sus respectivos Suplentes, quienes serán elegidos por los integrantes de la Mesa participativa de oriente. Su período será por dos (2) años.

ARTÍCULO 21. FUNCIONES DEL MODERADOR.

1. Hacer la presentación del tema o temas a tratar.
2. Establecer juntamente 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 Mesa de Trabajo y la Asociación de afiliados y usuarios de la EPS SURA.
11. Preparar informes e iniciativas para las sesiones de la Mesa de Trabajo.
12. Gestionar la formación y capacitación de los integrantes de la Mesa de Trabajo en los temas de su interés y pertinencia.
13. Establecer mecanismos de comunicación interna, al igual que con otras Asociaciones de Usuarios de la red de prestadores de EPS SURA.
14. Servir de interlocutor, a nombre de la Asociación de Usuarios y de la mesa participativa 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 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 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. Registrar la asistencia a las sesiones de la Mesa de Trabajo.

8. Archivar los registros y documentos producidos en la Mesa de Trabajo en el sitio disponible para tal fin.
9. Servir de interlocutor, juntamente con el moderador a nombre de la Asociación de Usuarios, ante las directivas de EPS SURA.

ARTÍCULO 23. FRENTE DE ACCIÓN DE LA LÍNEA 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 de este.
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. Vigilar y acatar el cumplimiento de lo establecido en el presente Estatuto.
13. A postular entre los integrantes de la Mesa Participativa de Oriente la representación en diferentes instancias de participación.
14. Vigilar y acatar el cumplimiento de lo establecido en el presente Estatuto.

ARTÍCULO 24. FRENTE DE ACCIÓN DE LA LÍNEA 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 por y para 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. Vigilar y acatar el cumplimiento de lo establecido en el presente Estatuto.

ARTICULO 25. FRENTE DE ACCION DE LA LINEA 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 estos.
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. Vigilar y acatar el cumplimiento de lo establecido en el presente Estatuto.

ARTICULO 26. COORDINADOR (A) DE COMUNICACIONES. La Asociación de Usuarios tendrá un(a) Coordinador (a) Principal y su respectivo suplente. Podrán postularse los asociados que hacen parte de la Mesa Participativa. Para esta coordinación se exigirán los mismos requisitos de los moderadores y relatores (Artículo 10) así como los deberes y derechos de estos (Artículos 11 y 12). Estas personas podrán ser reelegidas para sus cargos y la designación estará a cargo de los integrantes de la Mesa Participativa.

ARTICULO 27. FUNCIONES DEL COORDINADOR (A) DE COMUNICACIONES. Serán funciones las siguientes:

- a. Custodiar, manejar, actualizar la base de datos de la Asociación de Usuarios.
- b. Actuar como enlace entre la EPS, la Asociación de Usuarios y las Mesa de Trabajo en lo relacionado con mensajes, comunicaciones e información que les sea entregada por la EPS.
- c. Generar los enlaces para las reuniones entre las diferentes instancias de la Mesa Participativa (Mesa de Trabajo, Comité de Vigilancia y Verificación) y la EPS.
- d. Coordinar con el departamento de Comunicaciones de la EPS la actualización de la información que debe aparecer en la página web con relación a la Asociación de Usuarios.
- e. Desarrollar la identidad visual de la Asociación de Usuarios.
- f. Manejar la comunicaciones internas y externas en coordinación con el moderador y el relator.
- g. Administrar las redes sociales.
- h. Coordinar la creación de contenidos audiovisuales relacionados con la Asociación de Usuarios.
- i. Diseñar estrategias publicitarias para la divulgación y conocimiento de la Asociación de Usuarios.
- j. Contribuir en la difusión de las campañas de la Mesa Participativa.
- k. Facilitar la labor comunicativa de la Mesa de Trabajo.
- l. Gestionar la comunicación de la Asociación de Usuarios con los diferentes medios de comunicación.
- m. Velar por la buena imagen de la Asociación de Usuarios.
- n. Elaborar los protocolos para las reuniones o asambleas.

ARTÍCULO 28. ASESORES. La Mesa Participativa de Oriente, podrá disponer, de forma temporal o permanente, del acompañamiento de personas especializadas en temas específicos, quienes brindarán asesoría relacionada con proyectos y programas de control social, entre otros, así como con las funciones propias de la Asociación de Usuarios. Los asesores podrán pertenecer a Suramericana de Seguros o a entidades externas.

CAPÍTULO VI

REUNIONES

ARTÍCULO 29. REUNIONES DE LA MESA PARTICIPATIVA DE ORIENTE. Los integrantes de la Mesa Participativa de Oriente, se reunirán el primer miércoles de cada mes.

Las reuniones de la Mesa Participativa de Oriente podrán realizarse de manera presencial, virtual o utilizando cualquier plataforma tecnológica. De la misma manera, se harán las consultas para casos puntuales en los que no sea posible realizar la reunión de manera presencial.

Para las reuniones programadas con la EPS SURA, se encargará al moderador y relator para que ejerzan estas funciones en cada reunión.

Excepcionalmente, se podrán realizar reuniones mixtas, siempre y cuando se cuente con la infraestructura y medios necesarios para su realización.

ARTÍCULO 30. REUNIONES DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN. Se desarrollará cada mes, el último jueves, 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.

CAPÍTULO VII

LAS ASAMBLEAS GENERAL DE LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE

ARTÍCULO 31. NATURALEZA Y COMPOSICIÓN. La Asamblea General de la Asociación de afiliados y usuarios de EPS SURA Oriente, es el máximo organismo de dirección. 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 cada dos (2) años y se convocará en los tres (3) primeros meses de cada año, la segunda, a discreción de la Mesa Participativa de Oriente. En las reuniones extraordinarias sólo se podrá decidir sobre los asuntos señalados en la convocatoria.

ARTICULO 32. CONVOCATORIA. La convocatoria a la Asamblea General Ordinaria de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, la hará la Mesa Participativa de Oriente, con una anticipación no menor a treinta (30) días determinando lugar, fecha y hora.

Las Asambleas Extraordinarias serán convocadas por la Mesa Participativa de Oriente 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 PARTICIPATIVA DE ORIENTE 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 33. QUÓRUM. El quórum es el número mínimo de representantes requeridos presentes en la Asamblea General de afiliados y usuarios de EPS SURA para deliberar y decidir.

ARTÍCULO 34. QUÓRUM DELIBERATORIO. Se deliberará con la asistencia de los que voluntariamente hayan atendido la convocatoria realizada.

ARTÍCULO 35. QUÓRUM DECISORIO. Las decisiones podrán ser tomadas por la mitad más uno del número total de los asistentes.

ARTÍCULO 36. PRESIDENTE Y SECRETARIO. La Asamblea General de LA ASOCIACION DE USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, 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.

ARTICULO 37. LIBRO DE ACTAS. Las decisiones de la Asamblea General de La ASOCIACION DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, se harán constar en el "Libro de Actas". Ésta debe ser firmada por el presidente y el secretario. 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 38. ATRIBUCIONES DE LA ASAMBLEA. Como órgano de dirección y decisión la Asamblea General de LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE LA EPS SURA tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar o modificar el orden del día de la reunión.
2. Aprobar el acta anterior.
3. Recibir el informe anual de actividades realizadas durante el año correspondiente por parte de la Mesa Participativa de Oriente.
4. Aprobar propuestas documentadas en beneficio del mejoramiento y la calidad del servicio en salud de los afiliados y usuarios de la EPS SURA.
5. Escuchar las propuestas e informes de las Directivas de EPS SURA.
6. Aprobar la afiliación y desafiliación a organizaciones de mayor grado relacionadas con la defensa de los usuarios o a organizaciones del mismo grado, pero con mayor cobertura.
7. Ejercer las demás funciones que de acuerdo con la ley y el presente Estatuto le correspondan.

ARTICULO 39. ASAMBLEA PARA RENDICIÓN SOCIAL DE CUENTAS. La MESA PARTICIPATIVA DE ORIENTE, convocará a la Asamblea para rendición social de cuentas, la cual se realizará en el mes de marzo de cada año y la convocatoria se hará con dos (2) meses de anticipación. La Mesa en cabeza de su Relator presentará un informe verbal y dejará constancia escrita del trabajo realizado durante el año.

ARTÍCULO 40. ASAMBLEAS EXTRAORDINARIAS. Serán convocadas por la Mesa Participativa de Oriente, ante un evento o suceso de alto impacto o afectación a los usuarios. Para convocar a las Asambleas Extraordinarias se realizará (1) citación con un mínimo de quince (15) días solares contados a partir de la fecha del aviso. Esta convocatoria se realizará a través del chat y otros medios electrónicos disponibles. A la convocatoria, se anexará el orden del día.

ARTÍCULO 41. 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 42. 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 de la Mesa Participativa de Oriente, según sea el tipo de convocatoria.

ARTÍCULO 43. VOTACIÓN. Es el acto colectivo, a través del 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.

CAPÍTULO VIII

DEL COMITÉ REGIONAL DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN

ARTÍCULO 44. COMITÉ DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN. Su escogencia y nombramiento se hará en la Asamblea General de la Asociación de afiliados y usuarios de EPS SURA Oriente.

ARTÍCULO 45. 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 Asociación de afiliados y usuarios de EPS SURA Oriente, en la Mesa Participativa de Oriente y en la interacción con la EPS SURA. Igualmente, velará por el cumplimiento cabal de los Estatutos. Su periodo será de dos (2) años.

ARTÍCULO 46. CONFORMACIÓN. Estará integrado por tres (3) asociados elegidos en la sesión plena de la Asamblea de la Asociación de afiliados y usuarios de la EPS SURA Oriente.

ARTÍCULO 47. 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 la Mesa de Trabajo.

ARTÍCULO 48. FUNCIONES DEL COMITÉ DE VIGILANCIA Y VERIFICACIÓN.

1. Vigilar que las decisiones que se tomen en la Asambleas de la Asociación de afiliados y usuarios de EPS SURA Oriente, en la Mesa Participativa de Oriente y en la interacción con la EPS SURA 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. Presentar un informe detallado al cierre de su periodo ante la Asamblea de la Asociación de afiliados y usuarios de EPS SURA Oriente.

PARÁGRAFO: Este Comité con la cooperación de la Mesa Participativa de Oriente, 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 49. 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 (3) citaciones consecutivas del grupo de Trabajo del 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 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.
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 Participativa y se dejará 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 Participativa y se dejará evidencia escrita en acta de lo actuado.
3. Al incurrir en falta por tercera vez, en comunicación escrita del Moderador y Relator de la Mesa Participativa, 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.

PARÁGRAFO 3: Cuando un miembro de la Mesa Participativa, falte sin justa causa a tres (3) reuniones consecutivas, se le solicitará al Comité de Vigilancia y Verificación que constate su voluntad o disponibilidad para asistir y continuar o de lo contrario presente su carta de renuncia para que sea reemplazado.

CAPITULO X

DEL PATRIMONIO

ARTICULO 50. El patrimonio de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE estará constituido por los bienes y aportes que a cualquier título y conforme a la ley se adquiera.

CAPÍTULO XI

DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

ARTÍCULO 51. LA ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA, se disolverá por disposición legal y el patrimonio pasará a EPS SURA.

CAPÍTULO XII

DISPOSICIONES VARIAS

ARTÍCULO 52. 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 53. Los Estatutos de la ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA ORIENTE, 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 reformados, modificados, ajustados y aprobados en La Asamblea General del 13 de julio de 2022. En constancia refrendan los participantes en la asamblea.