ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN INTEGRADA DE AFILIADOS Y USUARIOS DE LA EPS SURA DE BUCARAMANGA Y ÁREA METROPOLITANA

Bucaramanga

2019

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, 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.

Scanned with CamScanner

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.

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:**

RESPETO por la dignidad humana.

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.

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

Scanned with CamScanner

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 DE BUCARAMANGA Y ÁREA METROPOLITANA.

ARTÍCULO 2. DOMICILIO. La ASOCIACIÓN DE AFILIADOS Y USUARIOS DE EPS SURA tendrá como domicilio principal la ciudad de Bucaramanga, Carrera 29 # 45-94 Piso 7 Centro Empresarial Seguros Atlas.

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 de ley.

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, 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 sin 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 operativo del Líder de Participación Social.

Scanned with CamScanner

ARTÍCULO 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, un cronograma de actividades de actualización y capacitación en temas de salud, dentro de los que se encontrará la normativa vigente; las capacitaciones tendrán un tiempo promedio de duración de 40 minutos.

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 Asociación de Usuarios de la EPS sura, Asamblea de Rendición de Cuentas, entre otras.

5. EPS SURA podrá asignar 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, 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 los miembros de la Junta Directiva de la Asociación de la EPS SURA de Bucaramanga y Área Metropolitana para desarrollar de manera eficaz sus actividades.

8. EPS SURA convocará a usuarios, afiliados y asociados de la Asociación 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, buscando que tenga impacto en su comunicación.

Scanned with CamScanner

9. EPS SURA proporcionara un carnet adecuado para los miembros integrantes de la Asociación de Usuarios de la EPS SURA Bucaramanga y Área Metropolitana.

CAPITULO III

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

ARTÍCULO 7. OBJETO. Constituir un modelo operativo con el apoyo de la EPS SURA 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 Sistema General de Seguridad Social en Salud 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:

1. Ser interlocutor de afiliados y usuarios ante el nivel administrativo, 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 la 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. Formar y divulgar en derechos y deberes en salud.

Scanned with CamScanner

6. Convocar a las reuniones periódicas para tratar asuntos propios de la Asociación.

7. 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.

8. Ejercer veedurías en la red integrada de prestadores de los servicios de salud, contratada por EPS SURA, respecto a la calidad, oportunidad y prestación de los servicios, para con los usuarios.

9. Garantizar y velar el cumplimiento de los principios participativos a nivel democrático, incluyente, transparente, equitativo y ético.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Velar por el cumplimiento de los convenios interinstitucionales realizados entre EPS SURA y su red de prestadores, para la eficiente prestación de los servicios contratados.

14. Vigilar la prestación de los servicios de salud ofrecidos a través de su red de prestadores.

15. Vigilar el cumplimiento del acceso a los servicios definidos en los planes de

Scanned with CamScanner

beneficios voluntarios y obligatorios.

16. Vigilar 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.

17. Velar por la atención de las enfermedades huérfanas y de alto costo.

18. Velar por el cumplimiento adecuado del mecanismo de portabilidad, movilidad y traslado.

20. Vigilar 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 y al suministro oportuno y completo de los medicamentos.

21. Vigilar 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.

22. Velar por el fomento y apoyo de EPS SURA en la conformación de la Asociación de Usuarios de las EPS que conforman su red de prestación.

24. Proponer los horarios y días para las reuniones de acuerdo a la concertación de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios de la EPS SURA.

CAPITULO IV

DE LOS ASOCIADOS

ARTÍCULO 9. 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 18 años.

3. No tener una relación laboral con EPS SURA ni con la IPS que representa.

ARTÍCULO 10. DEBERES DE LOS ASOCIADOS

Scanned with CamScanner

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. Acatar 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. Mantener actualizados sus datos personales.

7. Proponer iniciativas de trabajo a los representantes.

ARTÍCULO 11. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS

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 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 mensual del consolidado de PQR y evaluaciones de experiencia de EPS SURA, que permita conocer el nivel de satisfacción de los afiliados y usuarios.

Scanned with CamScanner

7. Participar en la apertura periódica de los buzones PQRS y/o realizar veeduría mediante la solicitud de información a los usuarios que hayan participado en su apertura.

ARTÍCULO 12. INSCRIPCIÓN Y RETIRO: Los afiliados y usuarios de EPS SURA podrán inscribirse o retirarse libre y voluntariamente como asociados.

CAPITULO V

ORGANOS DE DIRECCION ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

ARTÍCULO 13: ÓRGANOS: Son órganos de Dirección de la Asociación de Usuarios:

13.1 ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA EPS SURA

Objeto: La Asociacion de Usuarios en la EPS SURA se constituyen para vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa del Usuario y su Educación en el ejercicio responsable de sus derechos y cumplimiento de sus deberes.

Conformación: Son agrupaciones de personas afiliadas del régimen contributivo y subsidiado que se organizan alrededor de la Instituciones prestadoras de servicios de Salud, para velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y por la prestación de servicios con calidad oportunidad y trato digno de acuerdo a lo establecido por el decreto 1757 de 1994. Sus reuniones serán presididas por el Presidente de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA EPS SURA o quien hagas sus veces. Su periodo de representación será de 2 (dos) años.

Estructura Operativa: Teniendo en cuenta la función básica que deben cumplir las asociaciones de Usuarios se establece una estructura funcional con la designación de 3 (tres) representantes en la Junta Directiva para desempeñar los siguientes cargos:

Presidente
Vicepresidente
Secretario

Scanned with CamScanner

PARAGRAFO 1: Estará permitido la conformación de cargos adicionales como delegados de acuerdo a proyectos específicos y por un tiempo determinado, que podrán ser nombrados en las reuniones de la Asociación de Usuarios de la EPS SURA

PARAGRAFO 2: Cuando un miembro de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios de la EPS SURA se retire o deba ser reemplazado, se deberá convocar Asamblea en el término máximo de 30 días.

13.2 De los Cargos de la Asociación de Usuarios de EPS SURA:

Presidente: Nombrado en asamblea de usuarios actuara como representante delegado de la Asociación de usuarios en la EPS SURA de Bucaramanga y Área Metropolitana.

Son funciones del Presidente:

- Convocar a asamblea Ordinaria y /o extraordinaria
- Coordinar las reuniones de principales y delegados
- Mantener informada a la asociación frente avances y nuevas disposiciones, programas o convenios y decisiones tomadas frente a la prestación de los servicios
- Articular y apoyar las actividades realizadas por los comités de trabajo.
- Servir de interlocutor entre la asociación de la Asociación de Usuarios EPS SURA Bucaramanga y Área Metropolitana y las directivas de la EPS SURA.
- Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por la asociación de Usuarios de la EPS y presentar informes de las actividades realizadas por la asociación.
- Asistir a las capacitaciones programadas por la organización y compromisos de representación que le sean asignados.
- Cumplir y acatar lo establecido en los estatutos

Vicepresidente: Elegido en Asamblea plena de usuarios tendrá a su cargo servir de apoyo al presidente en las decisiones a tomar en junta, puede servir de moderador cuando el Presidente lo solicite.

Son funciones del Vicepresidente:

- Mantenerse informado de los registros para inscripción permanente de usuarios que quieran pertenecer a la Asociación.
- Establecer y mantener canales de comunicación interpersonales por los medio más efectivos con el apoyo de la EPS SURA que permita conocer las inquietudes

Scanned with CamScanner

y sugerencias de los usuarios en coordinación con la persona encargada de atención al usuario.

- Velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, por la defensa de los derechos.
- Participar de la reunión ordinaria mensual y extraordinaria cuando la situación así lo amerite
- Cumplir y acatar lo establecido en los estatutos
- En coordinación los demás miembros de la Junta Directiva, proponer y desarrollar un plan de capacitación para los integrantes de la asociación frente a la normatividad, plataforma estratégica de la organización y portafolio de servicios.
- Realizar talleres lúdicos pedagógicos en derechos y deberes a los usuarios de programas en coordinación con la líder de SIAU.
- Promover la participación de los usuarios en las reuniones ordinarias que realiza la asociación y mantener registro de inscripción para los usuarios que quieran hacer parte de ella y asociarse.
- Proponer a la EPS SURA, la emisión de periódicos o boletines por los diferentes medios de comunicación, dando información frente a las actividades realizadas por la asociación así como la difusión de capacitaciones a realizar

Secretario(a):

Elegido en Asamblea Plena de usuarios tendrá a su cargo las actividades que le son propias a este cargo y actuara como apoyo directo del Presidente y Vicepresidente y los comités de trabajo.

Son funciones del Secretario(a):

- Diligenciar los registros de asistencia y reportes de las actividades realizadas de acuerdo al plan de trabajo establecido con el Presidente.
- Citar a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Asociación de Usuarios
- Elaborar y archivar las actas de las reuniones de la Asociación
- Mantener los archivos al día. Actas, registros de Asistencia, comunicaciones que reposaran en la oficina de la líder de SIAU para su consulta.
- Coordinar la logística para las actividades programadas por los comités de trabajo
- Mantener actualizada la lista de los asociados e inscribir a nuevos usuarios que deseen pertenecer a la Asociación.
- Mantener informados al Presidente y Vicepresidente frente a nuevas comunicaciones y/o eventos a realizar por parte de la EPS y/o de la Asociación de Usuarios.

Scanned with CamScanner

- Cumplir y acatar lo establecido en los estatutos

CAPITULO VI
DE LAS ASAMBLEAS

ARTÍCULO 14: Las Asambleas estarán constituidas por los afiliados activos en la EPS.
ARTÍCULO 15: QUORUM: En la Asociación se sesionará con por lo menos dos de los miembros de la junta directiva y un número plural de participantes de la Asociación de Usuarios EPS SURA Bucaramanga y Área Metropolitana

PARÁGRAFO PRIMERO: Las asambleas serán coordinadas por la Estructura Operativa de la Asociación de Usuarios EPS SURA, citando como mínimo con treinta (30) días de anticipación y realizando recordatorio ocho (8) días antes, utilizando para ello medios de comunicación individual y masiva apoyado por la EPS SURA, con el fin de garantizar que los asociados se enteren de dicha citación. Constancia de la misma y de los medios utilizados, se dejará en los archivos de la asociación.
PARAGRAFO: Las reuniones de la Asociación de Usuarios deben ser confirmadas por lo menos con 8 días de anticipación.

ARTÍCULO 16: Clases de Asamblea: son instancias convocadas para deliberar y /o tomar decisiones en asuntos de interés o cumplimiento de acciones reglamentarias y estatutarias como la elección de Representantes, siendo estas:
16.1 Asambleas Ordinarias: Serán convocadas para asuntos reglamentarios como la elección de representantes y rendición de cuentas por parte de los mismos. Se deberá garantizar amplia divulgación en la convocatoria mínimo con 15 días de anticipación y se desarrollara conforme al protocolo definido desde los órganos de Dirección
16.2 Asambleas Extraordinarias: Serán convocados para responder a situaciones excepcionales o problemas especiales planteados por los usuarios o para elegir algún miembro nuevo de la Junta directiva de la asociación de usuarios de la EPS SURA Bucaramanga y Área Metropolitana.

ARTÍCULO 17: DIRECCIÓN DE LAS REUNIONES: Las reuniones de Asamblea serán presididas por el Presidente o Vicepresidente de la Asociación y será apoyados por el secretario(a).

Scanned with CamScanner

CAPITULO VII
REGIMEN DISCIPLINARIO

ARTÍCULO 18: CAUSALES DE SANCION: Serán causales de sanción:

- Apropiación, retención o uso indebido de los bienes, documentos, libros o sellos de la Asociación.
- Violación a las normas legales o estatutarias.
- Cuando el Asociado no concurra a tres citaciones consecutivas de reuniones, sin causa justificada.
- 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.
- La falta a la confianza o a las actividades asignadas en virtud de sus funciones como Asociado.

ARTÍCULO 19: SANCIONES: Los Asociados que incurran en una de las causales contempladas en artículo décimo octavo, serán suspendidos del ejercicio de sus derechos en la Asociación por un periodo de tres a doce meses de acuerdo con la gravedad de la falta.

CAPITULO VII

DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

ARTÍCULO 20: La Asociación de Usuarios tanto de EPS SURA, se disolverá en los siguientes casos:

- Por decisión de la Asamblea general.

- Por disposición legal.

CAPITULO VIII

REFORMA DE LOS ESTATUTOS

ARTÍCULO 21: Los estatutos de la Asociación solo podrán ser renovados por la Asamblea mediante voto afirmativo de los asociados legalmente inscritos.

Leídas y socializadas las disposiciones de los presentes estatutos, la Asamblea de

Scanned with CamScanner

Asociados, manifiesta encontrarse de acuerdo con las mismas, y en consecuencia procede a dar voto favorable para su aprobación, a los dos (2) días del mes de diciembre de 2019.

Para constancia firman por el Coordinador y el Secretario de la Asamblea

JUAN FERNANDDO SANIN GUTIERREZ
Coordinador de la Asamblea

JAIRO TARAZONA MANTILLA
Secretario de la Asamblea

Scanned with CamScanner