

# ¡Bienvenidos!

Asamblea General de Usuarios





**La Asociación de Afiliados y Usuarios de EPS SURA Eje Bananero, los invita a la asamblea que se va a llevar acabo para elegir los nuevos representante de la Asociación de Usuario.**  
**día:** sábado 23 de julio  
**Lugar:** auditorio de la alcaldia vive digital 2° piso  
**Hora:** de 2:00 a 4: 00 pm  
Te esperamos es muy importante tu asistencia, como usuario, afiliado o beneficiario: **Unidos lo lograremos.**

**ELVIS CAICEDO**  
**COORDINADOR**  
CEL:  
3137643397

## Asamblea General Asociación de Usuarios Eje Bananero Julio 23 de 2022

# Orden del día

- ▶ Bienvenida y apertura del espacio Elizabeth Roldán
- ▶ Presentación de asistentes
- ▶ Elección presidente y secretario Asamblea.
- ▶ Aprobación del orden del día
- ▶ Reconociendo la historia de la Política de Participación Social en salud en EPS SURA (vídeo)
- ▶ Informe general Asociación de Usuarios de EPS Sura zona de Urabá
- ▶ Presentación del modelo operativo MAPAR zona Urabá
- ▶ Postulación y elección de representantes periodo julio 2022-julio 2024
- ▶ Firma de acta
- ▶ Cierre asamblea





# Constitución de la Asociación de Usuarios EPS SURA zona de Urabá



La asociación de usuarios de EPS SURA Zona de Urabá fue constituida  
El 20 de Abril de 2018



Estatutos aprobados el 25 de enero de 2020

## ¿Qué es una Asociación de Usuarios?

La Alianza o Asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del Régimen Contributivo y Subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario

## ¿Quiénes pueden participar?

Todas las personas afiliadas al Sistema General Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadores de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.



# Informe General

Reuniones de seguimiento operativo Asociación de Usuarios zona de Urabá y equipo de Participación Ciudadana - Antioquia



Fecha	# de participantes	Temas tratado	Acciones estratégicas concertadas
26/03/2021	4 personas	Taller pedagógico sobre canales virtuales	Se comparte material presentado para replicar con demás usuarios
15/04/2021	3 personas	Plataforma de servicios	Se habilita correo de autorizaciones de uso directo para la AdU zona de Urabá
28/06/2021	10 personas	Estructura administrativa Superintendencia Nacional de Salud - Canales de información para los Usuarios	Se hace conversatorio para orientar frente a casos puntuales de los asistentes
26/07/2021	5 personas	Resultados de encuesta de satisfacción canales de atención	Mejorar la experiencia de servicios desde los canales de atención
02/09/2021	6 personas	Identificación de necesidades y servicios por parte de los usuarios	Revisión red de prestadores frente a especialistas y modelo de atención de odontología

## Reuniones de seguimiento operativo Asociación de Usuarios zona de Urabá y equipo de Participación Ciudadana - Antioquia



Fecha	# de participantes	Temas tratado	Acciones estratégicas concertadas
28/10/2021	6 personas	Conversatorio con representantes y revisión de casos particulares (transporte, oportunidad de medicina interna, incapacidades)	Propuesta de reencuadre operativo para la asociación de usuarios de la zona de Urabá
25/11/2021	7 personas	Seguimiento y socialización frente a identificación de casos	Apertura de oficina de atención al usuario
27/01/2022	5 personas	Priorización de necesidades en la prestación de servicios en salud e informa de prestadores	Mejoramiento en la comunicación de prestadores y asegurador.
24/02/2022	8 personas	Presentación modelo de servicios Colsubsidio y Farmacias Unidas	Habilitar canal de comunicación vía Wpp para la solicitud de domicilios. Revisar temas de desabastecimiento en medicamentos. Apertura de sede

## Reuniones de seguimiento operativo Asociación de Usuarios zona de Urabá y equipo de Participación Ciudadana - Antioquia



Fecha	# de participantes	Temas tratado	Acciones estratégicas concertadas
31/03/2022	7 personas	Horarios de atención en CIS Comfama, socialización sobre los conceptos virtuales, reforzar el tema de derechos y deberes	Ampliación del horario de atención de los CIS (06:00 am a 10:00 pm). Formalización de un espacio para reuniones presenciales de la asociación. Se envía reconocimiento desde la coordinación de CyS al prestador Global Care
28/04/2022	5 personas	Presentación de consolidado de PQRS y experiencia	Se revisará tiempos de respuesta que se estén dando cuando se solicitan autorizaciones por página. Apoyo al desplazamiento de los representantes de la asociación para visitar los municipios y convocar a la Asamblea

## Reuniones de seguimiento operativo Asociación de Usuarios zona de Urabá y equipo de Participación Ciudadana - Antioquia



Fecha	# de participantes	Temas tratado	Acciones estratégicas concertadas
26/05/2022	11 personas	Informe de las visitas realizadas de manera presencial a las IPS y presentación de nuevos integrantes. Concertación y definición de temas frente a la Asamblea	Apertura sede CIS Arboletes y Presentación de plan de acción frente informe de visitas y el cual fue radicado
30/06/2022	8 personas	Concertación de temas frente a la Asamblea	Convocatoria masiva (cuña radial, mensajes de texto, visitas a CIS, carteleras informativas)

**Total de actividades 13**

# Registro fotográfico



## Modelo operativo Mesa Ampliada Participativa Regional (MAPAR) zona de Urabá

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



# MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL MAPAR.ZONA DE URABA



- ▶ **OBJETO:** Favorecer la participación y el ejercicio ciudadano en la vigilancia y el control social en salud.
- ▶ **¿CÓMO?** A través de espacios de dialogo con sus diferentes voceros que representen a los usuarios frente a los aseguradores, prestadores y autoridades reguladoras del servicio fundamental a la salud.

# Modelo operativo Mesa Ampliada Participativa Regional (MAPAR) zona de Urabá



- Control Social

MODERADOR Y RELATOR

- Educación y capacitación

MODERADOR Y RELATOR

- Atención y orientación al usuario

MODERADOR Y RELATOR

# FUNCIONES DE LA MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL MAPAR.ZONA DE URABA

- ▶ Garantizar la participación democrática, incluyente, transparente, equitativa y ética.
- ▶ Definir postura en los espacios de participación.
- ▶ Consolidar los informes trimestrales de las relatorías.
- ▶ Elegir democráticamente a los representantes.
- ▶ Planear con la EPS Sura la actualización y capacitación.
- ▶ Solicitar a la EPS Sura los planes de mejoramiento y sus avances.
- ▶ Vigilar el cumplimiento del derecho al acceso a la información en salud.



## FUNCIONES DE LA MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL MAPAR

- ▶ Ser enlace con las instancias de vigilancia y control.
- ▶ Colaborar con la consecución de los recursos para cada mesa de trabajo.
- ▶ Coordinar la logística con la EPS Sura para el correcto funcionamiento de la MAPAR.
- ▶ Realizar seguimiento y apoyo a los planes de trabajo de las mesas.
- ▶ Programar y realizar las diferentes asambleas.
- ▶ Revisar y ajustar anualmente la conformación y dirección de las mesas.

# ESTRUCTURA OPERATIVA MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL MAPAR.ZONA DE URABA



## MESA DE CONTROL SOCIAL



Vigilancia y seguimiento a prestadores y sus servicios a través de las veedurías y mecanismos de participación.



Moderador y relator  
Principal y suplente

## MESA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN



Educar y capacitar en derechos y deberes en salud, participación social y generalidades de SGSSS.



Moderador y relator  
Principal y suplente

## MESA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL



Empoderar afiliados y usuarios en conocimientos para el acceso oportuno y efectivo al servicio de salud.



Moderador y relator  
Principal y suplente

**DIRECCIÓN COLEGIADA**

# Principales funciones de la 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 dos (2) años en el cargo.

---

- ▶ Liderar el funcionamiento de la Asociación y garantizar el cumplimiento de las funciones de la Mesa Ampliada Participativa Regional, MAPAR, establecidas en los estatutos.
- ▶ Elegir de entre sus miembros, un presidente y un secretario por un periodo de un año.
- ▶ Planear, deliberar, coordinar y adoptar decisiones para el buen funcionamiento de la Asociación y de sus Mesas de Trabajo.
- ▶ ejercer la representación de los usuarios ante la EPS SURA, las IPS y ante las autoridades gubernamentales regionales y nacionales que dirigen y orientan la prestación del derecho fundamental a la salud.
- ▶ Ejercer la representación de los usuarios en los espacios de participación social de acuerdo con las normas que regulan la materia

# Principales funciones de la Dirección Colegiada



- 
- ▶ Designación de quienes representarán a la Asociación de Usuarios en misiones o representaciones específicas.
  - ▶ Velar por la formación permanente de los asociados.
  - ▶ Involucrar a todas la Mesas en los planes de trabajo, proyectos, control social o veedurías.
  - ▶ Elevar consultas ante el Comité de Vigilancia y Verificación, relacionadas con las actividades propias de la Asociación de Usuarios y su conformidad con los estatutos y con la normativa que rige para la participación social en salud.
  - ▶ Presentar un informe de las actividades realizadas, al finalizar cada año.
  - ▶ Velar por el cumplimiento de los presentes estatutos.

# FUNCIONES DEL MODERADOR

- ▶ Hacer la presentación del tema o temas a tratar.
- ▶ Establecer conjuntamente con los participantes las reglas claras para el desarrollo de las sesiones.
- ▶ 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.
- ▶ Actuar de manera imparcial y permitir que se escuchen las diferentes posturas de los participantes.
- ▶ Velar por la calidad del debate entre los integrantes.
- ▶ 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.
- ▶ Sintetizar y formular las conclusiones o planes de la Mesa de Trabajo.



# FUNCIONES DEL MODERADOR

- ▶ Someter a votación para su aprobación las propuestas de los integrantes de la mesa, propendiendo por el interés general.
- ▶ Fijar metas de trabajo e indicadores de desempeño.
- ▶ Convocar a las reuniones o sesiones de trabajo ordinarias y extraordinarias de la respectiva Mesa de Trabajo.
- ▶ Preparar informes e iniciativas para las sesiones conjuntas de las Mesas de Trabajo.
- ▶ Gestionar la formación y capacitación de los integrantes de la respectiva Mesa de Trabajo en los temas de su interés y pertinencia.
- ▶ 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.
- ▶ Servir de interlocutor, conjuntamente con los otros Moderadores y Relatores, a nombre de la Asociación de Usuarios, ante las directivas de EPS SURA.



# FUNCIONES DEL RELATOR

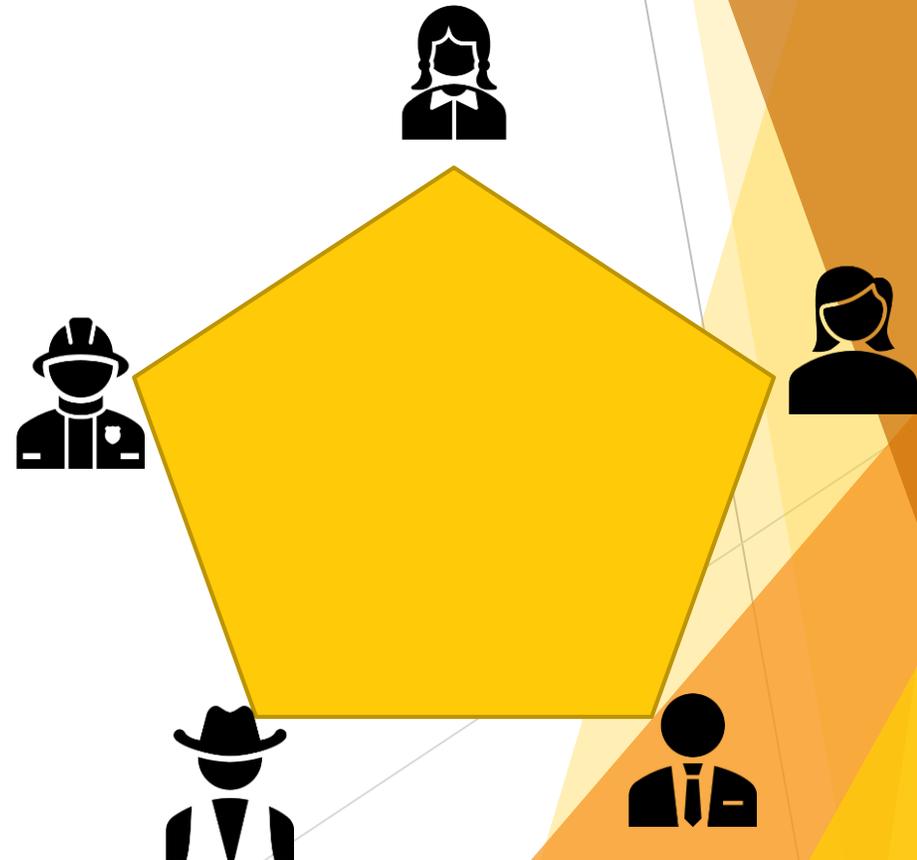


- ▶ Documentar los asuntos tratados, las deliberaciones, acuerdos y compromisos definidos en las sesiones de las Mesas de Trabajo.
  - ▶ Presentar en forma verbal y escrita los informes de la Mesa de Trabajo.
  - ▶ Gestionar la consecución de los materiales necesarios para el desarrollo del plan de actividades de la Mesa de Trabajo.
  - ▶ Citar a las reuniones o sesiones de la respectiva Mesa de Trabajo.
  - ▶ Verificar el quórum de los integrantes de la Mesa de Trabajo en cada sesión.
- 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.
  - Controlar la asistencia a las Mesas de Trabajo, mediante un registro estandarizado.
  - Archivar los registros y documentos producidos en las Mesas de Trabajo en el sitio disponible para tal fin.
  - Servir de interlocutor, conjuntamente con los otros Moderadores y Relatores, a nombre de la Asociación de Usuarios, ante las directivas de EPS SURA.

# Comité de vigilancia y verificación



- ❖ Organismo de control elegido y dependiente de la asamblea general.
- ❖ Compuesto por cinco (5) asociados, afiliados, usuarios.
- ❖ No pueden ser moderadores ni relatores de las mesas, pero deben inscribirse en ellas.
- ❖ Eligen su propio moderador y relator.
- ❖ Participan en las reuniones de dirección colegiada, de la MAPAR, en las asambleas y demás reuniones institucionales, cumpliendo en ellas su labor de vigilancia y verificación.



## Funciones del Comité de Vigilancia y Verificación



- ❖ Vigilar que las decisiones que se tomen en la Asambleas de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL, en las sesiones de la Dirección colegiada, en las Mesas de trabajo y en la interacción con la EPS SURA, se ajusten a lo acordado de manera colectiva y con adherencia a la normativa.
- ❖
- ❖ Velar porque cada uno de los asociados, delegados y los órganos de dirección que conforman las Asociaciones de Usuarios, desde sus actuaciones cumplan con los Estatutos y las disposiciones legales vigentes.
- ❖ Presentar un informe detallado al cierre de su periodo ante la Asamblea de la MESA AMPLIADA PARTICIPATIVA REGIONAL.



# Postulación y elección de representantes periodo julio 2022-julio 2024

# ¡Muchas gracias!

