

ESTATUTOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS PROMEDAN IPS

1. Nombre de la Entidad: Asociación de Usuarios PROMEDAN IPS
2. Tipo de Entidad: Asociación de Usuarios, organización cívica sin ánimo de lucro.
3. Objeto: El objetivo de la asociación de usuarios es agrupar a las personas del régimen contributivo, subsidiado y vinculadas al SGSSS, que utilizan los servicios de la IPS, para velar por los derechos que tienen los usuarios de disfrutar de servicios de buena calidad, oportunidad, trato digno y de canalizar las sugerencias, inquietudes y reclamos de los usuarios para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción del usuario. Decreto 1757 de 1994
4. Objetivos de las reuniones:
 - Dar a conocer a Promedan IPS
 - Brindar formación y capacitación al usuario
 - Conocimiento de Deberes y Derechos
 - Fortalecimiento de la calidad del servicio
 - Cumplimiento a la normatividad
 - Retroalimentación de manifestaciones del usuario y satisfacción
5. Funciones de la Asociación de usuarios.

La asociación de usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la entidad que les presta los servicios. En este sentido realizará las siguientes acciones:

- Asesorar, explicar e informar a los usuarios sobre los planes de beneficios, los servicios que le presta la IPS, los requisitos para utilizarlos, los horarios, tarifas y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos libremente.
 - Mantener canales de comunicación interpersonal y por los medios más efectivos para conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad, horarios, tarifas de los servicios, con el fin de presentarlas a las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.
 - Ejercer veedurías sobre la calidad y oportunidad de los servicios, la gestión financiera y otros aspectos de la institución.
 - Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes.
6. Patrimonio: No existe patrimonio para realizar esta reunión. El refrigerio o demás materiales de trabajo que se requieran serán aportados por la IPS con recursos propios.



7. Forma de Administración: Esta dada por:

- Asamblea de Usuarios: Máxima autoridad de la Asociación.
- Representante de Usuarios: Coordinador de la Asociación (elegido en asamblea ordinaria cada 2 años y puede ser reelegido)

8. Los comités de trabajo podrán ser:

Divulgación: Informa a la comunidad sobre la Asociación de usuarios, Promueve el ingreso de nuevos socios e informa a la población sobre los servicios que presta la institución, costos, horarios, formas de acceder a los servicios, etc. Todos hacen parte integral de divulgación.

Quejas y reclamos: Tendrá como función hacer seguimiento a las quejas y reclamos realizadas por los usuarios, garantizando que se dé respuesta oportuna a todas las quejas tramitadas ya sea a través suyo, del buzón de sugerencias y reclamos o de la oficina de información y atención al usuario. Además deberá actuar en coordinación con la oficina de quejas y reclamos de la institución.

9. Coordinador de la asociación:

El coordinador o representante de los usuarios podrá ser elegido cada dos años en reunión de usuarios ordinaria, no se requiere de una reunión extraordinaria, puede haber reelección de usuario coordinador. Su elección será por voto entre los usuarios asistentes, se elige el usuario de mayor votación.

Funciones:

- Citar a las reuniones, previo acuerdo con la jefe servicio al cliente de la IPS
- Archivar las actas de las reuniones
- Representar al comité ante la IPS, transmitiendo sus inquietudes y sugerencias.
- Presidir las reuniones
- Velar por el adecuado funcionamiento de las reuniones
- Mantener comunicación permanente con los usuarios y los representantes de la asociación en otras instancias de participación.
- (Otras que se requieran a juicio del comité o la asociación de usuarios).

10. Reuniones de asociación de usuarios:

- Los comités conjuntamente y en forma ordinaria se reunirán como mínimo cada tres (3) mes y extraordinariamente cuando sus miembros o los representantes de la asociación en otro espacio de participación social lo soliciten.
- A las reuniones asistirán los usuarios que deseen, aportando y recogiendo sugerencias y aportes, lo que les permitirá mantener una buena representación y participar en la toma de decisiones en nombre de los usuarios.
- De las reuniones se dejará actas, consignando en ellas los asistentes a la misma, el orden del día, el desarrollo de la reunión y las decisiones y compromisos adquiridos.



11. Convocatoria

Las asambleas se deben citar como mínimo con quince días de anticipación, utilizando para ello medios de comunicación individuales y masivos, con el fin de garantizar que los socios se enteren de dicha citación. Constancia de la misma y de los medios utilizados, se dejará en los archivos de la asociación.

12. Procedimiento para participación de la reunión de usuarios:

El ingreso de usuarios a la reunión no tiene costo alguno, solo debe ser miembro activo de la IPS, pueden ingresar y salir cuando lo deseen.

Los usuarios pueden cambiarse de asociación cada vez que cambien de IPS.

13. Los representantes que se nombren deberán tener las siguientes características:

No ser empleados de la IPS.

Disponer de tiempo para las actividades que se requieran.

Conocer o demostrar interés por saber cómo opera el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Tener actitudes de solidaridad, buenas relaciones, capacidad de negociar y solucionar conflictos.

14. Formas de coordinación de la asociación de usuarios con otras instancias de participación social

Oficina de información y atención del usuario: La Asociación o los usuarios individualmente podrá a través de la oficina de información y atención al usuario, canalizar las inquietudes, quejas y reclamos o podrán a través de ésta oficina, mantener contacto con la asociación.

15. Clases de reuniones:

- **Ordinarias:** Los comités conjuntamente y en forma ordinaria se reunirán como mínimo cada tres (3) mes y extraordinariamente cuando sus miembros o los representantes de la asociación en otro espacio de participación social lo soliciten. Las asambleas serán citadas por el coordinador de los usuarios de cada IPS, previa coordinación con la IPS.
- **Extraordinarias:** Serán citadas por el secretario general para responder a problemas especiales planteados por los usuarios o por la IPS.



16. Mayoría para deliberar y decidir en las reuniones:

Quórum: Para las asambleas no se requiere que exista quórum mayoritario, con el número de asistentes se puede sesionar, siempre y cuando se garantice una amplia citación.

Nota aclaratoria:

Abril 25 de 2013, en reunión realizada en Promedan Itagüí, se hace revisión de estatutos y se consideran los siguientes cambios:

- Proponer en las diferentes reuniones la posibilidad de hacer la reunión cada 4 meses, actualmente se hace cada 3 meses.
- Nuestros grupos de trabajo, asociación de usuarios, se llamara espacio de participación con el usuario. Siendo un nombre más familiar y trabajo en equipo.

Diciembre de 2013, se hizo la divulgación de estos dos propuestas de cambios en estatutos y fue aprobada el cambio de nombre, el grupo de trabajo de usuarios se llama espacio de participación con el usuario.

Con relación al cambio de periodicidad de hacer las reunión no se aceptó en ninguna de las reuniones , por tanto continuamos realizando las reuniones cada 3 meses en cada sede.

Abril de 2016, a solicitud de usuarios sede Itagui se realizará a partir de la fecha reunión de usuarios cada 3 meses para Itagui y sede Central de especialistas.

Marzo de 2017: Se informa la continuidad de las reuniones cada 3 meses en cada sede.

