

# FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

EQUIPO SIAU



# QUE SON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS?

- La Alianza, liga o asociación de usuarios, es una agrupación de afiliados del régimen contributivo o subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación y que velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario.



# CUALES SON SUS FUNCIONES?

Es pertinente resaltar que las funciones de las asociaciones de usuarios, de todas las instituciones se desarrollan en tres niveles:

Asesoría

Representación

Vigilancia.



# CUALES SON SUS FUNCIONES?

## Asesoría:

- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.



# CUALES SON SUS FUNCIONES?

## **Asesoría**

- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas Directiva de la Institución Prestataria de Servicios de Salud y la Empresa Promotora de Salud.



# CUALES SON SUS FUNCIONES?

## Representación:

- Participar en las Juntas Directivas de las Empresas Promotoras de Salud e Instituciones Prestatarias de Servicios de Salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.



# CUALES SON SUS FUNCIONES?

## Representación:

- Proponer a las Juntas Directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.



# CUALES SON SUS FUNCIONES?

## Representación:

Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las Empresas Promotoras y las Instituciones Prestatarias de Servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.





# CUALES SON SUS FUNCIONES?

## Representación:

Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.

- Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.



# CUALES SON SUS FUNCIONES?

## VIGILANCIA

- Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas, se apliquen según lo acordado. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.



# CUALES SON SUS FUNCIONES?

## VIGILANCIA

- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento



# CUALES SON SUS FUNCIONES?

## VIGILANCIA

- Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.



# QUIENES PARTICIPAN?

- La calidad de usuario se puede verificar en la EPS con la respectiva afiliación vigente (carnet), y en las ESE e IPS además con la historia clínica personal y/o constancia que hayan utilizado los servicios presentando la facturación del servicios o la verificación en la base de datos de la institución.



# QUIENES PARTICIPAN?

- Es necesario aclarar que los funcionarios de la institución a pesar de que a su vez ostenten la calidad de usuarios de la misma, no deben pertenecer a la asociación, pues no es ético vigilar el servicio que ellos mismos prestan.



# COMO FUNCIONAN LAS ASOCIACIONES

- El surgimiento o inicio de la organización, se da con la constitución de la asociación, donde se reúnen de manera voluntaria usuarios que deseen velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Este acto se formaliza en una **Asamblea de Constitución** que se da una sola vez en la historia de la institución.



# COMO SE CONSTITUYE LA ASO USUARIOS?

- Todas las Entidades de Salud deberán convocar a la conformación o constitución de la liga, alianza o asociación de usuarios para garantizar el ejercicio de la participación social en salud.





# COMO SE CONSTITUYE LA ASO USUARIOS?

- Cuando la institución no cumpla con su deber, los usuarios por iniciativa propia podrán constituir la asociación, situación que comunicarán a la respectiva entidad, al ente territorial (Secretaria de Salud Publica) y a la Superintendencia Nacional de Salud.



# COMO FUNCIONAN LAS ASOCIACIONES

- El otro momento, es el de la **Renovación de Directiva**, que se realiza según el Decreto 1757 de 1994, cada dos años o de manera extraordinaria en cualquier otro momento que deba llevarse a cabo por renuncia, inactividad, o revocatoria del mandato; esto para garantizar la estructura y marcha de la organización.



## COMO SE CONSTITUYE LA ASO USUARIOS?

- Las Entidades Promotoras de Salud podrán conformar su respectiva asociación con usuarios delegados de las diferentes IPS con las que contrata la prestación de servicios
- En el caso de las IPS o ESE, podrán conformar su asociación con usuarios pertenecientes a las diferentes EPS con las que contrate y que hayan usado los servicios de esta IPS, o con usuarios que hayan utilizado sus servicios de manera particular.



## COMO SE CONSTITUYE LA ASO USUARIOS?

- Con las ESE Asociación central, asociación por comuna, por centro, por puestos.
- Para la Constitución de una asociación solo se requiere acreditar la calidad de usuario y haber sido usuario de servicio en el año inmediatamente anterior a la fecha de la convocatoria.



# ETAPAS DEL PROCESO

## *Convocatoria*

- Las entidades de salud, sean públicas, privadas o mixtas, deben convocar a sus usuarios para constituir su asociación de usuarios.
- En la convocatoria se informará el Objetivo de la reunión, condiciones para participar y el orden del día a desarrollar.



## ETAPAS DEL PROCESO

- La convocatoria será pública y se realizara a través de medios de amplia divulgación tales como:
- Publicación en un medio masivo (radio, periódico local o institucional).
- Oficio dirigido a los afiliados.
- Afiches o carteles informativos invitando a los usuarios, instalados en lugares visibles de la entidad o en el área de influencia de la institución.



## ETAPAS DEL PROCESO

- Oficio o carta para instituciones, organizaciones sociales y comunitarias.
- Charlas informativas en salas de espera
- Afiches, plegables, Volantes.
- Perifoneo estacionario y móvil



## ETAPAS DEL PROCESO

- Se sugiere implementar un libro de inscripción o registro de los usuarios que pertenecen a la Asociación donde figure la fecha de afiliación, los datos personales y la firma del usuario.
- La Inscripción se realizara de manera permanente en los Servicios de Información y atención al usuario de cada IPS o EPS o en donde lo disponga los estatutos de la aso usuarios.





# *ASAMBLEA DE CONSTITUCIÓN*

- El día establecido en la convocatoria para la Asamblea de constitución de la Asociación, se levantara el listado de asistencia de las personas presentes, y se verificará su calidad de usuario.
- Es importante desarrollar los siguientes puntos:
- Lectura al orden del día que debe ser aprobado por los asistentes.



# ASAMBLEA DE CONSTITUCIÓN

- Designación de Presidente y Secretario de la Reunión (en lo posible serán personas que no aspiren a ser parte de la Junta Directiva).
- Presentación de la razón de ser y funciones de la Aso usuarios
- Discusión y aprobación de la propuesta de estatutos.
- Elección de dignatarios (Junta Directiva, comisiones y otros).



# ASAMBLEA DE CONSTITUCIÓN

- Se levantará EL ACTA DE CONSTITUCION, documento legal que avala y respalda la legitimidad del evento y es el soporte para el registro de la organización ante la Institución, debe ser suscrita por todos los usuarios fundadores.
- El acta deberá contener además de lo desarrollado en el orden del día, el nombre de asociación, la identificación de sus integrantes, la calidad de usuario, dirección de residencia, contacto telefónico y firma de cada uno.



# ASAMBLEA DE CONSTITUCIÓN

- El acta deberá contener además de lo desarrollado en el orden del día, el nombre de asociación, la identificación de sus integrantes, la calidad de usuario, dirección de residencia, contacto telefónico y firma de cada uno.



# ASAMBLEA DE CONSTITUCIÓN

- Es claro que aunque las normas en cuanto a la constitución exigen un número plural de personas, se trata de que en la medida de lo posible, participen el mayor número de usuarios en la asociación quienes elegirán su Junta Directiva.



# REMISIÓN DE INFORMACIÓN

- El Acta de Constitución que fue elaborada en la asamblea, será remitida por medio de un oficio suscrito por el presidente y secretario de la reunión a la Institución.



## REMISIÓN DE INFORMACIÓN

- La respectiva entidad de salud (EPS, ESE, IPS) deberá remitir en medio magnético o físico copia escaneada del acta de CONSTITUCION a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Participación Ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud, en formato técnico para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Única de la Supe salud de noviembre del 2007 con sus respectivas modificaciones.



# REMISIÓN DE INFORMACIÓN

- Copia de la información también será remitida a la Secretaria de Salud Pública Municipal al igual que las renovaciones que se presente por vencimiento de periodo o cuando para el funcionamiento de la misma lo requiera.





## REMISIÓN DE INFORMACIÓN

- Igualmente los representantes de las Instituciones reportaran a través de La pagina Web de la Superintendencia de Salud () copia de las actas de reuniones mensuales con las asociaciones, así mismo informará los correctivos pertinentes y el resultado de esta gestión de acuerdo con las problemáticas y/o acciones de mejoramiento en la prestación de servicios consignados en las actas. (Circular No. 052)



# ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN:

- Una vez elegida la Junta directiva conforme lo establecido en los estatutos esta se dará su propio REGLAMENTO INTERNO que establece los parámetros para el desarrollo de las actividades de la Asociación, se puede modificar por la misma Directiva.



# LOS ESTATUTOS

- Denominación de la Asociación
- Territorio y domicilio
- Misión, visión, objetivos (generales y específicos)
- Estructura de la asociación (Órganos de dirección, administración y control).
- Deberes y derechos de los afiliados
- Funciones de quienes ejercen dirección, administración y control



## LOS ESTATUTOS

- Periodicidad de las Asambleas y régimen de convocatorias.
- Quórum para la toma de decisiones
- Proceso de elecciones (sistema para candidatizar, sistema de elección, sistema de asignación de cargos).
- Resolución de conflictos ( Causales de sanción, sanciones, procedimientos para sancionar, impugnaciones).



# LOS ESTATUTOS

- Patrimonio
- Disolución y liquidación



# EL REGLAMENTO INTERNO

- Clases de funciones
- Periodicidad de reuniones de los diferentes órganos, días, horas y cronogramas.
- Conformación de Comisiones de trabajo.
- Orden de día, prelación, actas
- Presentación de informes.
- Permisos. Licencias, formas de convocatoria.
- Plan de trabajo.



# VISIÓN

- Es el proceso de formular el futuro, es la exposición clara que indica a donde se dirige la organización a largo plazo y en que se deberá convertir tomando en cuenta el entorno en el cual se desenvuelve.
- Se construye tomando en cuenta la siguiente pregunta "*¿Qué quieres lograr en 2 años?*". La visión señala el camino que permite establecer el rumbo para lograr el desarrollo esperado de la organización en el futuro.



# MISION

- Es la imagen actual que enfoca los esfuerzos que realiza la organización para conseguir los propósitos fundamentales, indica de manera concreta donde radica el éxito de la misma; es decir el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de la organización, define lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa.





# JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS ASOUSUARIOS

- Para el caso de la constitución de las asociaciones de usuarios la Superintendencia Nacional de Salud, sugiere la designación de cuatro personas en la Directiva: Presidente, Secretario, y tesorero; también deberá nombrarse un fiscal que no hará parte de dicha Junta directiva pero de igual manera será usuario del servicio de salud, se elige en el mismo proceso de elección de junta directiva y tendrá derecho a voz pero no a voto.



# JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS ASOUSUARIOS

- Dada la autonomía de las asociaciones, es claro que las mismas también podrán efectuar su convocatoria para realizar el respectivo proceso de elección, por lo que las instituciones realizarán el acompañamiento para garantizar la logística de la(s) reunión(es), sin interferir en las decisiones que se vayan a tomar.



# JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS ASOUSUARIOS

- En el caso de no contar con estatutos, y vencido el periodo para elegir nueva directiva, se recomienda a la institución convocar de común acuerdo con la directiva de la asociación que está en ejercicio, la construcción de la propuesta de estatutos y una vez revisada la propuesta se realizará convocatoria para la aprobación de los mismos.



# JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS ASOUSUARIOS

- Es importante que antes de las elecciones se realice la depuración del libro de afiliados, con el fin de precisar número de usuarios activos, con los que cuenta la organización para realizar la elección y así poder determinar el quórum requerido para la toma de decisiones.



# JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS ASOUSUARIOS

- La depuración del libro debe ser realizada, de forma conjunta, por la directiva de la asociación en ejercicio y la institución. Las Razones que existen para hacer la desafiliación son el no ser usuario activo en el momento por retiro, fallecimiento, u otras razones que se determinen en los estatutos.



# JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS ASOUSUARIOS

- El libro debe permanecer abierto para la inscripción de nuevos afiliados. Una vez terminado el proceso de depuración y vencido el plazo para la inscripción de nuevos afiliados, deberá cerrarse ocho días antes de la asamblea general para elección de Junta Directiva. El cierre del libro se hace con la firma del secretario y fiscal quienes deberán consignar los siguientes datos:



# JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS ASOUSUARIOS

- Número de afiliados activos.
- Número de afiliados no hábiles para participar en la asamblea de elección.
- Firma esta constancia



# PROCESO PARA LA RENOVACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

- CONVOCATORIA: esta se realizará en los mismos términos estipulados en los estatutos (tiempo de anticipación, fecha, lugar y quienes pueden participar), enfatizando que el objetivo de la reunión es realizar la elección de la Junta directiva de la Asociación de usuarios. Se remitirá el orden del día.





# PROCESO PARA LA RENOVACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

- Tribunal de Garantías: Se aconseja nombrar un Tribunal de Garantías que velará por la transparencia, durante el proceso electoral en los siguientes aspectos: inscripciones, convocatoria, manejo de libros, desarrollo de la asamblea general de renovación de la junta directiva, presentación de planchas o listas, desarrollo adecuado del proceso de elecciones, escrutinios. Suscribirá el acta respectiva y remitirá la información a las autoridades competentes para su reconocimiento.



# PROCESO PARA LA RENOVACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

- Se convocará la conformación de un Comité de garantías con una antelación no inferior a 15 días calendario, antes de la asamblea de elección o del día de votación, estará integrado por tres (3) afiliados, quienes no deben ser dignatarios ni aspirar a cargos en las elecciones en curso, un representante del ente de dirección, un representante de la institución.



# PROCESO PARA LA RENOVACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

- POSTULACION: Se realiza mediante listas, planchas o candidatura Nominal.
- El sistema de listas, enumera las personas a elegir, y una vez elegidas, entre ellas se designan los cargos.
- En el sistema de Planchas cada persona enumerada tiene aparejado un cargo, y si resulta elegido, lo será para el cargo a que se postuló.



# PROCESO PARA LA RENOVACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

- La conformación de una plancha, en su sentido más básico, solo requiere que un grupo de personas con intereses comunes se ponga de acuerdo y se postule. Se enumeran candidatos para todas las posiciones de que integran la Junta Directiva, se presenta el candidato con cargo específico y en el formato exigido para tal fin (Nombre, con cedula y firma en constancia de aceptación de la postulación).



# PROCESO PARA LA RENOVACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

- En el sistema uninominal, se enuncia la persona que aspira al determinado cargo y se somete a votación.
- En el sistema de listas o planchas, se realizará la elección a través de la realización de Asamblea General o de votación directa conforme disposiciones electorales para tal efecto (Puestos de votación, urnas, jurados, veedores, jornada de votación, entre otros)



# PROCESO PARA LA RENOVACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

- En el sistema uninominal la elección se realizará en asamblea General enunciando los cargos y votando inmediatamente.



# FORMAS DE ELECCION

- **ASAMBLEA GENERAL:** Es la que se realiza en Asamblea reunida para tal efecto, se instala por el presidente, se da lectura al orden del día y se realiza la elección, que podrá ser por aclamación (enunciando por quien se vota) o por votación secreta (papeleta o tarjetón). Se realiza el escrutinio, y se da la información final a todos los presentes. Normalmente esta Asamblea dura un promedio de dos (2) horas.



# FORMAS DE ELECCION

- **ELECCIÓN DIRECTA:** Es la que se efectúa sin necesidad de reunión de afiliados(as) en asamblea. Se realiza instalando mesas de votación, listado de sufragantes, designación de jurados, uso de urnas, papeletas, tarjetones y un tiempo mínimo de 5 horas para la jornada de elección.





# FORMAS DE ELECCION

- En esta forma de elección, se tendrá en cuenta: postulación de candidatos por lista o planchas, instalación de mesas de votación y urnas, elección de jurados de votación en cada mesa, apertura de la jornada electoral, cierre de la jornada electoral, escrutinio de las mesas de votación, elaboración del acta final de elección (recogiendo los resultados de la mesa de votación)



# FORMAS DE ELECCION

- Elección jurados de votación: se instalará una mesa de votación la cual estará bajo responsabilidad de jurados de votación, garantizando la presencia de la institución y los que están en representación de la comunidad designados en representación de las Planchas o listas inscritas y alguien en representación de las veedurías.



# FORMAS DE ELECCION

- Nota: Este sistema de elección directa, se recomienda solo para asociaciones que cuenten con más de 100 afiliados, de lo contrario, se aconseja, realizar elección en Asamblea General.



# ASIGNACION DE CARGOS

- Mayoría Absoluta: La lista o plancha que obtenga el mayor número de votos, mitad más uno de los mismos se lleva todos los cargos.
- Si existe más de una plancha o lista, se podrá también emplear el sistema de cociente electoral, que consiste en dividir número de votos por número de cargos a proveer y según la votación de cada lista o plancha se asignará un número de cargos.



# ASIGNACION DE CARGOS

- Este sistema se aconseja para asociaciones con mas de cien (100) usuarios y cuando hayan mas de dos (2) planchas.



# INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

- En desarrollo de las funciones de representación y para garantizar la incidencia de las y los usuarios en las decisiones que los afectan en el tema de sus servicios de salud, se han dispuesto unos espacios o instancias donde los usuarios tienen voz y voto a través de las y los representantes que elijan para tal efecto. Dichos representantes serán:



# INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

- Un (1) representante ante la Junta Directiva de la respectiva Empresa Promotora de Salud pública y mixta.
- Un (1) representante ante la Junta Directiva de la Institución Prestataria de Servicios de Salud de carácter hospitalario, pública y mixta.
- Un (1) representante ante el Comité de Participación Comunitaria respectivo.



# INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

- Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia, entre las asociaciones de usuarios del municipio de Santiago de Cali.
- Dos (2) representantes ante el Comité de Ética Hospitalaria, de la respectiva Institución Prestataria de Servicios de Salud, pública o mixta.





# COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA.

- Son instancias organizativas del sector salud que posibilitan la participación de la comunidad en la defensa de los derechos del usuario; tienen que ver con la defensa de los deberes y derechos del paciente como garantía de mejores servicios y oportuna y eficaz solución de los diferentes problemas de los usuarios en aspectos médicos, administrativos y financieros.



# SOCIAL.

- Asesora a la Dirección Municipal de salud, en planes, programas, proyectos y estrategias para desarrollar las políticas en salud.
- Los Representantes Municipales de Seguridad Social en Salud, serán escogidos de ternas que las entidades o asociaciones presentaran al Alcalde para un periodo de dos (2) años.



# EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO

- *Requisitos:*
- Acreditar experiencia y conocimientos en salud y en participación social.
- Ser elegidos en sus Asambleas de usuarios de la salud
- No hallarse incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades contempladas en la ley.



# INHABILIDADES

- Quienes se hallen en interdicción judicial, inhabilitados por una sanción disciplinaria o penal o suspendidos en el ejercicio de su profesión o excluidos de ésta.
- Quienes hubieren sido condenados por delitos sancionados con pena privativa de la libertad, excepto cuando se trate de delitos políticos o culposos salvo que estos últimos hayan afectado la administración pública.



# INHABILIDADES

- Quienes como empleados públicos de cualquier orden hubieren sido suspendidos en el ejercicio del cargo por dos veces y por esta causa se les haya impuesto medida accesoria o destituido del cargo con sanción de inhabilidad para ejercer funciones públicas.
- Quienes el año anterior a la fecha de su designación o elección hubieren ejercido el control fiscal de la respectiva entidad.



# INHABILIDADES

- Quienes padezcan cualquier afectación física o mental que comprometa la capacidad física necesaria para el debido desempeño del cargo, certificado por médico oficial.
- Quienes se hallen entre sí con el Gerente o con el Revisor Fiscal de la respectiva ESE dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil. Habrá lugar a modificar la última elección o designación, que se hubiere hecho, si con ello se violó la regla aquí consignada.



# INHABILIDADES

- Quienes fueren cónyuges de los miembros de la Junta Directiva o Gerente o se hallaren dentro de los grados de parentesco señalados en el numeral anterior.
- Las demás inhabilidades que consagre o adicione la ley y no estén aquí contempladas.



## PERFIL DE LOS REPRESENTANTES

- Según las exigencias planteadas a los representantes de la comunidad en las Juntas Directivas de las ESE, y la relevancia de dicho espacio, se evidencia la necesidad de contar con un(a) representante cualificado que garantice la participación activa con el planteamiento de propuestas consecuentes que representen a la comunidad de manera **Propositiva, argumentada, ética** y que permitan la toma de decisiones





# PERFIL DE LOS REPRESENTANTES

- *Características personales:*
- Responsable.
- Comprometido con el trabajo en pro de la comunidad
- Buenas relaciones interpersonales
- capacidad de concertación y resolución de conflictos
- Con disposición para consultar, adquirir y compartir conocimientos



## PERFIL DE LOS REPRESENTANTES

- Propositivo y constructivo
- Con capacidad de recibir y multiplicar con las Asociaciones de usuarios, la información de interés para la comunidad y temas de capacitación recibidos en desarrollo de su gestión, de manera objetiva y veraz.
- Con capacidad de conciliar y mediar entre la Institución y la Comunidad.



# PERFIL DE LOS REPRESENTANTES

- Con conocimientos básicos sobre:
- Legislación en salud
- Estructura y funcionamiento de la ESE
- Deberes y derechos en salud.

