**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONFORMACION DE LA ALIANZA DE USUARIOS**



1. **OBJETIVO.**

Promover en los diferentes centros de atención de la ESE Hospital San Jose De Maicao la participación social en salud de los usuarios en defensa de sus Deberes y Derechos.

1. **ALCANCE**

Este manual aplica para todos los usuarios de la ESE Hospital San Jose De Maicao.

1. **MARCO NORMATIVO.**

**3.1**

* Del artículo 156 de la Ley 100 de 1993 “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”, D.O. 41.148 de 23 de diciembre de 1993., los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán conformar Alianzas o Asociaciones de Usuarios, las cuales los representarán ante las Entidades Promotoras de Salud e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
* Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016, del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud, el cual dispone en su artículo 2.10.1.1.9, que las instituciones del SGSSS, garantizarán la participación ciudadana, comunitaria y social en todos los ámbitos que corresponda, conforme a las disposiciones legales aplicables.
* decreto 1757 de 1994, en el artículo 11 que dice **“Constitución de las asociaciones y alianzas de Usuario.** Las asociaciones de Usuario se constituirán con un número plural de Usuario, de los convocados a la asamblea de constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes”.
* Decreto 1757 de 1994 “por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1del artículo 4del Decreto-ley 1298 de 1994”
* Ley 100 de 1993 del Congreso de la Republica de Colombia “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II”.

* Decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996 de la Presidencia de la Republica. “Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud.
* Ley 1438 de 2011 "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
* Decreto 2993 de 2011 Por el cual se establecen disposiciones relacionadas con la conformación y funcionamiento de la Junta Directiva de las Empresas Sociales del Estado de nivel territorial (municipal, departamental o distrital) de primer nivel de atención y se dictan otras disposiciones.

Así lascosas y los términos que prevé la anterior transcripción de la normatividad, tenemos que las alianzas o asociaciones de usuarios son agrupaciones integradas por los afiliados de los regímenes Contributivo y Subsidiado del SGSSS, que se conforman con el fin de velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario ante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS y las Empresas Promotoras de Salud - EPS, del orden público, mixto y privado, imponiendo además a las EPS e IPS, el deber de convocar a los afiliados de dichos régimen para integrar tales asociaciones.

1. **DEFINICIONES:**
   1. La Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo (RC) y subsidiado (RS), del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho 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.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en salud podrá participar en las instituciones del sistema formando de asociaciones o alianzas de usuarios que los representaran ante las instituciones prestadoras de servicio de salud (IPS y ante las empresas promotoras de salud (EPS), del orden publico mixto y privado.

Las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en salud, garantizaran la participación ciudadana, comunitaria y social en todos los ámbitos que corresponda conforme a las disposiciones legales aplicables

1. **GENERALIDADES:**

Por medio de este procedimiento se establece mecanismos para considerables emanados por los decretos anteriormente mencionados o descrito para llevar a cabo las conformaciones de alianzas o asociaciones de usuarios de la ESE Hospital San Jose De Maicao.

1. **LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LA CONVOCATORIA Y**

**ELECCION DEL REPRESENTANTE DE ALIANZA DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO.**

La ESE HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO, ha dispuesto de los siguientes lineamientos para la convocatoria y elección de la asociación o alianza de usuarios:

* 1. La convocatoria será realizada por la ESE Hospital San Jose De Maicao de conformidad con lo establecido en el Decreto 780 del 2016. **(convocatoria)**
  2. El Hospital debe realizar amplia difusión de la convocatoria en el mayor número de medios a su alcance (carteleras del Hospital, Centros y Puestos de Salud de su área de influencia, Alcaldía Municipal, Personería Municipal, Secretaría de Salud Municipal, EPS, página web institucional, emisora radial, perifoneo, entre otros). **(convocatoria)**
  3. El libro de registro de afiliados a la asociación de usuarios debe permanecer en el Servicio de Información y Atención al Usuarios (SIAU). El funcionario del SIAU será el responsable del manejo del mismo o el funcionario que el Gerente o Director de la institución delegue. **(Crear un Capítulo de Libros de Afiliados, Actas de Asambleas, y Libro de Actas de Comité Directivo)**
  4. El responsable de realizar la inscripción de nuevos usuarios debe verificar previamenteque los usuarios interesados en participar en la convocatoria cumplan con los requisitos establecidos en el Estatuto Interno de la asociación (ser mayor de edad, haber hecho uso de los servicios de la institución, no hallarse incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades contempladas en la Ley). **(convocatoria)**
  5. El Hospital debe publicar la lista de afiliados hábiles para participar en la asamblea en cartelera pública de la ESE y en sus Centros y Puestos de Salud de su área de influencia, al día siguiente del cierre de la fecha de inscripción de nuevos afiliados. **(convocatoria)**
  6. El Hospital debe elaborar una base de datos en Excel con la totalidad de afiliados hábiles de la asociación, incluir número de orden, nombres y apellidos completos, documento de identidad y una columna para la firma. La información debe ser organizada en orden alfabético, que se utilizará como control de asistencia en la asamblea general de elección.

* 1. La inscripción de candidatos se llevará a cabo en la Oficina de Participación y Atención Ciudadana en Salud, Secretaría de Salud, en las fechas y horarios definidos en la convocatoria presentando los documentos que acrediten el cumplimiento de requisitos legales. **(convocatoria)**
  2. El Hospital debe apoyar la logística para la asamblea: salón, lista para control de asistencia, votos con el sello del hospital, urna, computador y una persona responsable de elaborar el acta de la asamblea. Los soportes de difusión de la convocatoria deben ser presentados en la asamblea y formarán parte de los documentos de posesión del representante elegido.

1. **Funciones de la asociación**. La asociación es un mecanismo de intermediación entre los usuarios de los servicios de salud y la entidad que les resta dichos servicios; por lo cual se desarrollan las siguientes funciones.
2. Asesorar, informar y explicar a los usuarios sobre los planes de beneficios y servicios que presta la ESE Hospital San Jose De Maicao, los horarios y normas para que los usuarios puedan acceder libremente a ellos.
3. Mantener canales de comunicación con los usuarios que permitan conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los usuarios en cuanto a calidad en la atención, oportunidad de los servicios, con el fin de ser tenidas en cuenta con los directivos de la ESE en la toma de decisiones.
4. Ejercer control social sobre la calidad y la oportunidad de la atención de los servicios, la gestión financiera y otros aspectos de la institución.
5. Si fuere preciso participar en la junta directiva de la institución en representación de los usuarios llevando las sugerencias y demás peticiones de los mismos para la toma de decisiones sean tenidas en cuenta.
6. 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.
7. 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.
8. Participar en el comité de ética hospitalaria, velando por mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
9. Velar porque las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, ante las instituciones de salud sean respondidas de manera oportuna.
10. Solicitar la capacitación en los temas que consideren necesarios, para poder adelantar su labor y para el mejoramiento de la calidad de vida de todos los usuarios.
11. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de ética hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.
12. **Documentación relacionada:**

* Libro de registro de afiliados**.**
* Libro de actas de asamblea.

**ELABORACION INICIAL DEL DOCUMENTO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL** | **FECHA** | **NOMBRE Y APELLIDO** | **CARGO** |
| Realizo | 23/10/2024 | IRINA MEDINA CASTILLO | Coordinadora de atención al usuario |
| Reviso | 25/10/2024 | RUBIELA ROMERO MADERO | Profesional de calidad |
| Aprobó | 25/10/2024 | MABIS MERCADO RUA | Subgerente Cientifico |

**CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del documento** | **código** | **Versión** | **Fecha de modificación** | **Modificación** | **Responsable** |
| Manual de procedimiento de alianza de usuarios | C.E-MN-007 | 01 | 25/10/2024 | Contenido | Irina Medina Castillo |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |