

| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | | |
|---|----------|---------------------------------|-----------|
| PROCEDIMIENTO: Manejo de la alianza de usuarios | | UNIDAD FUNCIONAL SIAU | |
| | | Versión 1 | |
| Fecha de Vigencia | Ene-2018 | Código | SAU-Pd-02 |
| | | Página | 1 de 4 |

1. INTRODUCCIÓN

El decreto 1757 de 1994, define la Alianza o asociación de usuarios, como una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene derecho a utilizar unos servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y que velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Teniendo en cuenta que en el marco de la ley 1122 de 2007, se señala como uno de los ejes el desarrollo de la participación social y el Decreto 1018 de 2007 le asigna tales funciones a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, es deber de ésta reorientar el proceso de las asociaciones de usuarios con el propósito de incorporarlo como un verdadero elemento de apoyo para mejorar la prestación del servicio de salud en el marco del Sistema de Inspección Vigilancia y Control.

2. ALCANCE Y PERIODICIDAD

Aplica a todos los servicios de la IPS y los pacientes y su familia que hacen uso de ellos o hacen parte de ellos. La periodicidad de las reuniones será mensual.

3. RESPONSABLE

Responsable del SIAU

4. MARCO NORMATIVO

- La ley 100 de 1993, en el numeral 7° del artículo 153 señala que el Sistema General de la Seguridad Social en Salud, estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones y del sistema en su conjunto. El Gobierno Nacional, establecerá los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre las entidades que conforman el sistema. Será obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público.
- Consecuente con el artículo 156 de la citada norma, en el literal h) se señala: “Los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras del servicio”.
- Por su parte, el párrafo tercero del artículo 157, preceptúa: “Podrán establecerse alianzas o asociaciones de usuarios, las cuales serán promovidas y reglamentadas por el Gobierno Nacional con el fin de fortalecer la capacidad negociadora, la protección de los derechos y la participación comunitaria de los afiliados al SGSSS. Estas agrupaciones de usuarios podrán tener como referencia empresas, sociedades mutuales, ramas de actividad social y económica, sindicatos, ordenamientos territoriales u otros tipos de asociación, y podrán cobrar una cuota de afiliación”.

| | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|
| Elaboró Coordinadora SIAU | Revisó Coordinador de Calidad | Aprobó Coordinadora General |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|

| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | |
|---|--|
| PROCEDIMIENTO: Manejo de la alianza de usuarios | UNIDAD FUNCIONAL SIAU Versión 1 |
| Fecha de Vigencia Ene-2018 | Código SAU-Pd-02 |
| Página 2 de 4 | |

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

- La conformación de la alianza de usuarios deberá ser promovida y realizada por la IPS mediante convocatoria pública, a través de un medio de alta divulgación local, regional o nacional. En caso de que la IPS no convoque su conformación, los afiliados por iniciativa propia lo podrán hacer y así lo comunicarán a la Entidad y a la Superintendencia Nacional de Salud.
- En la conformación se elaborará un acta de constitución en la que se relacionará:
 - El nombre de sus integrantes y la Junta directiva conformada por presidente, secretario y tesorero
 - El acta también deberá contener la identificación de la alianza, la identificación de sus integrantes, calidad de afiliado, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.
 - Copia escaneada del acta deberá ser remitida a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Participación Ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud, a través de un medio magnético (ingresar a www.supersalud.gov.co / Vigilados / Circular Única/ Cargue de Información de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Asociación de usuarios).
 - En ese link debe anotar usuario y contraseña para ingresar. El usuario y contraseña debe ser solicitado a la Supersalud a la oficina de Sistemas de la Dirección de Participación Ciudadana al número telefónico (1) 4817000 ext 25401 o solicitarlo por correo electrónico a jbarrera@supersalud.gov.co.
 - Realizar el cargue del acta de la reunión mensual (PDF del acta) de la alianza de usuarios en la página de la Supersalud, en el mismo link donde se envió escaneada el acta de conformación.
 - Se debe guardar el cargue exitoso de los envíos de las actas de reunión, con el fin de tener evidencia de la gestión realizada.

5.2. FUNCIONES DE LA ALIANZA DE USUARIOS

El Decreto 1757 de 1994 establece las siguientes funciones:

- Asesorar a los afiliados 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 los afiliados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la IPS y EPS.
- Informar a las instancias que corresponda y a la IPS y EPS, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Proponer a las 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.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|-------------------|------------------------|----------------------|
| Coordinadora SIAU | Coordinador de Calidad | Coordinadora General |

| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | |
|---|--|
| PROCEDIMIENTO: Manejo de la alianza de usuarios | UNIDAD FUNCIONAL SIAU Versión 1 |
| Fecha de Vigencia Ene-2018 | Código SAU-Pd-02 |
| Página 3 de 4 | |

- 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 que para tal efecto se establezca.
- 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.
- Ejecutar veedurías en la IPS, mediante sus representantes ante las EPS.
- Brindar información a los afiliados acerca del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

5.3. PLAN DE CAPACITACIÓN DE LA ALIANZA DE USUARIOS

Las capacitaciones se realizarán de manera mensual y deben incluirse temas dentro del orden del día programado para la reunión de la Alianza de usuarios. Los temas deben ser enfocados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se contemplarán los siguientes temas:

| TEMA DE LA CAPACITACIÓN | SUBTEMAS |
|--|---|
| Veeduría ciudadana | <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Principios de la veeduría • Veeduría ciudadana en salud • Pautas y herramientas para la veeduría ciudadana |
| Deberes y derechos del afiliado y del paciente | <ul style="list-style-type: none"> • Importancia de conocer los derechos y deberes • Derechos: servicios de salud con calidad, atención de urgencias en todo el territorio nacional, libre escogencia y traslado de EPS, escoger la IPS y los profesionales, participación individual y colectiva, presentación de quejas y reclamos. • Deberes: cuidados en salud, afiliación, económicos (copagos), información, vigilancia, cumplimiento y de respeto |
| Red de servicios | <ul style="list-style-type: none"> • Red de servicios • Mecanismos para solicitar servicios • Atención de urgencias |
| COPAGO | <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Quienes pagan y quienes no pagan • Servicios de salud exentos del pago • Servicios de salud que pagan copago • Valores máximos a pagar por evento y al año por nivel del SISBEN |
| Promoción de la salud y prevención de la | Motivar la demanda inducida para disminuir los |

| | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|
| Elaboró Coordinadora SIAU | Revisó Coordinador de Calidad | Aprobó Coordinadora General |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|

| | | | |
|---|----------|--|-----------|
| PROCEDIMIENTO: Manejo de la alianza de usuarios | | UNIDAD FUNCIONAL SIAU Versión 1 | |
| Fecha de Vigencia | Ene-2018 | Código | SAU-Pd-02 |
| Página | 4 de 4 | | |

| TEMA DE LA CAPACITACIÓN | SUBTEMAS |
|-------------------------|---|
| enfermedad | factores de riesgo y promover el autocuidado. |



SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD
DE CORDOBA IPS S.A.S

| | | |
|-------------------|------------------------|----------------------|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Coordinadora SIAU | Coordinador de Calidad | Coordinadora General |