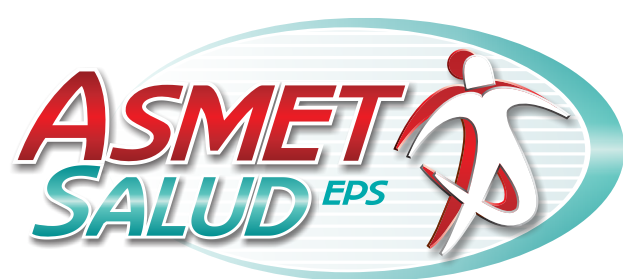


CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LA EPS ASMET SALUD



**Asociación
de Usuarios**
Asmet Salud EPS



Tabla de contenido

	Pag.
PRESENTACIÓN	6
CONCEPTOS BÁSICOS	8
CONFORMACIÓN DE LA ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS	10
ASOCIACIONES O ALIANZAS DE USUARIOS EN LAS ASEGURADORAS: EPS S.C	13
ASAMBLEA PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN LAS ASEGURADORAS: EPS-S	16
MODELO ACTA DE CONFORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	18
GUÍA MODELO DE REUNIÓN PARA CONFORMAR LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS	24
ORGANIZACIÓN INTERNA DE LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS	26
FUNCIONES DE LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS	28
MODELO DE ESTATUTOS DE LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS	30
OFICINAS PRINCIPALES DE ASMET SALUD EPS	35

PRESENTACIÓN



PRESENTACIÓN

Para Asmet Salud EPS, es de vital importancia brindar información a sus afiliados, acerca de los mecanismos de participación en la prestación de servicios de salud; con el fin de promover la organización comunitaria y la activa participación de las comunidades en los procesos de planeación, deliberación y decisión de las políticas en salud en el ejercicio de sus deberes y derechos.

Política

“Asmet salud adopta la estrategia de Atención Primaria en Salud la cual incluye: la prestación de servicios de salud con enfoque preventivo, fortalecimiento del I nivel de atención articulado a una red de referencia y contra referencia a mayores niveles de complejidad, acción intersectorial / transectorial por la salud y participación social”



**CONCEPTOS
BÁSICOS**

PARTICIPACIÓN EN SALUD

Las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD

El Decreto 1757 de 1994 define las siguientes formas de participación en salud:

a). PARTICIPACIÓN SOCIAL

Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. La participación social comprende la participación ciudadana, comunitaria y en las entidades del Sistema General de Seguridad Social en salud.

b). LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud, se encuentran las siguientes formas de participación ciudadana

Veeduría ciudadana:

Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública en relación con la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

c. LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud, se encuentran las siguientes formas de participación comunitaria.

Comité de Participación comunitaria:

son comités conformados por varias instituciones como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado.

d). LA PARTICIPACIÓN EN LAS ENTIDADES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud se encuentran las siguientes formas de participación.

Alianzas o asociaciones de usuarios:

Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

CONFORMACIÓN DE LA ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS

CONFORMACIÓN DE LA ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para la constitución de la asociación de usuarios se deben tener en cuenta los siguientes

Convocatoria:

La conformación de las asociaciones de usuarios deberá ser promovida y realizada por las entidades administradoras y prestadoras del servicio de salud mediante convocatoria pública, a través de un medio de alta divulgación local, regional o nacional. La convocatoria debe contener: Fecha, lugar y hora.

La convocatoria deberá publicarse al menos 3 veces durante los dos meses anteriores a la fecha de realización de la asamblea

Para tener en cuenta:

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando Asociaciones o Alianzas de Usuarios que los representarán ante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y ante la Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado, quienes conformarán la asamblea de constitución.



Asamblea de constitución de las Alianzas o Asociaciones de Usuarios:

1. Las Asociaciones de Usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, 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.

2. Para dar inicio, se debe recordar a los usuarios asistentes el propósito de la asamblea y poner en consideración para la aprobación un orden del día. Es importante enfatizar y debe quedar claro que el ser asociado es una decisión consciente y voluntaria, no tiene remuneración y significa comprometerse a trabajar a favor de todos los asociados y contribuir en el mejoramiento de los servicios y el crecimiento institucional.



Con el fin de darle la relevancia e importancia real que tiene para el proceso de participación social en salud, la Asamblea General de conformación de la Asociación de Usuarios, debe contar, por lo menos, con la presencia de los siguientes funcionarios.

- El secretario Municipal de Salud o su delegado.
- El Personero Municipal.
- Un delegado del área de Participación Social de la Secretaría o Dirección Departamental de Salud.
- Veedores o Veedoras en Salud.
- Director o Gerente de la ESE o IPS.

3. Como producto de la Asamblea General debe salir el Acta de Conformación de la Asociación de usuarios, documento legal que avala y respalda la legitimidad del evento de conformación de la Asociación de Usuarios y es el soporte para su registro ante la correspondiente Dirección Territorial. Esta acta debe ser acompañada por el Listado de Asistentes a la Asamblea General, en la cual se relaciona:

- La identificación de la asociación o alianza.
- EL nombre e identificación de sus integrantes.
- La Junta Directiva conformada por presidente, vicepresidente, secretario y tesorero, los demás actuarán como vocales.
- Revisor Fiscal que no hará parte de dicha junta.
- Calidad del afiliado.
- Dirección de residencia.
- Contacto telefónico.
- Periodo para el que se haya constituido.

Una vez cumplido el periodo se debe realizar la actualización de la asociación para el nuevo periodo (Vigencia 2 años).

4. Cómo se legaliza una asociación o alianza de usuarios:

Por medio del Acta de Constitución de la Asociación de Usuarios, la cual se levanta en la Asamblea General y es requisito que contenga las firmas de las personas que participaron en ella, se formaliza su apertura, a través del registro de la misma ante la Dirección Territorial de Salud (municipal, departamental), según sea el Nivel de Atención y/o se registra ante la Cámara de Comercio de la jurisdicción, así como también es discrecional por parte de esta de tramitar su correspondiente personería jurídica.

De acuerdo con esta información, deberán realizar y divulgarla entre ella y a los nuevos asociados y usuarios en general. Conocimientos básicos para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones.

Solo el compromiso de la comunidad con el desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en salud, en la vigilancia en prestación de los diferentes planes de beneficios garantizará el crecimiento institucional y ciudadano.



**ASOCIACIONES O ALIANZAS
DE USUARIOS EN LAS
ASEGURADORAS: EPS S.C**

ASOCIACIONES O ALIANZAS DE USUARIOS EN LAS ASEGURADORAS: EPS S.C

Cómo se conforman:

Por lo general las sedes de las Aseguradoras: Empresas Promotoras de Salud (EPS) del Régimen Subsidiado están ubicadas en la capital del departamento y en los municipios o ciudades intermedias.

La prestación de los servicios en salud a los afiliados se realiza por contratación con diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS-ESE que conforman su Red de Servi-

cios. En cada una de ellas mediante asambleas amplias y democráticas, se deberá nombrar a sus delegados ante la Asociación de Usuarios de la EPS (se sugieren dos por cada una).

De tal manera que el número de miembros de la Asociación de Usuarios de cada Aseguradora, será distinto en razón a la cantidad de contratos que tengan vigentes con las distintas prestadoras (IPS-ESE).

Ejemplo:



**ASAMBLEA PARA LA CONSTITUCIÓN
DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
EN LAS ASEGURADORAS EPS-S**

ASAMBLEA PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN LAS ASEGURADORAS: EPS-S



Se debe convocar a los afiliados fijando el día y la hora de reunión, para la conformación de la Asociación. En dicha Asamblea se deben diligenciar un listado de asistencia y la respectiva acta de constitución.

Cada Aseguradora (EPS) debe garantizar la financiación del evento de constitución y financiar el apoyo logístico incluyendo el traslado de los delegados asambleístas.

En estos eventos se debe contar con la asesoría técnica y la presencia de las Direcciones Territoriales de Salud.



**MODELO ACTA DE CONFORMACIÓN
DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

MODELO ACTA DE CONFORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

MACROPROCESO GESTION DE CONTACTO Y SATISFACCION DEL USUARIO
PROCESO ATENCION AL USUARIO
ACTA DE CONSTITUCIÓN DE INTEGRANTES DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS
GCS-AU-F-13 Ver 3

DOCUMENTO
CONTROLADO

ACTA DE CONSTITUCIÓN O ACTUALIZACION DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ASMET SALUD EPS SAS

MUNICIPAL: ___ **DEPARTAMENTAL:** ___

Si es actualización de Asousuarios departamental escriba cual: _____

Si es actualización de Asousuarios municipal escriba:

MUNICIPIO: _____ **DEPARTAMENTO:** _____

FECHA DE CELEBRACIÓN DE LA ASAMBLEA: _____

ASMET SALUD EPS SAS Empresa Promotora de Salud, la Secretaria de salud de _____ y los abajo firmantes quienes han sido delegados por sus respectivas zonas para ser integrantes de la Asociación de Usuarios de esta EPS, nos reunimos con el objeto de constituir la asociación de usuarios de Asmet Salud EPS SAS.

Considerando

- Que la Constitución Nacional establece como un derecho la afiliación a la seguridad social. Que entre los Agentes del Sistema de Vigilancia, Inspección y Control del sector salud están las Asociaciones de Usuarios.
- Que el Sistema General de Seguridad Social en Salud establece que la inversión estatal y privada está dirigida a cubrir los requerimientos en salud de los usuarios, a través de un proceso de Aseguramiento.
- Que los usuarios de las EPS tienen Deberes y Derechos que deben conocer y promover la socialización de ellos.
- Que las políticas de Participación Social en Salud establecen los espacios para la participación de los usuarios en la vigilancia y control de la calidad, oportunidad y en general por parte de las entidades administradoras.
- Que la decidida, organizada e informada participación de los usuarios es una condición para emprender con éxito la implementación del SGSSS y el mejoramiento de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.
- Que además de la información es necesario emprender procesos de capacitación que garanticen la participación efectiva de los usuarios.



Conviene

"Que las personas que han sido delegadas por los asistentes a la audiencia convocada, para hacer parte de la Asociación de Usuarios de esta EPS y abajo firmantes se comprometen a:"

Mantener en permanente con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) y/o con la Oficina de Atención al Cliente de la IPS y EPS, con el fin de obtener información actualizada fundamentalmente sobre:

- Planes obligatorios de salud.
 - Deberes y derechos.
 - Red de servicios ofrecida por la entidad aseguradora.
 - Copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, periodos de carencia.
 - Medicamentos esenciales.
 - Valores diferenciales por grupos de edad.
 - Contratos con IPS-ESE para garantizar la prestación del Plan Obligatorio de Salud (POS).
 - Garantizar que la institución se fijen carteleras informativas indicando: tipos trámites administrativos requeridos para acceder a los servicios, honorarios de atención, procedimiento para acceder a los servicios, entre otros.
 - Legislación: Ley 100/93, Acuerdos del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, decretos reglamentarios, otras normas relacionadas con salud.
 - Presentar en forma periódica informes de trabajo y la percepción del estado del servicio a la gerencia o dirección de la institución a través del SIAU.
 - Publicar en cartelera la copia de este informe y presentarlo en asamblea o reuniones de los usuarios.
- El valor de la Unidad de Pago por Capitación (UPC) por territorio por cada régimen.
 - Fallos o conceptos de la Corte Constitucional, en lo pertinente a la atención en salud
 - Organizar la divulgación de la información acerca de las aseguradoras y los servicios que garantiza el suministro de carnés los requisitos para la atención, participar de la capacitación y multiplicarla, canalizar las propuestas y todas las peticiones de los usuarios.
 - Presentar periódicamente informes de trabajo a la Gerencia o Dirección de la EPS directamente o a través de su SIAU y/o servicio de Atención al Cliente en los cuáles informen sobre los servicios como aseguradora y sobre cada una de las instituciones contratadas a través de los cuáles se está garantizando la atención a los afiliados.
 - Publicar en cartelera de la (s) sede (s) de la EPS la copia de este informe y presentarlo en Asamblea o reuniones de los afiliados y beneficiarios.
 - Atender y dar la información que solicite cualquier afiliado o beneficiario de la empresa.

Por su parte la EPS se compromete a:

- Convocar en coordinación con la IPS o ESE con las que tengan contratos, la realización de Asambleas de conformación de la Asociación de Usuarios, mediante citación personal a los delegados de cada asociación (teniendo como base al acta de constitución).
- Suministrar a la asamblea la información necesaria para la comprensión del ejército de participación en la vigilancia de la garantía de la prestación de los servicios de salud.
- Pagar los gastos que demanden el desplazamiento de los delegados de las Asambleas de Usuarios a la asamblea de conformación y generales ordinarias.
- Disponer de un servicio de información y atención a los usuarios y/o oficina de atención al cliente, en su sede principal y sedes regionales, a través de los cuales los delegados de la Asociaciones de usuarios de las Instituciones de su Red de Servicios pueden acceder fácilmente a la información y trámite de peticiones y que actúe como facilitador y coordinador de la capacitación.
- Evaluar los informes de trabajo que presente la asociación y dar respuesta a ellos.
- Facilitar la elaboración de carteleras informativas, materiales de divulgación y demás formas de comunicación, para dar a conocer a todos los afiliados y beneficiarios sus servicios y características.
- Atender con prontitud todas las peticiones que presenten los afiliados y beneficiarios, verbalmente o por escrito.

FIRMAS PARTICIPANTES EN LA ASAMBLEA

Nombre	Cédula	IPS- ESE a que pertenece	Firma

AUTORIDADES LOCALES PRESENTES

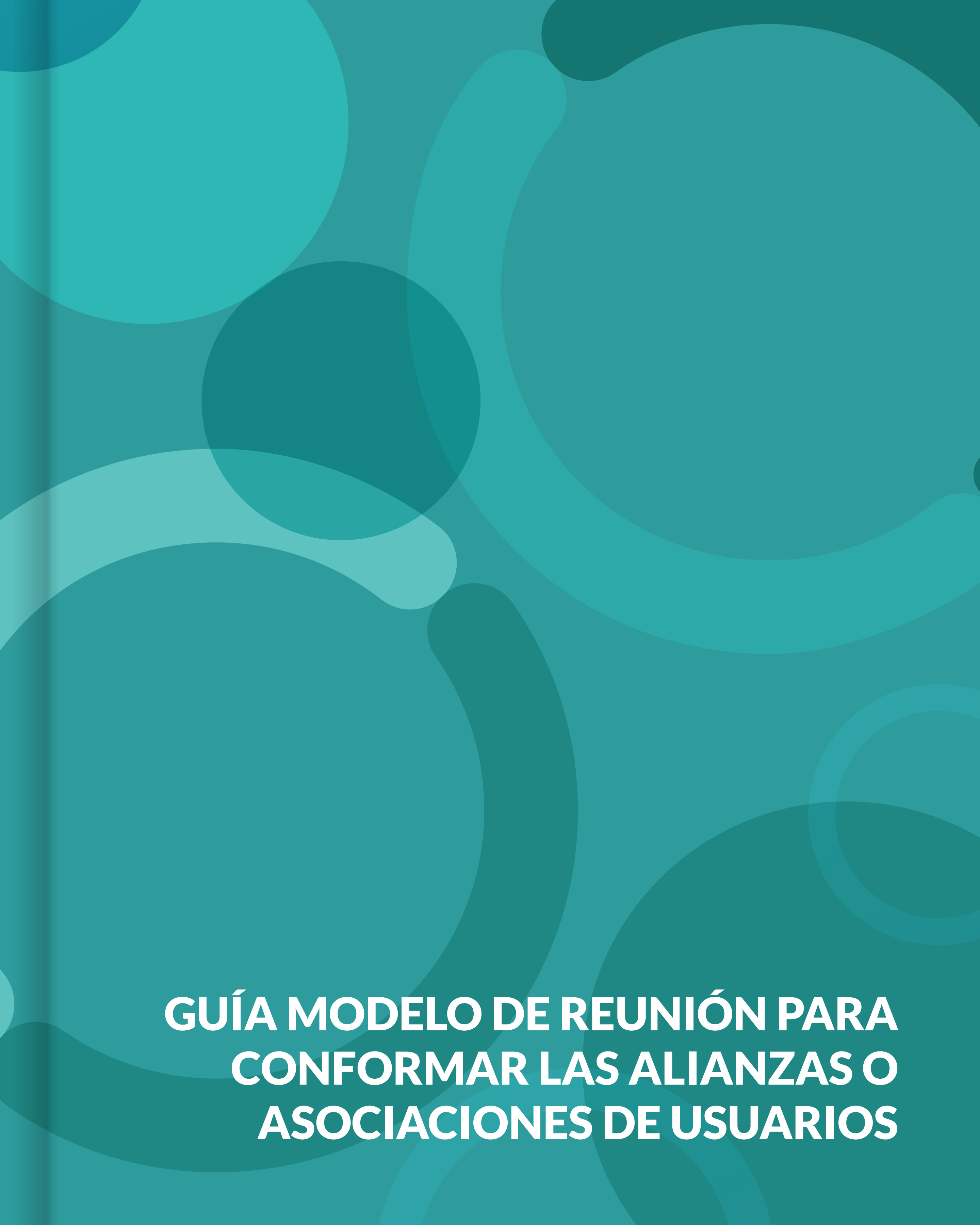
Nombre	Cédula	IPS- ESE a que pertenece	Firma

Recuerde que:

Los representantes de las Asociaciones o Alianzas de Usuarios a las diferentes instancias, actuarán en calidad de delegados de los usuarios y no a título personal, lo que implica que, están subordinados a la consulta permanente de la base y a los términos de la representación.

Las personas que desean hacer parte de la Asociación de Usuarios no tendrán no tendrán jerarquía entre ellos y realizarán su ejercicio de participación en forma gratuita.

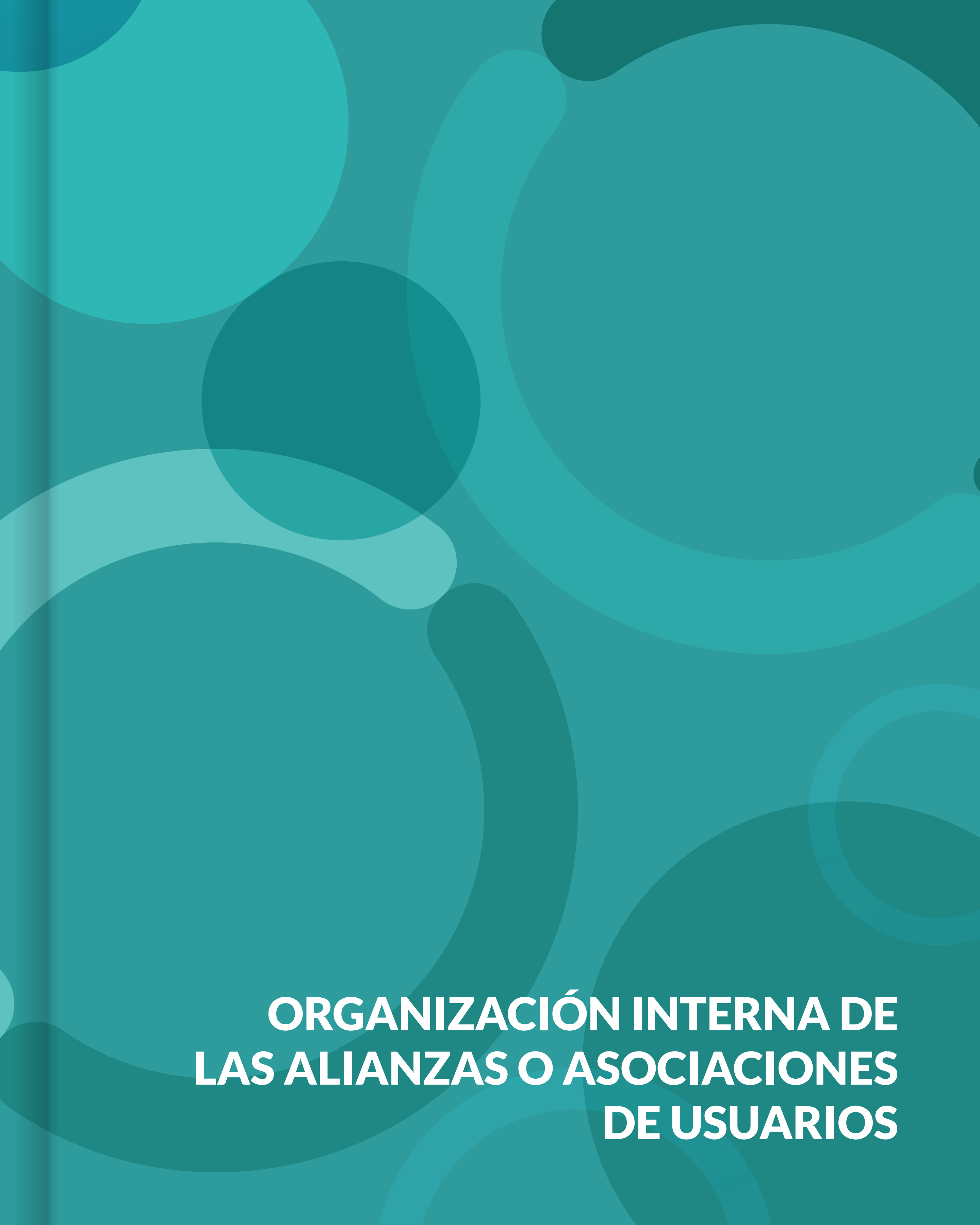


The background is a solid teal color with several overlapping, semi-transparent shapes in various shades of teal. These shapes include circles of different sizes and organic, blob-like forms, creating a layered, abstract pattern.

GUÍA MODELO DE REUNIÓN PARA CONFORMAR LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS

GUÍA MODELO DE REUNIÓN PARA CONFORMAR LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS

- 1.** El coordinador de la Asamblea en coordinación con la Dirección Territorial de Salud o a quien éstos deleguen realizará una Asamblea General con los usuarios en general.
- 2.** El Coordinador de la Asamblea informará los derechos y deberes que tienen los usuarios.
- 3.** Informará sobre las instituciones o asociaciones de profesionales que prestarán los servicios, con los cuales la EPS ha contratado la prestación de los servicios en salud.
- 4.** Dará a conocer los procedimientos para utilizar los diferentes servicios que ofrecen las entidades con el fin de que los afiliados a la EPS puedan escoger la institución prestadora de servicios.
- 5.** Explicará a los participantes la importancia y funciones de las Asociaciones de Usuarios.
- 6.** Dará una explicación sobre la conformación de la Junta Directiva de la Asociación.
- 7.** Solicitará a los participantes que definan el proceso para la elección de integrantes de la junta al interior de la Asociación y para el escrutinio.
- 8.** Promoverá una interacción entre los participantes para que se de algún conocimiento entre los participantes.
- 9.** Se realizará la inscripción de candidatos. Las personas que conforma la Junta deben tener las siguientes características:
 - Disponer del tiempo necesario para realizar las actividades que se requieran.
 - Tener algún referente de liderazgo, por ejemplo, haber pertenecido a una organización y ser reconocido.
- 10.** Se procederá a la votación (de preferencia voto secreto) y al escrutinio.
- 11.** Los integrantes de la Junta se comprometen a elaborar una propuesta de los Estatutos para el funcionamiento interno de la asociación.
- 12.** Se convocará a una próxima reunión para conocer, modificar y si es pertinente y necesario aprobar los estatutos.



**ORGANIZACIÓN INTERNA DE
LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES
DE USUARIOS**

ORGANIZACIÓN INTERNA DE LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS

Las asociaciones deberán levantar un acta de constitución y establecer sus estatutos que les permita su funcionamiento y toma de decisiones fundamentales.

Estos se elaboran preferiblemente con la participación de todas las personas usuarias, de no ser posible esto, se elaborará un proyecto de estatutos que debe ser sometido a la aprobación mediante asamblea de usuarios.

a. Levantar un acta de constitución que debe contemplar al menos los siguientes aspectos:

I. Lugar, fecha y hora de constitución: Cada una de las asociaciones organizadas tendrá un acta de constitución, en donde se especifique el lugar en el que se realizó la reunión de constitución de la asociación, fecha y hora de la misma.

II. Nombres, apellidos e identificación de quienes se asocien: Aquí debe aparecer el nombre de todos los usuarios con su respectiva cédula.

III. Relación de los usuarios discutidos y aprobados por la asamblea: entre los cuales debe constatar el referente a la voluntad manifiesta

de constituir la asociación y el relativo a los estatutos; igualmente la síntesis de los aspectos explicados respecto a servicios y derechos de los usuarios entre otros.

IV. Elección de los miembros directivos de la asociación: se describirá el procedimiento de elección y el número de votos con el cual resultó electo cada uno de los integrantes de la junta directiva.

V. Firmas de quienes se asocien: se recoge la firma de todos los asistentes a la asamblea. Quienes no asisten y son usuarios pueden firmar posteriormente.




FUNCIONES DE LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS

FUNCIONES DE LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS

Las funciones de las asociaciones de usuarios aparecen en el decreto 1757/94 y en general se pueden agrupar en las siguientes:

- Asesorar, informar y explicar a los asociados sobre los paquetes de servicios, como acceder a dichos paquetes, que ofrecen las distintas EPS, las IPS y los profesionales adscritos a dichas entidades, para que estos puedan elegir las entidades que más le convengan.
- Mantener canales de comunicación interpersonal y por los medios más efectivos de la localidad, que permitan conocer las inquietudes y demandas de los afiliados relacionadas con la calidad de la atención, la oportunidad, horarios, costos, entre otros.
- Estimular y facilitar a los asociados para hacer propuestas ante los organismos de dirección de las entidades a los cuales están afiliados relacionados con el mejoramiento de la calidad técnica y humana de los servicios, con la preservación de bajos costos de los mismos, los días y los horarios más convenientes para los usuarios entre otros.
- Ejercer veeduría sobre la calidad y oportunidad de los servicios, la gestión financiera y otros aspectos en las instituciones del sector.
- Definir los mecanismos para elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las ESE, Comité Hospitalaria, Comité de Participación Comunitaria, Consejo Territorial de Seguridad social en Salud.





**MODELO DE ESTATUTOS DE LAS
ALIANZAS O ASOCIACIONES
DE USUARIOS**

MODELO DE ESTATUTOS DE LAS ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS

Las asociaciones de usuarios deben establecer sus propios estatutos entre los que se debe contemplar entre otros los siguientes aspectos:

a. Nombre y sigla (si la tuviere, el cual debe guardar relación con el objeto de la entidad y estará precedido de la denominación jurídica respectiva. Ejemplo Asociación de usuarios de Asmet Salud EPS.

b. Domicilio y sede, definiendo área de jurisdicción municipio y departamento.

c. Objeto y fines específicos: El objeto de la asociación de usuarios es velar por los derechos que tienen los usuarios de disfrutar de unos servicios de buena calidad, oportunamente, con trato digno y además canalizar las sugerencias, inquietudes y reclamos de los usuarios en pro de la eficiencia y eficacia de la prestación de los servicios en salud y de la satisfacción del usuario.

d. Naturaleza jurídica sin ánimo de lucro.

e. Deberes y Derechos y prohibiciones de sus miembros en condiciones de admisión, retiro y suspensión.

I. Los usuarios tienen derecho a:

1. Escoger la IPS a la cual quiere asistir.
2. Libertad de cambiarse de aseguradora por lo menos 1 vez al año.
3. Derecho a ser escuchado y obtener respuesta a sus quejas e inquietudes.
4. Todo nuevo usuario tiene derecho a vincularse a la asociación de usuarios.
5. A elegir o ser designado como delegado a cualquiera de las instancias en donde tengan representación la correspondiente asociación de usuarios. CTSSS, COPACOS, CEH, JD-

ESES, Asociación de Usuarios, Aseguradoras-EPS con las que las IPS tengan contrato de prestación de servicios.

II. Los usuarios tienen los siguientes deberes:

1. La obligación de concurrir cuando se elijan representantes de las asociaciones ante otras instancias de participación.
2. Informar sobre las irregularidades en la prestación de los servicios.
3. Utilizar adecuadamente los servicios a que tienen derecho.

f. Estructura de sus órganos de dirección, administración y fiscalización.

I. La estructura puede estar dada por presidente, vicepresidente, secretario y tres vocales.

II. La función de cada uno de los integrantes de la junta o del secretario:

1. Convocar a las reuniones.
2. Informar periódicamente a los usuarios sobre modificaciones en la prestación de los servicios.
3. Mantenerlos informados sobre las decisiones que se tomen en las diferentes instancias de participación en las cuáles hay representación de las asociaciones de usuarios.

III. Vigilar para que cumplan los requisitos para ser miembro de la junta directiva de la asociación. Y los requisitos para representar la asociación de usuarios ante las instancias de participación.

IV. Velar por la transparencia en los mecanismos de participación.

g. Clases de asambleas, convocatoria y quórum.

I. Asambleas ordinarias. Establecidas periódicamente, cada dos o tres meses. Convoca el secretario de la junta o se puede responsabilizar a alguien de forma rotativa.

II. Asambleas extraordinarias, convocada por el presidente para responder a problemas especiales planteados por los usuarios o por las entidades que prestan servicios.

III. El quórum para la asamblea debe ser representativo en el sentido de que debe haber por lo menos un representante por cada una de las empresas a la cual pertenecen los usuarios, uno por cada gremio o grupo social establecido y por los grupos de mayor riesgo, así como del área rural. Para tomar decisiones debe estar presente por lo menos la mitad de los afiliados.

h. Procedimiento para la afiliación o cambio de entidad: Para afiliarse a la Asociación el usuario se presenta con su documento de identificación ante el Sistema de Información y Atención al Usuario donde permanece el libro de inscripciones.

Cuando un usuario se cambia de IPS o aseguradora, debe afiliarse a la asociación de usuarios correspondiente donde está utilizando los servicios.

i. Procedimiento para modificar estatutos y reglamentos internos.

Para modificar los estatutos o reglamento interno se debe convocar a una asamblea de usuarios. Los cambios deben aprobarse por lo menos por la mitad de las personas pertenecientes a dicha asamblea.

j. Forma de elección de los órganos de administración. Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán representantes en asamblea general y entre los elegidos de estas si hubiere varias asociaciones, para periodos de dos años:



- I.** Uno ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado ESE o IPS pública.
- II.** Un representante ante el Comité de Participación Comunitaria CPC Municipal.
- III.** Dos representantes ante el Comité de Ética Hospitalaria de la IPS.
- IV.** Un representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud CTSSS.
- V.** Dos representantes ante cada una de las aseguradoras EPS con que la IPS tenga contrato de prestación de servicios.

Se hará un proceso de inscripción de los candidatos que reúnan los requisitos con suficiente tiempo de anterioridad a la elección para que los usuarios tengan tiempo para informarse de los candidatos.

Se procederá mediante voto secreto.



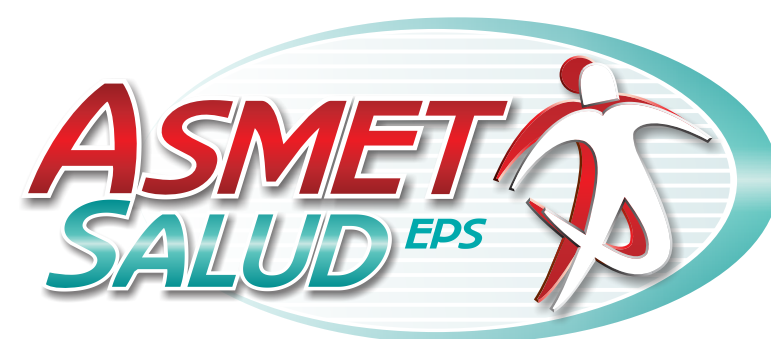
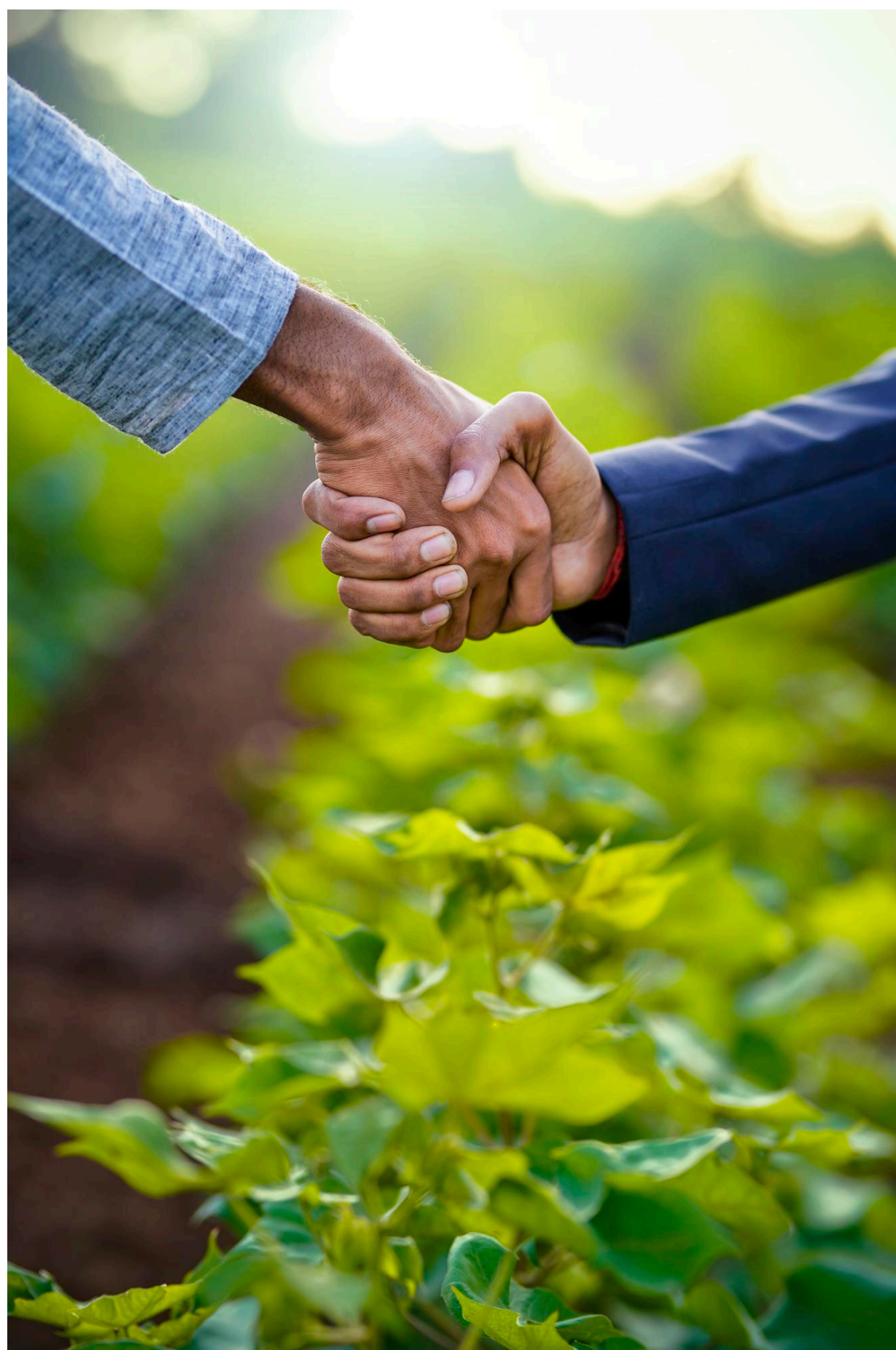
Los candidatos para representar las asociaciones de usuarios ante otras instancias deberán reunir los siguientes requisitos:

- Disponer de tiempo para las actividades que se requieran.
 - Conocer o demostrar interés por conocer cómo opera el Sistema General de Seguridad Social de Salud.
 - Tener actitudes de solidaridad, buenas relaciones y capacidad de negociar.
 - Definir los canales de comunicación para que los asociados expresen sus quejas o sugerencias de los usuarios.
- Comunicaciones escrita al Servicio de Atención a la Comunidad SAC Municipal, departamental o distrital cuando haya quejas y reclamos.
 - Sugerencias ante las oficinas de participación comunitaria del servicio de salud departamental, distrital o municipal.



Asmet Salud EPS-S invita a sus afiliados para que hagan parte de las Asociaciones de Usuarios en los municipios donde opera la EPS.

Si usted se encuentra interesado, acérquese a nuestras oficinas para mayor información.



OFICINAS PRINCIPALES DE ASMET SALUD EPS

SEDE	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
BOGOTÁ	Cra. 7 N 35 - 23 Local 3 Parque Nacional - Teusaquillo	(601) 2853779 - (601) 3909936
CAQUETÁ/FLORENCIA	Carrera 8B N° 6 - 53 Barrio Las Avenidas	(608) 4341819 Ext 102 - (608) 4346726 - 3217379350
CAUCA/POPAYÁN	Carrera 4 N°18N - 46	018000913876
CESAR/VALLEDUPAR	Calle 17 N° 15 - 20 Barrio Guatapurí	(605) 5602010 3174397173
HUILA/NEIVA	Calle 14 N° 8B - 26	(608) 8715321 3165224048
NARIÑO/PASTO	Carrera 4 N° 3 - 40 B/ Belén Bajo	3218596063
QUINDÍO/ARMENIA	Avenida Bolívar 12 N° - 29 Edif. Toledo	(606) 7469382 - (606) 7469384
RISARALDA/PEREIRA	Avenida 30 agosto N° 32B - 59	(606) 3290387
VALLE/CALI	Carrera 39 N° 5A - 96 Barrio Tequendama	(602)5581004
TOLIMA/IBAGUÉ	Carrera 4D N° 35 - 25 Br. Cadiz	(608)2700408 - (608)2704573
SEDE NACIONAL	Carrera 4 N° 18N - 46	018000913876