

## ALIANZA DE USUARIOS



### ¿Qué son las alianzas de usuarios en salud?

Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 la alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

### **Creación...**

Las alianzas de usuarios se deben crear en:

- En empresas Sociales del Estado-ESE
- Instituciones Prestadoras de Salud “IPS”
- Empresas Promotoras de Salud del régimen contributivo EPS.
- Empresas Promotoras de Salud del régimen subsidiado EPS.

***“Crecer y permanecer, compromiso de todos.”***

### **Organización...**

A través de una convocatoria a asamblea general que realizan las instituciones de salud, sean públicas, privadas o mixtas, a todos los usuarios que hayan hecho uso del servicio durante el último año, para su respectiva constitución. Las asociaciones se constituirán con un número plural de usuarios y podrán obtener reconocimientos en las notarías o cámaras de comercio.

La asociación será de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios. Además debe elaborar su propio reglamento de funcionamiento, en donde debe prever la organización interna como miembros directivos y comités de trabajo de acuerdo a las necesidades y temas a tratar.

### **Funciones...**

- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso de paquete de servicios.
- Participar en las juntas directivas de las instituciones prestadoras de salud para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y atención al usuario.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que les permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestadora de servicios de salud y la IPS.
- Vigilar las decisiones que se tomen en las juntas directivas para que se apliquen según lo acordado.
- Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados.
- Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades en 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.
- Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido.
- 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 calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven el menor costo.

---

***“Crecer y permanecer, compromiso de todos.”***

### ***Representantes...***

Las alianzas y asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general para períodos de dos años. Las instancias de participación podrían ser:

- Un representante ante la junta directiva de la respectiva EPS pública o mixta.
- Un representante ante la junta directiva de la institución prestadora de salud de carácter hospitalario pública o mixta.
- Un representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.
- Un representante ante el consejo territorial de seguridad social en salud.
- Dos representantes ante el comité de ética hospitalaria de la respectiva institución prestadora de servicios de salud, sea pública o mixta.

Para ser elegido en un cargo de representación a nombre de la asociación de usuarios la persona debe:

- Ser usuario de la entidad de salud a la cual se encuentra afiliado.
- No estar incurso en inhabilidades establecidas por la ley.
- No ser empleado de la Entidad en Salud.
- Residir en el municipio.
- Estar presente en el momento de la elección.