



## ASOCIACIÓN DE USUARIOS

### ¿Qué es una alianza o asociación de usuarios?

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.

La Asociación de Usuarios, velará por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad de acuerdo con los principios y valores institucionales, las políticas de empresa y direccionamiento que como empresa privada desean darle las directivas a la organización, en cumplimiento de la normatividad aplicable al sector salud. Será una organización sin ánimo de lucro, conformada por un número plural de usuarios y permitirá la participación a los usuarios y sus familias con el apoyo y el seguimiento de la IPS a través de capacitaciones y reuniones periódicas.

Trabajan en la búsqueda de estrategias para garantizar al paciente una experiencia satisfactoria dentro de las instalaciones de Centro Vascular de Boyacá.

### ¿Qué entidades de salud deben crearlas?

- 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.

### Funciones de la asociación de usuarios:

- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS y las IPS.
- Informar a la IPS la calidad del servicio sino satisface a los usuarios.
- Formular propuestas a la Gerencia de la institución.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios que les permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la gerencia de la IPS.
- 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.

### ¿Cómo se constituyen?

Las asociaciones de usuarios se constituyen 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.

Las alianzas garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios.

Elaboran un acta de constitución y registran la Alianza de Usuarios ante la autoridad competente a nivel municipal, departamental o nacional según sea el caso.

### ¿Cómo funcionan?

Las asociaciones de usuarios construyen sus propios estatutos y reglamento de funcionamiento, en donde debe prever la organización interna como: miembros directivos y comités de trabajo, de acuerdo con las necesidades y temas a tratar. Una vez cumplido el periodo para el que se haya constituido, se debe realizar la actualización de la alianza de usuarios para el nuevo periodo.

### ¿Cómo se pueden presentar solicitudes ante la Asociación de Usuarios?

Los pacientes de Centro Vascular de Boyacá podrán presentar sus inquietudes y sugerencias ante la asociación, por medio de una comunicación escrita o a través de la cuenta de correo [centrovasculardeboyaca@gmail.com](mailto:centrovasculardeboyaca@gmail.com). Una vez recibidos los requerimientos por la Asociación de Usuarios, serán trasladados a la IPS para que se verifiquen las situaciones, se tomen los correctivos pertinentes, se le comunique al usuario y el resultado de esta gestión se informe a la asociación en la reunión del siguiente mes.

Las solicitudes que se envíen a la Asociación deberán cumplir con lo siguiente:

- Presentarse por escrito, por correo físico o electrónico a las direcciones señaladas para el efecto.
- Relacionar los siguientes datos: nombre completo, los apellidos, número de identificación, dirección, teléfono, así como una descripción de los hechos o la sugerencia que desea plantear.

Una vez recibida la comunicación a través de la Asociación de Usuarios, Centro Vascular de Boyacá tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para dar respuesta.