

¿Qué es una 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 unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

¿Cuál es el objetivo de una alianza o asociación de usuarios?

Tendrá como objetivo único: El fortalecimiento de la capacidad negociadora, la protección de los derechos de los usuarios y la participación comunitaria de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud

¿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 - EPSs.

¿Cuáles son las funciones de las alianzas y asociaciones de usuarios?

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS, las IPS y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en las Juntas Directivas de las EPS, IPS, sean públicas o mixtas para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados, que permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas Directivas de la IPS y la EPS.
5. Vigilar las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas para que se apliquen según lo acordado.
6. Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados.

7. 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.
8. 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.
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las EPS y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
12. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las EPS y las IPS de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.
13. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.
14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

¿Cómo se constituyen?

Las alianzas o 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 alianzas deben construir su propios estatutos y 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. 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 son elegidos los representantes de las alianzas de usuarios?

Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en Asamblea General, y entre los elegidos de éstas podrán participar en otras instancias como:

1. La Junta Directiva de la respectiva EPS pública o mixta.
2. La Junta Directiva de la IPS de carácter hospitalario, pública y mixta.
3. Comité de Participación Comunitaria respectivo.
4. Consejo Territorial de Seguridad Social en salud.
5. Comité de Ética Hospitalaria de la respectiva IPS pública o mixta

Para ser elegido como representante de la Alianza 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.
- Estar presente en el momento de la elección.