

ACTA N° 001-2023

DESCRIPCIÓN DE LA REUNIÓN

COMITÉ O UNIDAD FUNCIONAL: ACTA DE CONFORMACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS JERSALUD CASANARE

LUGAR: JERSALUD YOPAL

FECHA:	DD	MM	AA	HORA INICIO	HORA FINALIZACION
	17	05	2023	3:00 PM	4:30 PM

MODERADOR: MAYRA ALEJANDRA NAGLES – AUXILIAR ADMINISTRATIVA SIAU

AGENDA DEL DÍA

1. Saludo de Bienvenida y verificación de asistencia
2. Llamado a Lista de los Convocados
3. Socialización Funciones de la Asociación
4. Conformación de Asociación

PARTICIPANTES

Diana Milena Cruz- Docente Convocada
Luz Angela Acosta- Analista de Calidad
Mayra Alejandra Nagles- Auxiliar Administrativo Siau

1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM (asistentes)

Asiste única a Convocatoria Docente Diana Milena Cruz

2. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR

No se cuenta con acta anterior debido a no realización por ausencia de convocados

3. LLAMADO A LISTA ASISTENTES

Asistente Diana Milena Cruz

DESARROLLO DE LA REUNIÓN



OBJETIVO DE LA REUNION.

- Conformar la asociación de Usuarios de la IPS Jersalud, dando cumplimiento a exigencias normativas, en pro del mejoramiento continuo de la prestación del servicio brindados a los afiliados.



¿Que es ASOCIACION DE USUARIOS?

- Alianzas o asociaciones de usuarios. 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 unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario. (Decreto 1757 de 1994).



MARCO LEGAL.

Marco Legal

- Constitución política de Colombia
- Ley 100 de 1993
- Decreto 1757 de 1994; Decreto 780 de 2016
- Circular 008 de 2018; Circular 002 de 2020
- Resolución 2063 de 2017

01. Constitución Política Participación Ciudadana - Artículo 270



La ley regulará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumple en los diferentes niveles administrativos y sus resultados.

Incentivar la creación de Participación



01. Ley 100 de 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones



El SGSSS estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de los establecimientos y del sistema en su conjunto. El Gobierno Nacional, establecerá los mecanismos de información de los contratistas sobre los servicios que prestan al sistema, hacia el momento de la participación de los representantes de los consultorios de usuarios en los puntos estratégicos de los establecimientos de carácter público.

Artículo 130 Ley 100 de 1993
"Los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las EPS y las IPS".

MARCO LEGAL.

01. Ley Estatutaria de Salud - Ley 1751 de 2015

Consagra la salud como un derecho fundamental autónomo, garantiza su prestación, lo regula y establece sus mecanismos de protección

Garantía y mecanismos de protección del derecho fundamental a la salud

Artículo 12 Participación en las decisiones del sistema de salud. El derecho fundamental a la salud comprende el **derecho de las personas a participar** en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan. Este derecho incluye:

- a) Participar en la formulación de la política de salud así como en los planes para su implementación.
- b) Participar en las instancias de deliberación, asesoría y seguimiento del Sistema.
- c) Participar en los programas de promoción y prevención que sean establecidos.
- d) Participar en los procesos de inclusión o exclusión de servicios y tecnologías.
- e) Participar en los procesos de definición de prioridades de salud.
- f) Participar en decisiones que puedan significar una inclusión o restricción en las condiciones de acceso a establecimientos de salud.
- g) Participar en la evaluación de los resultados de las políticas de salud.

02. Decreto 780 de 2016 Participación en el Sistema General de Seguridad Social en Salud

PARTE 10 PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL SGSSS

TÍTULO 1 PARTICIPACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
Capítulo 1 Participación en salud



Artículo 2.10.1.1.1. 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.

MARCO LEGAL.

02. Decreto 780 de 2016 - Participación en salud

Participación en las instituciones de salud

Asociación o alianza de Usuarios (EAPB, ESE IPS públicas, mixtas y privadas): Agrupación de afiliados al SGSSS que tienen derecho a solicitar unos servicios de salud que valen por la calidad del servicio y la defensa del usuario en salud.

Comité de Ética Hospitalaria (Resolución 13627 de 1991): Resguardar por la humanización en la atención de los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las instituciones hospitalarias públicas y privadas. Velar por el cumplimiento de derechos y deberes de los pacientes.

Veeduría en salud: Control social en salud ejercido a nivel ciudadano, institucional o comunitario que se fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera.

02. Decreto 780 de 2016 - Participación en salud

Alianza o Asociación de Usuarios

CONVOCATORIA
Art. 2.10.1.1.1.10
EAPB - ESE - IPS
Públicas, mixtas y privadas

CONFORMACIÓN
Usuarios en Salud
Acta de conformación,
Estatutos (estructura y funcionamiento, Misión, visión)

La asociación de usuarios se conformará por un número plural de usuarios

MARCO LEGAL.

Circular 008 de 2018

Capítulo segundo. Participación Ciudadana

Las EAPB e IPS, deben promover y promover los mecanismos de participación ciudadana, control social y de protección al usuario del servicio de salud, a partir del cual se deben implementar las acciones correspondientes para garantizar que los sujetos vigilados permitan y promuevan de cara a sus usuarios, y ciudadanía en general, el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana y control social consagrados en la Constitución y en el Decreto 1757 de 1994.

Las EAPB deben garantizar la conformación de al menos una (1) asociación de usuarios por cada departamento en las regiones en las que opere.

Circular 002 de 2020

Obligación de reporte de las asociaciones de usuarios

1. Modifíquese el numeral 1. del capítulo segundo, del título VII de la Circular Única PARTICIPACIÓN CIUDADANA. El nuevo texto es el siguiente:

1. Alianza o Asociación de Usuarios:

Las EAPB e IPS, deberán adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación social acorde con la normatividad vigente. Por lo cual, deberán garantizar a sus usuarios la materialización del derecho a conformar la asociación de sus usuarios.



MARCO LEGAL.

Acta de constitución de la Asociación de Usuarios Circular 008

Denominación de la asociación de usuarios

Fecha, lugar de la Asamblea

Nombre de sus integrantes y la Junta Directiva conformada por presidente, secretario y tesorero. También deberá nombrarse un revisor fiscal que no hará parte de dicha Junta.

Identificación de la asociación.

El acta deberá estar firmada por el presidente y secretario de la Asamblea de Constitución, y el representante legal de la EAPB o quien haga sus veces.

Finalmente, se debe anexar al territorio, identificación y domicilio de los miembros de junta directiva elegidos.

Los listados de asistencia deben incluir curso mínimo nombre y apellido, documento de identificación, dirección y teléfono de cada uno de los participantes en la Asamblea.



Primera Asamblea de la Asociación de Usuarios después de su constitución

Temáticas de la primera Asamblea:

- Socialización y aprobación de los estatutos
- Presentación del plan de acción de la Asociación
- Conformación de comisiones de trabajo.
- Elección de la nueva Junta Directiva, a la cual podrán postularse los integrantes de la Junta saliente.

El Referente de la Oficina de Participación Social apoyará al Secretario de la asamblea de conformación para el levantamiento del acta respectiva garantizando que quede constancia de todos los hechos acaecidos durante la misma, incluyendo lista de postulados a ser miembros de la junta directiva, con la votación correspondiente. Dicho documento deberá reposar en la Oficina de Participación Social de la EAPB o IPS, según corresponda.



MARCO LEGAL.

Publicación actos de conformación y funcionamiento Circular 008 de 2018

Las EAPB e IPS, deberán publicar y mantener actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web, mínimo con la siguiente información:

Asociación(es) o Alianza(s) de Usuarios conformadas.

- ❖ Acta de conformación de la asociación de usuarios
- ❖ Dirección, lugar y horario de reuniones de las asociación o asociaciones y datos de contacto, que le reporten las asociaciones
- ❖ Orientación sobre el proceso de afiliación a la Asociación(es) indicando los datos de contacto (nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono) del responsable de la afiliación a la Asociación o Alianza de Usuarios.
- ❖ Nombres, apellidos y fecha de elección de los representantes de la Alianza o Asociación de Usuarios ante las instancias definidas en la normatividad vigente.

MARCO LEGAL.

Reporte conformación y funcionamiento

Circular 002 de 2020 (capítulo IV MODIFICACIONES)

Las EAPB e IPS, deberán reportar de manera obligatoria a través del archivo tipo QTO04- V Alianza o Asociación de Usuarios, en el sistema de recepción, validación y cargue- NR C la información sobre la conformación de dichas asociaciones, la cual deberá permanecer completa y actualizada cada vez que se presente una novedad.

ARCHIVO TIPO QTO04 Alianza o asociación de Usuarios TIPO DE ENTIDAD A LA QUE APLICA: Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo, Entidades Adaptadas al Sistema, Entidades Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado, Empresas de Medicina Prepagada, Servicio de Ambulancia Prepagada, Regímenes de Excepción y Especiales, Prestadores de Servicios de Salud

FUNCIONES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.

FUNCIONES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.
- Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.

FUNCIONES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

- 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.
- Elegir democráticamente sus representantes ante la junta directiva de las empresas promotoras y las instituciones prestatarias de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.



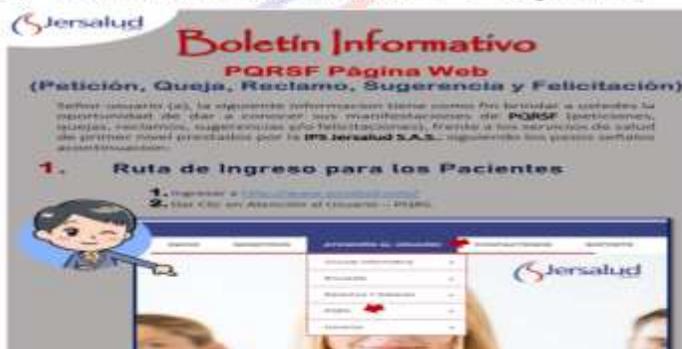
DERECHOS

1. Derecho a la vida digna
2. Derecho a la atención oportuna
3. Derecho a la información
4. Derecho a la participación
5. Derecho a la privacidad
6. Derecho a la seguridad
7. Derecho a la calidad
8. Derecho a la equidad
9. Derecho a la continuidad
10. Derecho a la atención integral

DEBERES

1. Deber de pagar
2. Deber de respetar
3. Deber de colaborar
4. Deber de cumplir
5. Deber de participar
6. Deber de respetar
7. Deber de colaborar
8. Deber de cumplir
9. Deber de participar
10. Deber de respetar

MECANISMOS PARA PQRSF.



Boletín Informativo
PQRSF Página Web
 (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación)

Señor usuario (a), la siguiente información tiene como fin brindar a ustedes la oportunidad de dar a conocer sus manifestaciones de PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones), frente a los servicios de salud de primer nivel prestados por la **IPS Jersalud S.A.S.**, siguiendo los pasos señalados a continuación:

1. Ruta de Ingreso para los Pacientes
 1. Ingresar a ["Página Web PQRSF"](#)
 2. Hacer clic en **Atención al Usuario - PQRSF**



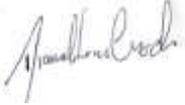
MECANISMOS PARA PQRSF.

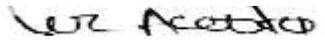
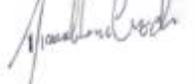
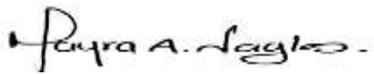
2. Diligencie el formato

- ✓ De acuerdo al FGC002 Formato de Reporte de Manifestaciones, debe diligenciarlo el paciente.

3. Finaliza la PQRSF

- ✓ Después de diligenciar y verificar la información ingresada en el Formato de Reporte de Manifestaciones, finaliza el proceso haciendo clic en **ENVIAR**.

4. CONFORMACION ASOCIACION DE USUARIOS		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
DIANA MILENA CRUZ	Presidente (cumplirá con los diferentes cargos en la asociación por ausencia de los demás convocados)	

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Luz Angela Acosta	Analista de Calidad	
Diana Milena Cruz	Docente	
Mayra Alejandra Nagles	Auxiliar Administrativo Siau	

VOTACIONES PARA LA CONFORMACIÓN DE USUARIOS Chat Archivos Detalles Resumen Pizarra de reunión +2 +

- SIAU Casanare fue invitado a la reunión.
- Luz Angela Acosta Urrego - Líder Garantía Calidad nombró la reunión VOTACIONES PARA LA CONFORMACIÓN DE USUARIOS.

miércoles, 17 de mayo

- 17/5 2:53 p. m. Reunión iniciada:
- Analista de calidad - Luz Angela Acosta (Invitado) fue invitado a la reunión.
- DIANA MILENA CRUZ (Invitado) fue invitado a la reunión.
- 17/5 3:11 p. m. La grabación se ha iniciado
- Analista de calidad - Luz Angela Acosta (Invitado) abandonó el chat.
- 17/5 3:27 p. m. Reunión finalizada: **34 m 3s**
- DIANA MILENA CRUZ (Invitado) abandonó el chat.
- 17/5 3:28 p. m. La grabación se ha detenido. Guardando grabación...



Grabación
SIAU Casanare
16 m 5s

INTERVENCIONES

Docente Diana Milena Cruz: manifiesta que al no contar con más participantes y/o convocados que funciones realizara ella.

Luz Angela Acosta (analista de calidad aclara dudas): manifestándoles a la profesora diana que ella quedaría cumpliendo todas las funciones de la asociación mientras se integran más docentes a la asociación, dándole la participación en los diferentes comités, y se le explica que la convocatoria no quedara cerrada, como anteriormente se hacía si no que se estar dejando para que otros docentes participen.

Profe diana manifiesta que le gustaría que le enviáramos las diapositivas expuestas en la reunión.

Luz Angela Acosta le extiende la invitación al próximo comité de ética



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN

F(GC)002

Versión: 1

Oct - 2018

9 DE 9

Profe diana manifiesta que los días no disponibles para participar de reuniones son los martes y jueves, no se dejan compromisos se le da la bienvenida a nuestra IPS como representante de los usuarios