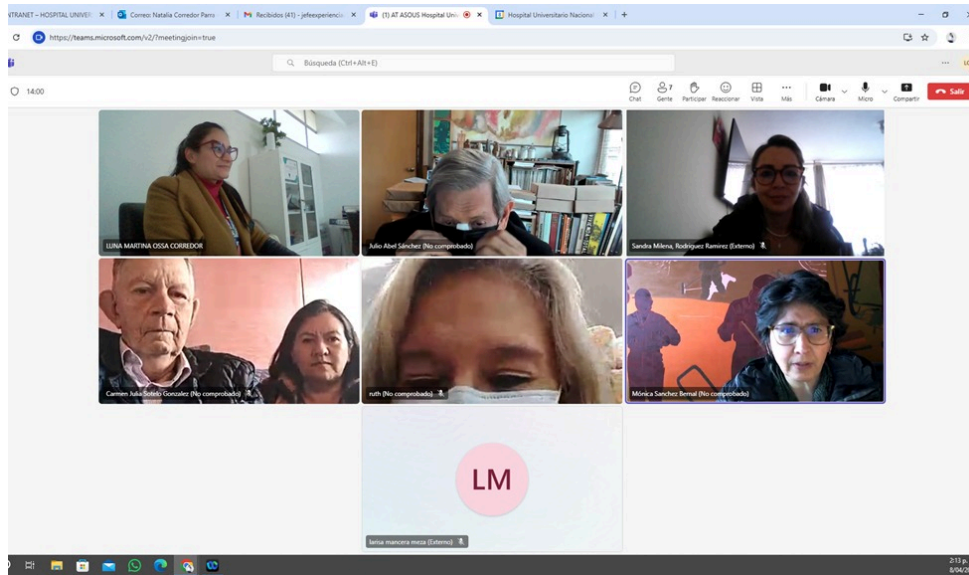


ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- 29 - Asociación PPSS abril 2025

Martes, 08.04.2025 08:00 DURACIÓN: 01:00 | HUN

Objetivo	Garantizar el cumplimiento de la Política de Participación Social de Salud, dejando registro de las reuniones realizadas, donde se fomenta la participación de la Asociación de Usuarios.		
Asistentes	PARTICIPANTES	ASISTIDO	FIRMAS
	Alix Constanza Rojas Escamilla - Directora de Calidad <i>Miembro</i>	✓	
	Natalia Corredor Parra - Jefe de Experiencia del Usuario <i>Miembro</i>	✓	
Funciones	<p>Asesorar a los usuarios sobre la libre elección de EPS – IPS, servicios y coberturas de la entidad.</p> <p>Vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud y proponer estrategias de mejoramiento de acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p>Defender los derechos de los afiliados y defender el cumplimiento de sus organizaciones sociales dentro de los parámetros normativos.</p> <p>Servir de canal de comunicación entre los usuarios de la IPS –afiliados a la EPS y entes territoriales o Nacionales.</p> <p>Hacer seguimiento a las quejas, reclamos y planes de mejoramiento y ejercer la Veeduría en Salud.</p> <p>Representar los intereses de los afiliados en otros espacios de representatividad a nivel comunitario.</p> <p>Asesorar a los afiliados en aspectos relacionados a planes de beneficios, derechos y obligaciones sociales.</p> <p>Proponer a juntas directivas y entes de control estrategias para una mejor atención de los ciudadanos que acuden a los servicios de IPS o EPS según el caso y para avanzar en la garantía de la salud como derecho.</p> <p>Educar y promover en su comunidad los estilos de vida saludable y el auto-cuidado personal y cuidado del ambiente.</p>		
Temas desarrollados	<p>1. Saludo y presentación</p> <p>Objetivo: Capacitación a integrantes de la ASOHUN en la Política de Participación Social en Salud (PPSS).</p> <p>Orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) 2. Preguntas y observaciones de integrantes de la ASOHUN 3. Intervención Jefa de Experiencia al Usuario HUN <p>Asistencia:</p> <p>NOMBRE CÉDULA CARGO FIRMA</p> <p>Danna González Sánchez Presidenta ASOHUN Asistencia virtual</p> <p>Carmen Julia Sotelo Integrante ASOHUN Asistencia virtual</p> <p>Salomón Ferreira Ardila Integrante ASOHUN Asistencia virtual</p> <p>Julio Abel Sánchez Leiva Integrante ASOHUN Asistencia virtual</p> <p>Mónica Sánchez Bernal Secretaria ASOHUN Asistencia virtual</p> <p>Larisa Mancera Meza Integrante ASOHUN Asistencia virtual</p> <p>Arturo Agudelo Integrante ASOHUN Asistencia virtual</p> <p>Ruth Asistencia virtual</p> <p>Natalia Corredor Parra</p> <p>Jefa Experiencia al Usuario HUN</p> <p>Asistencia virtual</p> <p>Milena Rodríguez Ramírez</p> <p>Delegada de Secretaría de Salud de Bogotá D.C. Asistencia virtual</p>		



Natalia Corredor Parra

2. Abordaje según cronograma anual establecido

1. Presentación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS)

Milena Rodríguez Ramírez, encargada para temas de participación social en salud, Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectoralidad de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., realiza la capacitación ante las y los integrantes de la ASOHUN presentes.

Dentro de los temas abordados nos plantea: La salud como derecho, a la ciudadanía como sujetos de derechos individuales y colectivos, al Estado como garante de la participación social (universal, sin discriminación, integral e interdependiente); el marco normativo de la participación (en la Constitución Política, Ley 100/1993, Resolución 2063/2017, Decreto 1757/1994, Decreto 780/2016, Circular Externa 008 de 2018); los derechos y deberes de la ciudadanía en la participación ciudadana; los atributos del derecho a la participación (disponibilidad, acceso, calidad y permanencia); los espacios e instancias de la PPSS (Asociaciones de Usuarios, Comités de Participación Comunitaria en Salud -Copacos- por localidad, Juntas Directivas de las ESE, Juntas Asesoras Comunitarias y Comités de Ética); la definición de una alianza o asociación de usuarios y su participación en las instituciones del Sistema de Seguridad Social en Salud (SSSS); de las organizaciones la diferencia entre la participación ciudadana y la comunitaria; qué se entiende por "Usuario"; y para qué sirven las asociaciones de usuarios en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y en las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB, antes Empresas Prestadoras de Salud -EPS).

Acerca de la figura de Asociación de Usuarios en salud nos explica que la legalidad de su conformación se soporta mediante el Acta de constitución (con o sin personería jurídica) y que pueden ser una o más por IPS o EAPB. Que deben cumplir con:

- 1) La realización de las asambleas (ordinarias y extraordinarias) y reuniones periódicas;
- 2) La formulación de su Plan de acción (en el formato definido);
- 3) La conformación de la Junta Directiva y comisiones de trabajo (para un desarrollo equitativo);
- 4) La elaboración y actualización de sus estatutos (mediante acuerdos internos, bajo una estructura común para toda asociación en salud); y
- 5) Su delegación para participar en otros espacios que convoque, por ejemplo, el Distrito o la Nación en instancias de participación en salud.

Respecto al acta de constitución y depuración del libro de registro deben relacionarse sus integrantes, identificando sus nombres y apellidos, su calidad de afiliado, dirección de residencia, contacto telefónico, periodo de ingreso y egreso (si fuera el caso). Así como el rol dentro de la Junta directiva cada vez que se actualice vía asamblea, junta conformada por "presidente, secretario y tesorero" más un "revisor fiscal" quien no podrá hacer parte de la junta. Ninguna autoridad territorial de salud podrá exigir la personería jurídica para su validez. En detalle y con apartes transcritos, vale resaltar para que recordemos y repliquemos, son:

- "Derechos de la ciudadanía en la participación ciudadana
- o Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública
- o Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio
- o Para expresiones asociativas formales e informales, ser sujeto por parte de las administraciones públicas de acciones enfocada a su fortalecimiento organizativo
- o Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación
- o Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión pública y las políticas públicas".

"Deberes de la ciudadanía en la participación ciudadana
 o Informarse sobre los aspectos de interés público sobre los cuales pretenden promover discusiones públicas, así como de las competencias fijadas a las entidades
 o Respetar las decisiones tomadas en las instancias de participación ciudadana de acuerdo con las prioridades concertadas de manera colectiva
 o Para las expresiones asociativas formales, rendir cuentas a quienes las integran y/o a las comunidades a las que representan de las decisiones adoptadas por la instancia."

"Objetivos de una Asociación de Usuarios
 o Vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud.
 o Defender los derechos de los asociados y defender el cumplimiento de sus obligaciones sociales.
 o Servir de canal de comunicación entre los asociados y la EAPB o IPS.
 o Hacer seguimiento a quejas, reclamos y planes de mejoramiento.
 o Representar los intereses de los asociados en otros espacios de representatividad.
 o Asesorar a los asociados en aspectos relacionados con derechos y obligaciones.
 o Proponer a Juntas Directivas estrategias para una mejor atención de los ciudadanos que acuden a los servicios de la EAPB o IPS para avanzar en la garantía de la salud como derecho".

"Principios y Valores de una Asociación de Usuarios
 o Respeto por los Derechos Humanos y la dignidad humana.
 o Participación democrática.
 o Trabajo propositivo.
 o Veeduría conforme a lo establecido por la ley.
 o Autonomía de acuerdo con sus funciones.
 o Igualdad.
 o Representar los intereses de los asociados en otros espacios de representatividad.
 o Asesorar a los asociados en aspectos relacionados con derechos y obligaciones sociales.

Proponer a Juntas Directivas estrategias para una mejor atención de los ciudadanos que acuden a los servicios de la EAPB o IPS para avanzar en la garantía de la salud como derecho".

El papel de las Asociaciones de Usuarios en las IPS
 "En las IPS se conforman para vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa de los derechos y velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios".

Participación en salud (Decreto 780 de 2016)

Definición de una política

"Es un acuerdo entre el Estado y la ciudadanía para resolver problemáticas o necesidades específicas. Para este caso problemáticas y necesidades de Participación en Salud."

Definición de las Alianzas o Asociaciones de Usuarios
 "Agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), 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.

"La Asociación de Usuarios la conforma un número plural de usuarios, de los servicios de la respectiva EPS o entidad de salud y éstas deben garantizar el ingreso permanente de los diferentes usuarios."

Definición de Usuarios

"La calidad de usuarios se configura cuando una persona hace uso de los servicios de salud en una Institución Prestadora de Servicios de Salud y esto le da el pleno Derecho y Deber a hacer parte de a hacer parte de la Asociación/Alianza de Usuarios."

La convocatoria para integrar la Asociación de Usuarios (circular Externa 008/2018)

o La asociación es autónoma en convocar mediante los mecanismos que considere pertinentes con la ayuda de la IPS como garante.
 o Aunque la IPS apoye los procesos de convocatoria, no podrá intervenir ni las facultades en decisiones internas de las asociaciones.
 o Quienes hacen parte de la asociación actuarán bajo los principios de independencia y autonomía en su constitución y ejercicio de sus funciones.
 o La IPS deberá reconocer las asociaciones de usuarios que se conformen por iniciativa de sus usuarios y garantizar el ejercicio de la participación social en salud.
 o Las EPS e IPS deben garantizar la conformación de al menos una asociación de usuarios para su entidad. En caso de que ningún usuario se postule, pueda o quiera participar, o que no se alcance el mínimo de dos usuarios para su conformación, la entidad deberá soportar las convocatorias realizadas para tal fin.

- o Las convocatorias deben mantenerse abiertas para garantizar el ingreso permanente de nuevas y nuevos integrantes.
- o La participación en la asociación de usuarios es voluntaria, exige compromiso con la entidad y sus usuarios.
- o Como seguimiento debe llevar un directorio de integrantes e irlo depurando cuando se integra o retira alguien.
- La estructura base de los estatutos de las Asociaciones de Usuarios
 - o Marco legal
 - o Definición y conformación, denominación, territorio y domicilio de la asociación
 - o Constitución y duración
 - o Objeto, principios y patrimonio
 - o Funciones Decreto 1757 de 1994
 - o Funciones de la junta directiva de la asociación de usuarios, presidencia, vicepresidencia, secretaría, tesorería y fiscalía
 - o Comités/ comisiones de trabajo y sus funciones
 - o Asociados: requisitos, derechos y deberes de los asociados, prohibiciones, egresos, faltas disciplinarias y sanciones
 - o Estructura funcional de la asociación
 - o Sesiones de la asamblea general de asociados: convocatoria, quorum, votaciones, orden del día, facultades de la asamblea, criterios para elegir y ser elegido miembro de la junta directiva
 - o Proceso de elección de la junta directiva de la asociación de usuarios.
- Las comisiones de trabajo de las Asociaciones de Usuarios (pueden variar según acuerdos)
 - o Comisión de Salud
 - o Comisión de Planeación
 - o Comisión de Control Social
 - o Comisión de Comunicaciones
 - o Comisión de Convivencia y Conciliación
- El Plan de acción de las Asociaciones de Usuarios en el marco de la Resolución 2063/2017
- Líneas obligatorias por eje y tipo de actor, siendo el Hospital Universitario Nacional una IPS
- Los ejes, significado y objetivo del plan de acción de las Asociaciones de Usuarios

No. del eje	Nombre del eje	Significado	Objetivo
EJE 1	Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación	Fortalecer capacidades institucionales para cumplir con su papel de garante: recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos	Fortalecer las estructuras del nivel nacional y territorial que lideran la promoción de la participación social en salud
EJE 2	Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud	Fortalecer capacidades ciudadanas: lograr un rol activo, participación real para incidir y decidir en la gestión pública en salud	Definir y brindar herramientas para que se cumpla este rol en el sector: coordinación-alianzas en el marco del derecho a la salud
EJE 3	Impulso a la cultura de la salud	El estado garantiza el espacio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual) como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud	Incorporar a la ciudadanía en los programas de promoción y prevención, y a la política de participación social en salud en los lineamientos de salud pública orientados a las entidades territoriales
EJE 4	Control social elemento crucial del derecho a la salud	Fortalecer el control ciudadano en: recursos públicos, instituciones y actores del sistema. Busca una ciudadanía apropiada de la construcción social de la salud	Fortalecer las veedurías ciudadanas en salud para mejorar el acceso a la información, procesos de formación, reconocimiento y medios para analizar información
EJE 5	Gestión y garantía de la salud con participación en procesos de decisión	Ejercicio pleno de la participación ciudadana	Apropiar instrumentos y herramientas con condiciones institucionales que le permitan vincularse a la gestión del sector salud para el impulso, definición, implantación, control de políticas, programas y generación de proyectos en la presupuestación del sector, en la toma de decisión y solución de los problemas de salud y su entorno

Natalia Corredor Parra

3. Preguntas, dudas y compromisos

Milena nos sugiere:

- 1) Respecto a la elaboración del Plan de Acción anual de la Asociación de Usuarios, definir acciones

que podamos llevar a cabo y que vayan de la mano de los servicios que ofrece la IPS, formularlo y enviarlo en los tiempos que nos indique la IPS a través de la oficina de Atención del usuario (suele ser al final o principios de año);

- 2) Siempre levantar actas de las reuniones y leerlas al inicio de la siguiente para su aprobación y chequeo de tareas;
- 3) Convocar al pleno de la asociación para revisar y actualizar lo pertinente a los Estatutos de la ASOHUN una vez al año; y
- 4) Actualizar y depurar el directorio de integrantes de la asociación cada tres (3) meses, haciendo uso del formato dispuesto por la Secretaría Distrital de Salud con el apoyo de la IPS para ser incluidos en la estadística de Salud Data.

2. Preguntas y observaciones de integrantes de la ASOHUN

Mónica Sánchez Bernal pregunta: ¿Si la reforma a la salud o su proceso en trámite implica cambios para las asociaciones de usuarios y en la medida que en la presentación se mencionaron a las EAPB que serían las que reemplazarían a las EPS en la norma que propone reformar la Ley 100 de 1993?; ¿Si en la Asociación de Usuarios de una IPS solo pueden participar pacientes que hayan sido atendidos/as en salud allí?; ¿En qué fecha se realizó la última votación para definir quién representa a las asociaciones de usuarios en salud a nivel Bogotá?; Y, ¿Si cuando tengamos el borrador actualizado de los estatutos podríamos tener una reunión con ella para precisar dentro de las propuestas qué aplica y qué no? Adicionalmente, Mónica muestra en pantalla compartida la indagación hecha mediante matrices paralelas en Excel un comparativo de: A) Funciones entre diferentes asociaciones de usuarios (de IPS pares locales y nacionales, de EPS con y sin convenio, las nuestras desde 2022 y el artículo 14 del Decreto 1757/1994) para entender su redacción a partir de referentes para la revisión y actualización de nuestras funciones y estatutos este año; B) Contenidos del Plan de Acción relacionado con la Asociación de Usuarios del HUN en voz de la entidad y de la ASOHUN, según las gestiones y/o acciones a realizar; y C) Cronograma anual basado en actividades que articulan las funciones, el plan de acción y objetivos medibles en lógica de la acreditación en salud del ICONTEC.

Milena responde respecto:

- 1) A la reforma, hasta ahora no ha impactado a las asociaciones en el desarrollo de sus funciones ni estructura, se comprometen a informarnos una vez haya actualizaciones que nos impacten de alguna manera;
- 2) A quiénes pueden conformar las asociaciones de usuarios en salud, confirma que no son solo pacientes atendidos en el centro de salud sino también sus familiares acudientes y cuidadores, como sucede en casos de instituciones de salud mental que terminan siendo quienes acompañan con mayor frecuencia al paciente quienes más conocen las situaciones que suceden en la atención en la entidad respectiva y quienes pueden ayudar para que los derechos y deberes se respeten desde la participación social en salud su veeduría;
- 3) A la programación de las actividades, que puede compartimos un modelo de cronograma y de planes de acción de referencia, nos muestra la estructura del formato en Excel de la Base de datos de integrantes de asociaciones (integrante, nombres y apellidos, cédula, sexo, fecha de nacimiento, edad, fecha de afiliación, comisión de trabajo o rol que desempeña, años en la asociación, localidad/barrio y dirección donde reside, EPS/IPS, correo electrónico, número telefónico de contacto y observaciones), así como la del reporte meta mensual de entrada y salida de integrantes con corte el día 20 de cada mes (en número de nuevos, salientes, total de integrantes y observaciones);
- 4) A las votaciones de representación territorial de las asociaciones de usuarios en salud, aclara que si bien las elecciones de representación se llevan a cabo una vez cada tres años, siendo la última en 2022, se nos invita a participar en los diferentes escenarios con representación de asociaciones que nos informarán oportunamente como lo han venido haciendo por el chat de Whatsapp para que estemos pendientes, anota que quien participe comunique, resuma y comparta la información recibida y las alertas asociadas en la siguiente reunión mensual de la ASOHUN;
- 5) Al acompañamiento en la revisión del documento de los Estatutos que podemos solicitarle a través de la oficina de Experiencia al Usuario el requerimiento del apoyo con las y los profesionales que correspondan según lo que necesitemos para la fortalecer nuestra participación social en salud. Finalmente agradece este espacio donde observa con asombro el empoderamiento de quienes participamos en la ASOHUN, nos motiva para que continuemos nuestra labor con el mismo sentido propositivo que venimos trabajando.

Mónica hace dos observaciones adicionales ante las respuestas de Milena a sus preguntas: 1) En la definición de quién es una o un usuario, en la definición que muestra la SDS sería pertinente que expresaran explícitamente su ampliación a familiares y/o cuidadores para que se sientan incluidos e involucrarles en la participación social en salud; y 2) En la caracterización de los miembros de las asociaciones de usuarios en salud, en coherencia con el enfoque diferencial falta agregar en la desagregación por sexo a la de mujer y hombre la opción para personas no binarias, transgénero o agénero, también para su inclusión.

Arturo Agudelo escribe en el chat de la reunión virtual: "Agradecería por favor nos compartieran copia de

esta capacitación para poder volver a ver esta reunión. Está muy interesante y sería bueno repasar el tema, una excelente exposición y aclaración de dudas. Mil gracias."

Carmen Julia Sotelo y Salomón Ferreira agradecen la capacitación recibida.

Julio Abel Sánchez agrega en el chat y lee lo que escribió: "Dra. Sandra Milena. La información general ha sido de mucha utilidad para todas y todos nosotros. Espero que a corto tiempo produzca beneficios importantes, tanto para la Secretaría de Salud como para la Asociación de Usuarios del Hospital Universitario de la Universidad Nacional. Muchas gracias."

3. Intervención Jefa de Experiencia al Usuario HUN

Natalia Corredor Parra, jefa de Experiencia al Usuario del HUN, agradece a Milena la capacitación que acaba de realizar, menciona la dificultad que significó la conformación de la Asociación de Usuarios del Hospital Universitario Nacional (HUN) con liderazgo e iniciativa de Danna González, valora nuestro compromiso con la institución, sus pacientes, familias y cuidadores consolidándonos como voz para el usuario de una manera empática, empoderada e informada.

Siendo las 4:15pm se da por terminada la capacitación en Política de Participación Social en Salud. Elaboró el acta: Mónica Sánchez Bernal

Natalia Corredor Parra

Tarea 21 1964

Revisar señalización a corde a la ronda realizada con asociacion de usuarios.

- 1. baños
- 2. facturacion
- 3. entre otras

señalizacion amplia, tipo vinilos en las paredes
(Trasladada)

Tareas



Jonathan García Jimenez

Se realizó un [plan de intervención para la gestión de la señalética](#)

2025-05-27 09:47:17

Cerrado

Jonathan García Jimenez @ 2024-11-22