



La salud
es de todos

Minsalud

Supersalud 

The logo for Supersalud, featuring the word "Supersalud" in a dark green, sans-serif font. To the right of the text is a circular icon containing three stylized human figures in green, with their arms raised, symbolizing health and well-being.



INSPECCIÓN Y VIGILANCIA EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Circular 008 de 2018

Asociación de Usuarios

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario
Dirección de Participación Ciudadana
Grupo de Inspección y Vigilancia en Participación Ciudadana

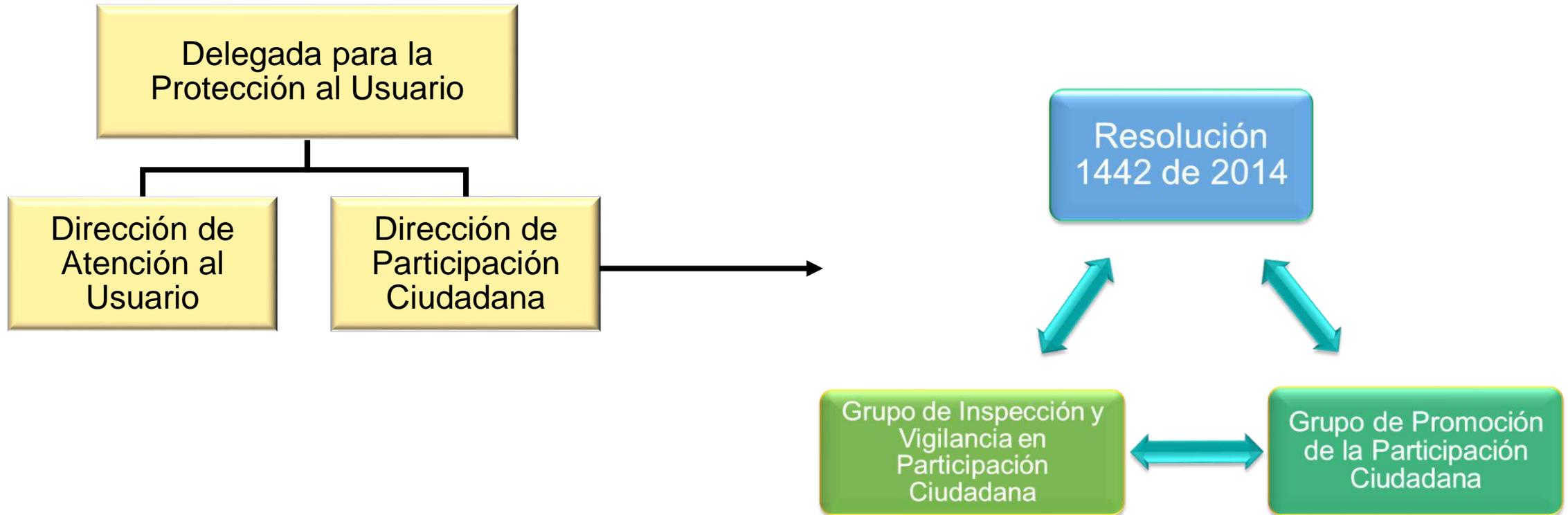
Agosto 22 de 2019

Contenido

- 01.** Contexto
- 02.** Circular Externa 008 de 2018
- 03.** Intervención auditorio

01.

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario Dirección de Participación Ciudadana



01.

Decreto 2462 de 2013 Modifica la estructura de la Supersalud

La Supersalud promueve la participación ciudadana directa y efectiva de los usuarios, pacientes y actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), funciones a cargo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario

Artículos 18, 19 y 20

- ✓ Promocionar y desarrollar mecanismos de participación ciudadana y de protección al usuario, en los temas de competencia de la Superintendencia Nacional de Salud.
- ✓ Promover el mejoramiento integral de los mecanismos de protección al usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a partir de promoción de la participación ciudadana, del ejercicio del control social y de los resultados de la vigilancia e inspección.
- ✓ Promover el ejercicio del control social para **ejercer la labor de inspección y vigilancia sobre la garantía de derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.**

01.

Constitución Política Participación Ciudadana - Artículo 2



Fines del Estado

Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares

01.

Constitución Política Participación Ciudadana - Artículo 270

La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados



participación
directa

Instancias o espacios de Participación



mecanismos democráticos de representación

01.

Ley 100 de 1993

Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones

Artículo 153 numeral 7



Señala que el SGSSS, estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones y del sistema en su conjunto. El Gobierno Nacional, establecerá los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre las entidades que conforman el sistema. Será obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de **carácter público**.

Literal h) artículo 156 de la Ley 100 de 1993

“Los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las EPS y las IPS”.

01.

Ley 1122 de 2007

Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones



**Numeral 7° del artículo 37 de la ley 1122 de 2007
Corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud
“promocionar y desarrollar los mecanismos de participación
ciudadana”**

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, veeduría y seguimiento del Sistema.
- c) Participar en los programas de promoción y prevención que sean establecidos.
- d) Participar en las decisiones 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 limitación o restricción en las condiciones de acceso a establecimientos de salud.
- g) Participar en la evaluación de los resultados de las políticas de salud.

01.

Decreto 780 de 2016 Participación 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.

01.

Decreto 780 de 2016 Participación en salud



PARTICIPACIÓN EN SALUD (Personas naturales y jurídicas participan a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional para ejercer derechos y deberes, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud)



Participación Social
(Responde a intereses individuales y colectivos en la gestión y dirección de los procesos en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social)



Participación en las Instituciones del SGSSS
(Interacción de los usuarios con el servicio de salud en la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio)



Participación Ciudadana
(Ejercicios de derechos y deberes de la persona – propende por la salud individual, familiar y comunitaria, y aportar a la gestión y veeduría en los servicios de salud)



Participación Comunitaria
(Derecho de las organizaciones comunitarias en la planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud)

01.

Decreto 780 de 2016 Participación en salud



Servicio de atención a los usuarios

EAPB e IPS públicas, privadas o mixtas, deberán establecer el servicio a los afiliados

Servicio de atención a la comunidad

Entidades Territoriales en todos los niveles: organizarán el servicio orientado a canalizar y resolver las PQRD

Sistema de atención e información a usuarios

La IPS públicas, mixtas y privadas garantizarán un sistema de información y atención a los usuarios (canales de atención)

Atención de las sugerencias de los afiliados

Las EAPB garantizarán la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones

01.

Decreto 780 de 2016 Participación en salud

Participación en las instituciones de salud



Asociación o alianzas de Usuarios (EPAB, ESE IPS públicas, mixtas y privadas): Agrupación de afiliados al SGSSS que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud que velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario en salud



Comité de Ética Hospitalaria (Resolución 13437 de 1991): Propender 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 y comunitario con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera.

01.

Decreto 780 de 2016 Participación en salud

Qué es?

- Agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del SGSSS, que tiene 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**

Quién la
Conforma?

- *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.*

Obligación

- Todas las EPS del régimen contributivo y subsidiado y las IPS deberán adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación social acorde con la normatividad vigente

01.

Decreto 780 de 2016 Participación en salud

Asociación(es) o alianza(s) de usuarios - instancias de representación

1. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la respectiva Empresa Promotora de Salud pública y mixta.
2. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la Institución Prestataria de Servicios de Salud de carácter hospitalario, pública y mixta.
3. Un (1) representante ante el Comité de Participación Comunitaria respectivo.
4. Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.
5. Dos (2) representantes ante el Comité de Ética Hospitalaria, de la respectiva Institución Prestataria de Servicios de Salud, pública o mixta.



01.

Decreto 780 de 2016 Participación en salud

Asociación(es) o alianza(s) de usuarios -Funciones



01.

Ley 850 de 2003 Veedurías Ciudadanas

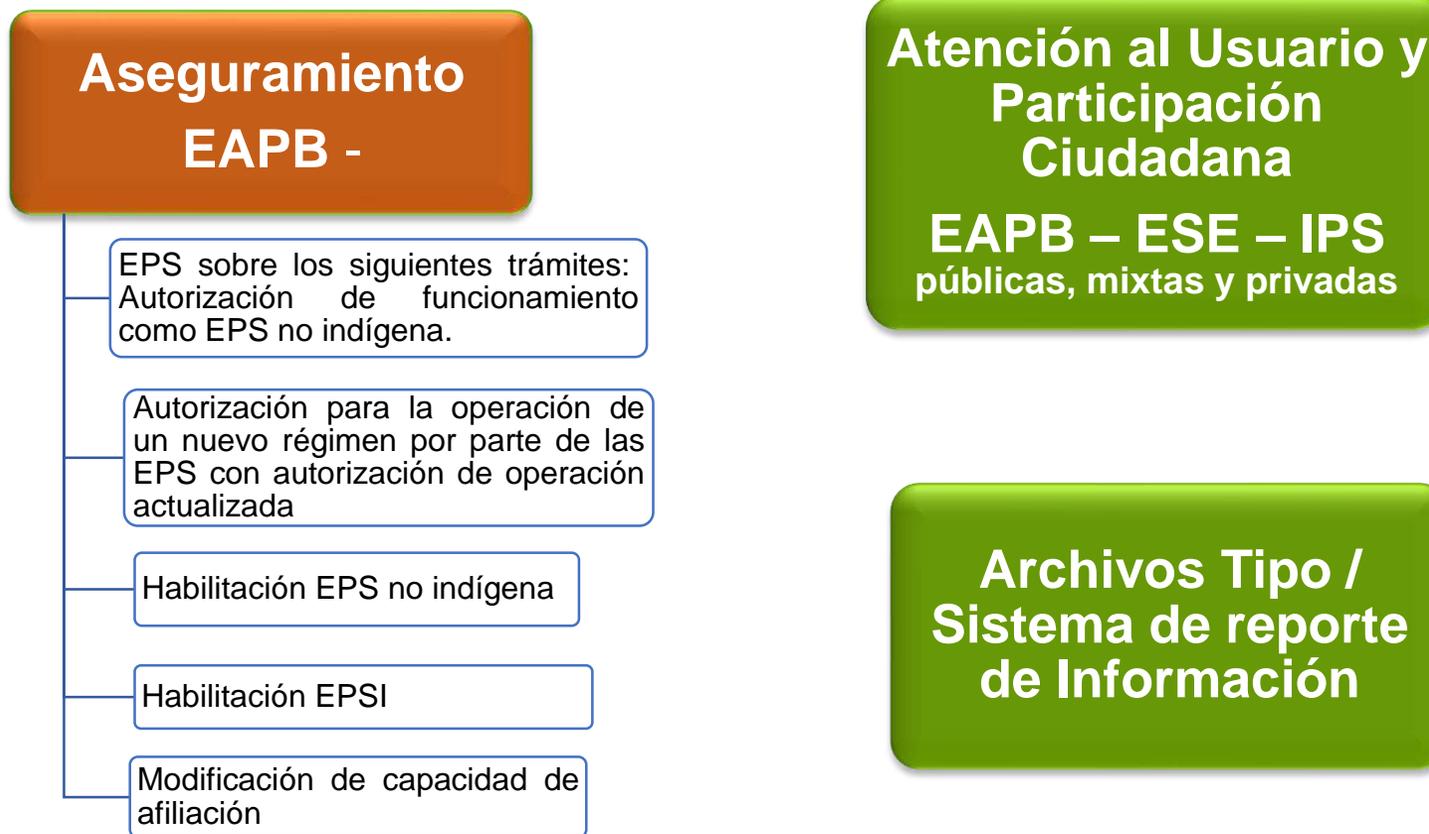
DEFINICIÓN

Artículo 1.- Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.



02.

Circular Externa 008 de 2018



02.

Circular Externa 008 de 2018 Participación Ciudadana

INSTRUCCIONES

Obligaciones de los vigilados



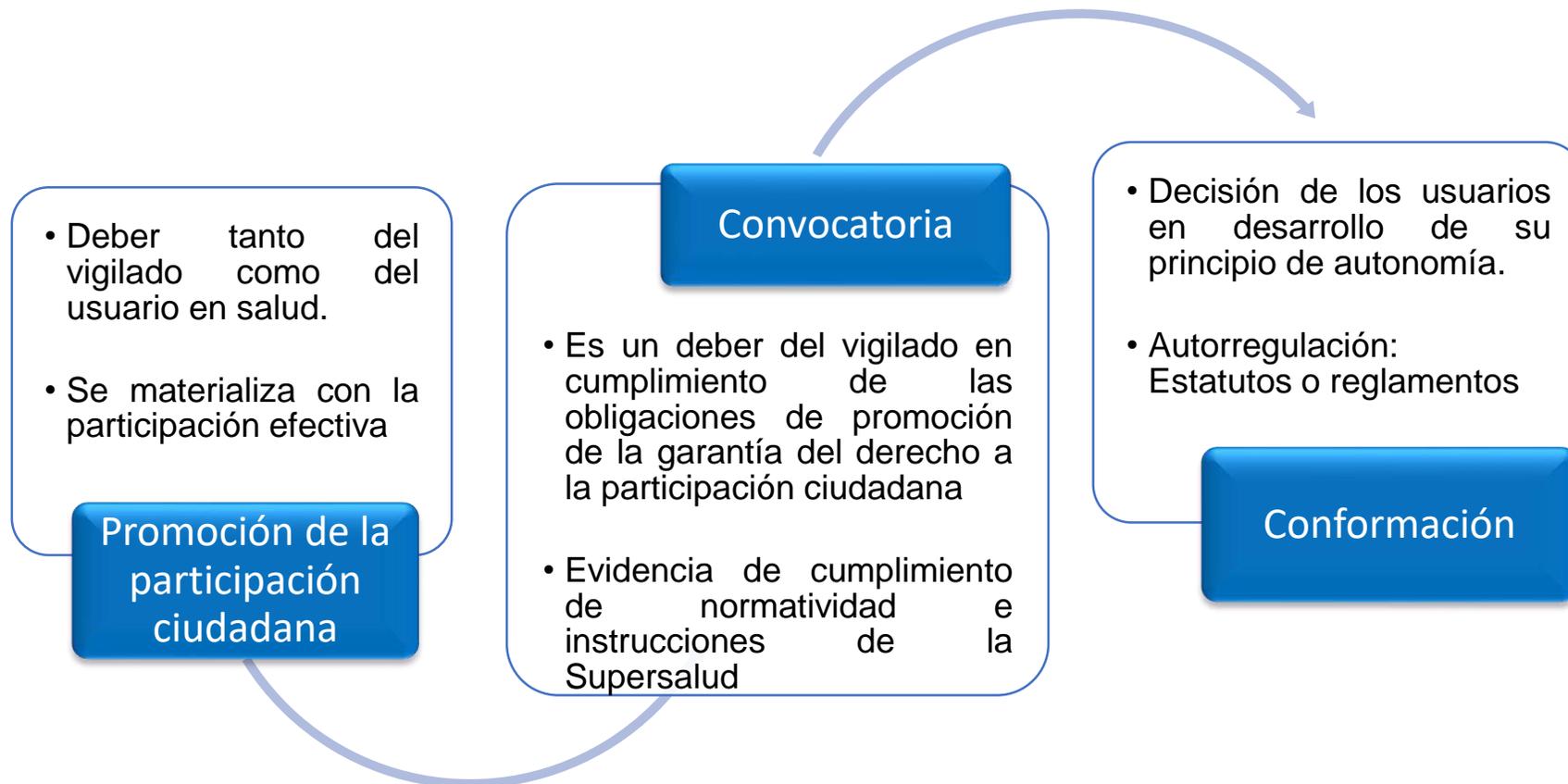
Alianza o Asociación de usuarios



Rendición de cuentas

02.

Circular Externa 008 de 2018 PC - Alianza o Asociación de Usuarios



02.

Circular Externa 008 de 2018

PC - Alianza o Asociación de Usuarios

EAPB, ESE, IPS públicas, mixtas y privadas

- Promover y fortalecer el ejercicio de la participación social en el SGSSS
- Garantizar a los usuarios la materialización del derecho a conformar la asociación de usuarios

Instrucción

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

Convocatoria

EAPB – IPS públicas –

- Todos los canales de comunicación y atención al usuario con que cuenta la entidad
- Medio masivo de comunicación en la jurisdicción correspondiente

IPS Privadas

- Todos los canales de comunicación y atención al usuario con que cuenta.

02. Circular Externa 008 de 2018

PC - Alianza o Asociación de Usuarios

1.1. Publicación actos de conformación y funcionamiento

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.
- ✓ Dirección, lugar y horario de reuniones de las asociación o asociaciones y datos de contacto, que le reporten las asaciones
- ✓ Orientación sobre el proceso de afiliación a la Asociación(es) o Alianza(s) de Usuarios, 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

02.

Circular Externa 008 de 2018 PC - Alianza o Asociación de Usuarios

Reporte a la Supersalud- Ruta

1. Ingresar a www.supersalud.gov.co
2. Portal Vigilados
3. Circular Única
4. Cargue de Información de Asociación de Usuarios
http://aten-entidad.supersalud.gov.co/Aten_Entidad/

<http://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/ProteccionUsuario/OtrosDocumentosProteccionUsuario/instructivo-reporte-alianza-o-asociacion-de-usuarios.pdf>

02.

Circular Externa 008 de 2018 PC - Alianza o Asociación de Usuarios

Reporte a la Supersalud – Información que se reporta por cada asociación de usuarios conformada

Id	Nit	NombreRazonSocial	NombreDepartamento	NombreMunicipio	NombreAsociacion	TipoAsociacion	FechaConformacion	PeriodoDesde	PeriodoHasta	FechaCreacion
10334	860006745	CONGREGACION DE LAS HERMANAS DE LA CARIDAD DOMINICAS DE LA PRESENTACION DE LA SANTISIMA VIRGEN	BOGOTA	BOGOTA	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA CLÍNICA PALERMO	Local	18/02/2012	18/02/2012	18/02/2032	28/06/2019

Id	Nit	NombreRazonSocial	NombreDepartamento	NombreMunicipio	NombreAsociacion	TipoAsociacion	FechaConformacion	PeriodoDesde	PeriodoHasta	FechaCreacion
10081	800067065	PROMOTORA MEDICA LAS AMERICAS S.A	ANTIOQUIA	MEDELLIN	ASOCIACION DE USUARIOS DE CLINICA LAS AMERICAS	Local	21/02/2011	21/02/2011	26/02/2020	1/04/2019

02. Circular Externa 008 de 2018

PC - Alianza o Asociación de Usuarios

Reporte a la Supersalud – Información que se reporta por cada asociación de usuarios conformada

- **Fecha Conformación:** Corresponde al año, mes y día en la que se conformó la asociación de usuarios
- **Inicio Periodo:** Corresponde al año, mes y día en que inicia el periodo de los representantes de la respectiva asociación.
- **Fin Periodo:** Corresponde al año, mes y día en que finaliza el periodo de los representantes de la respectiva asociación.

Estas dos últimas fechas teniendo en cuenta el artículo 2.10.1.1.12. del Decreto 780 de 2016, y las mismas se deben actualizar vencido el periodo de dos (2) años para el cual son designados los representantes, o dignatarios de la asociación de usuarios, sin que se modifique la fecha de conformación.

02. Circular Externa 008 de 2018

PC - Alianza o Asociación de Usuarios

Contenido del acta de constitución de la asociación de usuarios

“En el acta de constitución se relacionará el 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. El acta también deberá contener la identificación de la asociación, liga o alianza, la identificación de sus integrantes, calidad de afiliado a la EAPB o usuario de la IPS, según corresponda, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.”

Si bien es cierto en la Circular se hace referencia a una serie de cargos administrativos que debe tener el acta de constitución de la asociación de usuarios, también lo es que la naturaleza jurídica de las asociaciones de usuarios es **privada**, y que en virtud de esa autonomía las mismas deben estipular en sus estatutos las reglas de organización, funcionamiento y mecanismos para solucionar controversias, integrantes de los miembros de la junta directiva, entre otros. En este contexto y conforme al principio de autonomía que les asiste a las organizaciones sociales, la Circular anotada sugiere la posible organización interna de las asociaciones de usuarios, pero sin desconocer que las asociaciones de usuarios, en manera alguna son vigiladas de la Superintendencia Nacional de Salud, de suerte que pueden definir organigrama conforme a su autonomía la necesidad de contar con un revisor fiscal o no.

02.

Circular Externa 008 de 2018

PC - Alianza o Asociación de Usuarios

Reporte

AÑO	REPORTES
2016	578
2017	770
2018	1104
2019*	1046