


# **MANUAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ESE CENTRO DE SALUD DE BUENAVISTA**

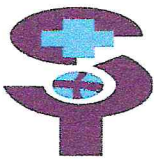
Elaborado:

---

<b>ESE CENTRO DE SALUD DE BUENAVISTA</b>	
	<b>MANUAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>PROCESO ATENCION AL USUARIO</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPITULO I. NOMBRE, TIPO, DOMICILIO, PATRIMONIO, OBJETIVO, DURACIÓN Y NATURALEZA</b>	2
<b>CAPITULO II. FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA E.S.E CENTRO DE SALUD "SANTA ISABEL"</b>	2
<b>CAPITULO III. INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	4
<b>CAPITULO IV. DERECHOS Y DEBERES</b>	5
<b>CAPITULO V. REUNIONES</b>	6

<b>ESE CENTRO DE SALUD DE BUENAVISTA</b>	
	<b>MANUAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>PROCESO ATENCION AL USUARIO</b>

## **CAPITULO I. NOMBRE, TIPO, DOMICILIO, PATRIMONIO, OBJETIVO, DURACIÓN Y NATURALEZA**

**ARTÍCULO 1. NOMBRE :** Asociación de usuarios de la Empresa Social del Estado CENTRO DE SALUD "SANTA ISABEL" del municipio de BUENAVISTA

**ARTÍCULO 2. TIPO DE ENTIDAD:** La asociación de usuarios de la empresa social del estado CENTRO DE SALUD "SANTA ISABEL" del municipio de BUENAVISTA es una organización cívica sin ánimo de lucro.


**ARTÍCULO 3. DOMICILIO:** El domicilio será el municipio de Buenavista (departamento de Boyacá) tendrá como sede para el funcionamiento de la asociación de usuarios la E.S.E CENTRO DE SALUD "SANTA ISABEL" en la cual se efectuarán las reuniones, se llevarán archivos, recibos de correspondencia etc.

**ARTÍCULO 4. PATRIMONIO:** El patrimonio será constituido por donaciones y bienes que para su funcionamiento los asociados o la E.S.E CENTRO DE SALUD "SANTA ISABEL" voluntariamente aporten.

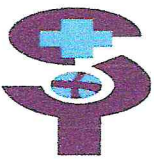
**ARTÍCULO 5. OBJETIVO:** El objetivo de la asociación de usuarios de la E.S.E CENTRO DE SALUD "SANTA ISABEL" es agrupar a las personas del régimen contributivo, subsidiado y vinculados al SGSSS, que utilizan los servicios de la ESE, para velar por los derechos que tiene los usuarios de disfrutar de servicios de buena calidad, oportunidad, trato digno y de canalizar las sugerencias, inquietudes y reclamos de los usuarios para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción del usuario.

## **CAPITULO II. FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA E.S.E CENTRO DE SALUD "SANTA ISABEL"**

**ARTÍCULO 6. FUNCIONES:** La asociación de usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la entidad que les presta los servicios. En este sentido realizara las siguientes acciones:

<b>ESE CENTRO DE SALUD DE BUENAVISTA</b>	
	<b>MANUAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>PROCESO ATENCION AL USUARIO</b>

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios 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 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.
4. 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.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.
6. 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.
7. Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de 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 con 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 la 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 empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

<b>ESE CENTRO DE SALUD DE BUENAVISTA</b>	
	<b>MANUAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>PROCESO ATENCION AL USUARIO</b>

12. 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.

13. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por períodos 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.

### **CAPITULO III. INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

**ARTÍCULO 7. - REQUISITOS:** Podrán formar parte de LA ASOCIACIÓN las personas naturales mayores de edad, usuarias activas de cualquier programa de salud o servicio que brinde la ESE Centro de Salud Santa Isabel de Buenavista, con una antigüedad mínima de (6) meses de afiliación en su correspondiente EPS, sin importar el régimen de afiliación, que presenten formalmente su solicitud de ingreso.

**ARTÍCULO 8. CONFORMACIÓN Y MIEMBROS:** Las asociaciones de usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes.

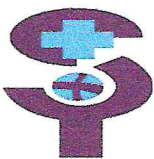
**ARTÍCULO 9. REPRESENTANTES DE LAS ALIANZAS DE USUARIOS O ASOCIACIONES DE USUARIOS.** Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de ésta, para períodos de dos (2) años. Para el efecto, sus instancias de participación podrán ser:

1. 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 del municipio.

4. Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.

**Nit: 820003550-8 Calle 3 No 1-24, Buenavista-Boyacá**  
**Teléfono: 3105628168 - [esebuenavista@hotmail.com](mailto:esebuenavista@hotmail.com)**


<b>ESE CENTRO DE SALUD DE BUENAVISTA</b>	
	<b>MANUAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>PROCESO ATENCION AL USUARIO</b>

5. Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la institución.

## **CAPITULO IV. DERECHOS Y DEBERES**

### **ARTÍCULO 10. DEBERES DE LOS ASOCIADOS**

1. Asistir oportunamente a las reuniones, sesiones protocolarias y convocatorias en general.
2. Participar activamente en las deliberaciones, votar con responsabilidad y transparencia.
3. Apoyar, promover y participar activamente, en las actividades que tengan como finalidad el mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios de salud.
4. Conocer y cumplir los Estatutos de la Asociación de Usuarios, así como las disposiciones legales que rigen la materia.
5. Representar con dignidad y ética a la Asociación de Usuarios cuando le corresponda, por designación de la asamblea o delegación, ante las diferentes instancias de participación.
6. Presentar ante las instancias a que fuere convocado por la ESE o la misma asociación los informes de la participación, de que fue objeto en el punto anterior.
7. Guardar confidencialidad, en todos aquellos casos sometidos a su consideración e intervención, dentro de las funciones que le correspondan como Representante.
8. Mantener actualizados sus datos personales.
9. Custodiar y resguardar el buen nombre de la Asociación de Usuarios a todos los ámbitos donde concurra.
10. Promover la inscripción permanente de usuarios en la Asociación.

<b>ESE CENTRO DE SALUD DE BUENAVISTA</b>	
	<b>MANUAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>PROCESO ATENCION AL USUARIO</b>

11. Proponer iniciativas de trabajo a los demás Representantes.

12. Hacer uso adecuado y responsable del distintivo entregado por la organización.

### **ARTÍCULO 11. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS**

1. Elegir y ser elegido para desempeñar cargos en la Asociación de Usuarios.
2. Participar con voz y voto en las deliberaciones de los órganos de la Asociación y las instancias en las cuales actúa en calidad de Representante.
3. Ejercer vigilancia sobre el funcionamiento de la Asociación y solicitar informes sobre las actuaciones, no sólo de los colaboradores del Comité Directivo sino también de los Representantes.
4. Ser escuchado y obtener respuesta ante sus quejas, requerimientos e inquietudes, dentro de los términos que contempla la normativa vigente.
5. Recibir información oportuna sobre las actividades y eventos programados o desarrollados por la Asociación de Usuarios.

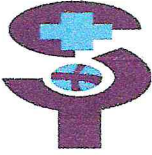
### **CAPITULO V. REUNIONES**

**ARTÍCULO 12. ASAMBLEA GENERAL:** Se efectuará por lo menos una vez en el año con convocatoria abierta.

**ARTÍCULO 13. ASAMBLEA EXTRAORDINARIA:** Se citará en cualquier tiempo, cuando sean indispensable o conveniente y sólo se podrá decidir sobre los asuntos señalados en la convocatoria

**ARTÍCULO 14. CONVOCATORIA.** La convocatoria a la Asamblea General Ordinaria de la Asociación de Usuarios la ejercerá cualquiera de sus representantes con una anticipación no menor a treinta (30) días, determinando lugar, fecha y hora.

Las Asambleas Extraordinarias serán convocadas, igualmente por alguno de los miembros representantes de Asociación de Usuarios, por decisión propia o a petición

<b>ESE CENTRO DE SALUD DE BUENAVISTA</b>	
	<b>MANUAL DE ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>
	<b>PROCESO ATENCION AL USUARIO</b>

de un número no menor de cinco (5) afiliados a la IPS que realizan la convocatoria respectiva. Debe anexarse el orden del día.

**ARTÍCULO 15. QUÓRUM.** Las Asambleas: General Ordinaria, Extraordinaria de los afiliados y usuarios de la IPS, deliberarán con la asistencia de las personas que voluntariamente asistan a la convocatoria. Las decisiones de la asamblea, se adoptarán por mayoría simple de votos.

**ARTÍCULO 16. PRESIDENTE.** La Asamblea General Ordinaria de la IPS, la Asamblea Extraordinaria, serán presididas por la persona a quien elija la misma asamblea, por mayoría simple de los votos de los afiliados y usuarios presentes. Su actuación solo procederá para esta asamblea.

**ARTÍCULO 17. SECRETARIO.** Será designado por los afiliados y usuarios presentes en la asamblea, por mayoría simple de votos. Su actuación solo procederá para dicha asamblea.

Los presentes Estatutos de la Asociación de Usuarios de la ESE CENTRO DE SALUD SANTA ISABEL DE BUENAVISTA, el día 30 del mes de marzo del año 2022 y para constancia firman:

  
**EDITH ALEIDA BALLESTEROS PEÑA**  
 Gerente