

La Asociación de Usuarios del Instituto del Corazón de Bucaramanga tiene como fin velar por la calidad del servicio y la defensa de los usuarios. Todas las EPS e IPS deben tener Asociación de Usuarios legalmente constituidas. Sus asociados deben pertenecer al régimen subsidiado o contributivo.



## ¿Qué es la Asociación de Usuarios en salud?

Según la norma, es una “agrupación de usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario”.

## ¿Quiénes lo integran?

- Dos representantes ante el Comité de Ética Hospitalaria.
- Un representante ante la Junta Directiva de la EPS o ESE (no aplica para el Instituto del Corazón de Bucaramanga).
- Un representante ante el Comité de Participación Comunitaria (COPACO).
- Un representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud (CTSSS).



## Funciones de la Asociación de Usuarios:

- **Asesorar a la comunidad y/o asociados** en la libre elección de la EPS, e identificación y acceso al plan de beneficios.
- **Proponer y concertar** acciones de mejora de la calidad de servicios y atención al usuario, para los diferentes espacios de participación social.
- **Mantener canales de comunicación** entre los afiliados y los diferentes espacios de participación en salud, en relación con la prestación de servicios.
- **Atender quejas, peticiones y felicitaciones** que presenten los usuarios ante los servicios de salud.
- **Ejercer veeduría** en las instituciones del sector mediante sus representantes.
- **Elegir democráticamente** sus representantes para los diferentes escenarios de participación social en salud.

## PROCESO DE CONFORMACIÓN Y RENOVACIÓN DE INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

### 1. Documento convocatoria:

- Organización de fecha: se define fecha y documentación.
- Convocatoria: se realiza una convocatoria general por lo menos con un mes de anterioridad.
- Publicación masiva: la convocatoria se hace pública en todos los medios de comunicación masivos de la localidad. Se adjuntan evidencias.

### 2. Acta renovación de integrantes:

- Elección de los representantes: se realiza elección democrática de representantes de acuerdo a metodología aprobada por la asamblea.
- Definición de acto administrativo: todo el desarrollo de la asamblea debe ser registrado en un acta, la cual firma el presidente y secretario ad-hoc, además de los representantes elegidos y autoridades presentes.

### 3. Acta de reuniones una vez conformada la Asociación de Usuarios.



#### **Oficina de Atención al Usuario Sede Bucaramanga:**

Calle 40 No. 27A-22 – Piso 8 Clínica Chicamocha

PBX: 6329291 Extensiones: 164 – 171

Correo Electrónico: [atencionalusuario@institutodelcorazon.com](mailto:atencionalusuario@institutodelcorazon.com)

#### **Oficina de Atención al Usuario Sede Bogotá:**

Calle 35 No. 14-58 (Sede Ambulatoria).

PBX: 7430972 Extensión: 146

Correo Electrónico: [atencionalusuario\\_bog@institutodelcorazon.com](mailto:atencionalusuario_bog@institutodelcorazon.com)