

CAPÍTULO I**RAZÓN SOCIAL, DOMICILIO, ÁMBITO TERRITORIAL, DURACIÓN**

ARTÍCULO 1. Naturaleza y razón social: la ASOCIACIÓN DE USUARIOS de COOSALUD EPS S.A, será una organización sin ánimo de lucro de afiliados del régimen subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

ARTÍCULO 2. Domicilio: La ASOCIACIÓN DE USUARIOS de COOSALUD EPS S.A. tendrá su domicilio en el municipio de Toledo, en el departamento de norte de Santander

La sede estará ubicada en las instalaciones de COOSALUD EPS S.A. ubicado en Carrera 4 # 4-48 Barrio Santa Lucía

ARTÍCULO 3 Duración: la duración de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS de COOSALUD EPS S.A. es indefinida.

CAPÍTULO II**OBJETO**

ARTÍCULO 4. Objeto: el objeto de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS de COOSALUD EPS S.A. es velar por el derecho que tienen los usuarios de disfrutar los servicios de salud con calidad y oportunidad, a través del trato digno y el respeto, así como canalizar las sugerencias, inquietudes y reclamos de los usuarios en pro de la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y de la satisfacción de la experiencia de los usuarios.

CAPÍTULO III

DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS

ARTÍCULO 5. Derechos. los usuarios tienen derecho a:

1. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
2. Autorización y prestación de los servicios incluidos en el Plan de Beneficios de Salud de manera oportuna y si requiere uno que no esté incluido, también puede acceder a él.
3. Recibir por escrito las razones por las que se le niega el servicio de salud.
4. En caso de urgencia, ser atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
5. Si es menor de 18 años, a ser atendidos con prioridad.
6. Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
7. Recibir orientación sobre la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
8. Si es cotizante, a que le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
9. Tener protección especial si padece enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
10. Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
11. Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
12. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
13. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
14. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.

15. Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
16. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
17. Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
18. Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
19. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
20. Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
21. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento de manera directa o a través de su representante legal y a que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
22. Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza
23. Las personas que en vida quieran manifestar su negativa de ser donante, lo deberán hacer mediante un documento escrito y autenticarlo ante un Notario Público y radicado ante el Instituto Nacional de Salud, dado que desde la expedición de la Ley 1805 del 2016, "todo colombiano que fallezca se convierte en donante, excepto si manifestó su negativa en vida, de no ser así ningún familiar podrán oponerse a que se le extraigan los órganos o tejidos".
24. Ser convocado en los espacios de participación social en salud de los que disponga Coosalud EPS.

ARTÍCULO 6. Deberes. Los usuarios tienen los siguientes deberes:

1. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
2. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

4. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.
5. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
6. Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.
7. Ser activo en los espacios de participación social en salud de los que disponga Coosalud EPS S.A.

CAPÍTULO IV

ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE SUS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FISCALIZACIÓN

ARTÍCULO 7. Estructura. La estructura de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS de COOSALUD EPS S.A., está conformada por presidente, vicepresidente, secretario y cinco vocales.

ARTÍCULO 8. Funciones del presidente. Son funciones del presidente:

1. Informar periódicamente a los usuarios sobre modificaciones en la prestación de servicios.
2. Mantener informados a los usuarios sobre las decisiones que se tomen en las distintas instancias de participación en las cuales hay representantes de asociaciones de usuarios.
3. Convocar a las reuniones.

ARTÍCULO 9. Funciones del vicepresidente. Son funciones del vicepresidente:

1. Reemplazar al presidente en las ausencias temporales.
2. Reemplazar al presidente por ausencia definitiva hasta que se convoque para una nueva elección.

ARTÍCULO 10. Funciones del secretario. Son funciones del secretario:

1. Redactar las actas de cada reunión-
2. Convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias a que haya lugar a reunión
3. Gestionar el archivo y correspondencia de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

ARTÍCULO 11. Funciones de los vocales. Son funciones de los vocales:

1. Servir de vocero de los usuarios

CAPÍTULO V

CLASE DE ASAMBLEAS, SU CONVOCATORIA Y QUORUM

ARTÍCULO 12. Clase de asambleas. Las asambleas serán ordinarias y extraordinarias. Las ordinarias se celebran todos los meses, previa convocatoria firmada por el presidente. Las extraordinarias podrán celebrarse en cualquier época del año y serán convocadas por el presidente para responder a problemas especiales planteados por los usuarios o por las entidades que prestan servicios, o para tratar asuntos que no puedan postergarse hasta la siguiente asamblea ordinaria.

ARTÍCULO 13. Convocatoria. La convocatoria de asamblea ordinaria se hará para una fecha, hora, lugar y objetivos determinados.

La notificación de la convocatoria se hará con una anticipación no inferior a (5) días hábiles, mediante comunicación escrita, o mediante avisos públicos colocados en las oficinas Municipales de COOSALUD o por los diversos medios de comunicación.

ARTÍCULO 14. Quórum. El quórum para las asambleas debe ser representativo; para la toma de decisiones debe por lo menos estar presente la mitad más uno de los representantes; si transcurrida una hora posterior a la citada no ha sido posible reunir el quórum, la asamblea y toma de decisiones se llevarán a cabo con la tercera parte de los representantes presentes.

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTO PARA INCORPORACIÓN A LA ASOCIACIÓN

ARTÍCULO 15. Para la conformación de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS se hará una convocatoria masiva de usuarios con representación de los barrios y veredas donde hay afiliados; luego se procederá a la elección de los representantes.

Parágrafo 1. "Ante situaciones de orden Público o directrices de fuerza mayor a nivel Territorio Nacional Ejemplo "Pandemia Covid-19", y en caso de cumplimiento de tiempo establecido de las Asociaciones conformadas en los diferentes municipios donde la EPS haga presencia, se convocara a Asamblea extraordinaria de los actuales integrantes de la misma Asociación y se definirá la extensión de una Prorroga de permanencia en la Asociación de usuarios de su municipio por un tiempo mínimo entre 6 meses más o lo que quede del transcurso del año según la situación Nacional por la cual se esté cursando. "

CAPÍTULO VII

FORMA DE ELECCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN, REPRESENTANTES ANTE OTRAS INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN, FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

ARTÍCULO 16. La ASOCIACIÓN DE USUARIOS elegirá presidente, vicepresidente, secretario y vocales.

ARTÍCULO 17. De los representantes ante otras instancias de participación. La ASOCIACIÓN DE USUARIOS elegirá internamente sus representantes ante las siguientes instancias, de acuerdo con el Decreto 1757 de 1994:

- Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria del respectivo municipio.
- Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.
- Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la respectiva Institución Prestadora de Servicios de Salud, pública o mixta.

PARÁGRAFO 1. La elección de los representantes se hará previa inscripción de los candidatos que reúnan los requisitos mediante el sistema de voto secreto.

PARÁGRAFO 2. Los candidatos para representar la asociación de usuarios ante otras instancias deberán reunir los siguientes requisitos:

- Conocimiento profundo del Sistema de Seguridad Social en Salud.
- Tener actitudes de solidaridad, buenas relaciones y capacidad de negociación.

Los representantes de la comunidad deben:

- a. Estar vinculados y cumplir funciones específicas de salud, en un comité de usuarios de servicios de salud y acreditar una experiencia de trabajo no inferior a un año (1) en estos comités.

b. No hallarse incurso en ninguna de las incompatibilidades o inhabilidades contempladas en la ley.

ARTÍCULO 18. Funciones de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS. La ASOCIACIÓN tendrá las siguientes funciones:

1. Asesorar a sus miembros para la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y a los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
2. Asesorar a sus miembros en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la Institución Prestadora de Servicios de Salud.
4. Informar a las instancias que corresponda, a Coosalud y a las IPS de la red de la EPS, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
5. Proponer a las entidades de salud, los días y hora de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
6. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se aplique de acuerdo a lo que para el efecto se establezcan.
7. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen lo correctivos del caso.
8. 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.

9. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras o ante las oficinas de atención a la comunidad.
10. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.
11. Participar en el proceso de designación del representante ante el Concejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

PARÁGRAFO: El miembro de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS conserva el derecho de elegir o trasladarse libremente entre entidades promotoras de salud.

CAPÍTULO VIII

PROCEDIMIENTOS PARA REFORMA DE ESTATUTOS

ARTÍCULO 19: Reformas estatutarias. La reforma de estatutos de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS solo podrá hacerse en una asamblea donde debe estar presente mínimo la mitad más uno de los representantes.

Los cambios deben aprobarse por lo menos por la mitad más una (1) de las personas pertenecientes a la ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

El presente estatuto de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS de COOSALUD EPS S.A. del municipio Toledo del departamento de norte de Santander fue aprobado en asamblea realizada el día 30 del mes Abril del año 2021.

Para constancia, firman:

Olegario Mora f.
PRESIDENTE
ASODEUS

Diana Patricia Carrillo G.
SECRETARIO
ASODEUS