# CONCEPTO 12707 DE 2014

(enero - marzo)

<Fuente: Página de Internet de la entidad>

## SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

**Tema CONFORMACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS**

La Oficina Asesora Jurídica, de conformidad con las funciones establecidas en el artículo **8** del Decreto 2462 de 2013, procede a dar respuesta, en términos generales y abstractos a la consulta de la referencia, en los siguientes términos:

El decreto **1757** de 1994, por el cual se organizaron y se establecieron las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo **4** del Decreto ley 1298 de 1994**,** definió la alianza o asociación de usuarios como una 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 y que velará por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

De esta forma corresponde a las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud garantizar la participación ciudadana, comunitaria y social en todos los ámbitos que corresponda. Además, todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud están en libertad de participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las IPS y ante las EPS, del orden público, mixto y privado. Siendo así, en relación a la participación ciudadana y el servicio de atención al usuario, las EPS e IPS se encuentran obligadas a establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Así mismo, sobre la participación ciudadana y el servicio de atención a la comunidad, los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del SGSSS deben organizar un servicio de atención a la comunidad a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para que se lleve a cabo un adecuado servicio de atención a la comunidad en salud, las Direcciones Municipales, Distritales y Departamentales del SGSSS deben velar porque las instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.

Ahora bien, en el artículo **10** del Decreto 1757 de 1994 se estableció que **las instituciones prestadoras de servicios de salud**, sean públicas, privadas o mixtas, **deben** convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado, para la constitución de las alianzas o asociaciones de usuarios. De acuerdo a ello, las asociaciones de usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los

convocados a la asamblea de constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes.

Teniendo en cuenta que en el marco de la ley **1122** de 2007 se señala como uno de sus ejes el desarrollo de la participación social y que el Decreto **2462** de 2013, asignó tales funciones a la Superintendencia Nacional de Salud - Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario; mediante la Circular Única No. **047** de 2007 se procedió a reorientar el proceso de las asociaciones de usuarios con el propósito de incorporarlo como un elemento de apoyo para mejorar la prestación del servicio de salud en el marco del Sistema de Inspección Vigilancia y Control.

En tal sentido, la Superintendencia Nacional de Salud señaló los parámetros para implementar la figura de las asociaciones de usuarios en los entes vigilados, de la siguiente forma:

*2.1.1 Conformación de Asociaciones de Usuarios En cada Departamento del país podrá existir una Asociación, Liga o Alianza por* ***cada Entidad Administradora de Planes de Beneficios y Prestadora de servicios de Salud, donde ésta tenga presencia****. Representantes de ellas conformarán la Asociación, Liga o Alianza del orden nacional.*

*Cada Asociación, Liga o Alianza, tiene la facultad de promover la conformación de comités especializados (enfermos de alto costo, enfermedades ruinosas, etc.), en cumplimiento de la función específica para la cual fue creada y se someterá a los estatutos y reglamento interno de cada Asociación, Liga o Alianza.*

***La conformación de las asociaciones de usuarios deberá ser promovida y realizada por las*** *entidades administradoras y* ***prestadoras del servicio de salud*** *mediante convocatoria pública, a través de un medio de alta divulgación local, regional o nacional, durante los sesenta (60) días calendario siguientes a la expedición de la presente Circular. En caso de que la entidad administradora o prestadora del servicio no convoque su conformación dentro del término señalado, los afiliados por iniciativa propia lo podrán hacer y así lo comunicarán a la Entidad y a la Superintendencia Nacional de Salud* (subrayas y negrillas fuera de texto)

En virtud de lo anterior, se puede apreciar que tanto las EPS como las IPS se encuentran obligadas a promover y realizar la conformación de asociaciones de usuarios, con independencia que los afiliados de la primera sean usuarios de la segunda.

La presente consulta se absuelve en los términos del artículo **28** del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en virtud del cual los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no son de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Cordialmente,

**MARIA FERNANDA DE LA OSSA**
Jefe Oficina Asesora Juridica