PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ASOCIACIÓN DE AFILIADOS

EPS FAMILIAR DE COLOMBIA
Junto a ti

1. OBJETIVO:

Garantizar y promover la libre participación social y conformación de asociaciones de usuarios a todos los afiliados de los diferentes municipios donde la EPS Familiar de Colombia S.A.S. hace presencia, así, como los mecanismos de participación ciudadana, control social y de protección al usuario del servicio de salud.

2. ALCANCE:

Este procedimiento detalla las actividades necesarias para la promoción de la participación social y conformación de asociaciones de los afiliados de la EPS Familiar de Colombia S.A.S. inicia con la organización y preparación de la reunión para la elección de la Asociación de afiliados y finaliza con la evaluación de la gestión realizada por cada una de las asociaciones municipales.

3. RESPONSABLES:

Subgerente de atención, experiencia y fidelización de la familia: Garantizar las asesorías para la conformación de la Asociación de Afiliados y la participación social de los mismos.

Líder de facilitadores: Coordinar la conformación de la Asociación de Afiliados y garantizar la participación social de los mismos.

Analista de atención y fidelización de la familia: Gestionar el cumplimiento relacionado con participación ciudadana y asociación de afiliado.

4. DEFINICIONES:

i) **Participación ciudadana:** Proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. Comprende la participación ciudadana y comunitaria.

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA

ii) **Asociación de Afiliados:** Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994, Circular Única 008 del 2018 (atención al usuario), la Res 2063 del 2017, la cual adopta la política de participación en salud, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud, velando por los derechos de los usuarios.

iii) **Veeduría ciudadana:** Es 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 (ley 850 de 2003).

iv) **Acta de reunión:** Es el documento escrito que registra los temas tratados y los acuerdos adoptados en una determinada reunión, con la finalidad de certificar lo acontecido y dar validez a lo acordado.

5. POLITICAS:

i) La Asociación de Usuarios podrá conformar Comités de Veeduría en Salud, para los planes y programas de la EPS Familiar de Colombia S.A.S. y para la prestación de servicio de salud.

ii) Las elecciones de Asociación de afiliados se realizarán en cada municipio de manera independiente y contarán con una vigencia de dos (2) años a partir de su elección.

iii) Para las Asociaciones de afiliados de la EPS Familiar de Colombia S.A.S. a nivel departamental se establece una vigencia de tres (3) años a partir de su elección.

iv) Las reuniones de cada Asociación se realizarán de manera trimestral para las departamentales y mensual para las municipales.

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA

v) Los Facilitadores Municipales deben reportar a la subdirección de fidelización la información de compromisos adquiridos por de la EPS, cada vez que se presente una novedad.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Organizar y preparar la reunión para la elección de la Asociación de afiliados determinando fecha, hora, lugar y la agenda a desarrollar.	Analista de atención y fidelización a la familia	Convocatoria
2	Convocar a todos los afiliados de la EPS Familiar de Colombia S.A.S, entes de control, líderes y comunidad en general para el ejercicio de participación ciudadana divulgando mediante medios de comunicación masiva la convocatoria de la Asociación de afiliados municipal y departamental con el fin de promover la participación ciudadana.	Líder de Marketing	Convocatoria publicada
3	Desarrollar la reunión de elección de la Asociación de afiliados realizando la apertura del evento, registrando la asistencia, socializando el objetivo de la reunión y la postulación de los representantes para la elección.	Líder de facilitadores	Acta de elección, Formato lista de asistencia

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA

4	Realizar reunión para incentivar a los integrantes de las Asociaciones de usuarios a participar los Comités de Participación Social, Veedurías y efectuar capacitación a los afiliados como agentes multiplicadores.	Líder de facilitadores Analista de atención y fidelización a la familia	Actas de reunión
5	Diligenciar el formato establecido por la Supersalud con todos los requisitos enmarcados en el instructivo para su correcto diligenciamiento.	Analista de atención y fidelización a la familia	Formato y acta de asistencia de la Supersalud
6	Cargar el formato diligenciado a la plataforma NRVCC de la Supersalud.	Analista de atención y fidelización a la familia	Archivo cargado
7	Capacitar a los miembros de la Asociación de afiliados brindando asesorías técnicas sobre sus funciones, responsabilidades y derechos del plan de beneficios en salud.	Líder de facilitadores	Actas de reunión
8	Elaborar el cronograma de las actividades a realizar en cada uno de los municipios de acuerdo con las necesidades de la población y la funcionalidad de las Asociaciones de afiliados.	Subgerente de atención, experiencia y fidelización de la familia Analista de atención y fidelización a la familia	Cronograma de cada municipio

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA

9	Convocar y realizar reunión con los representantes de las asociaciones de afiliados municipales de acuerdo con el cronograma atendiendo las inquietudes y capacitando en los temas acordados.	Líder de facilitadores	Actas de reunión, Evidencia fotográfica
10	Radicar las actas de reunión realizadas con los representantes de los afiliados, las asociaciones municipales y la constancia de las actividades desarrolladas en la secretaría municipal.	Facilitadores de cada municipio	Actas de reunión Radicado de la entrega
11	Publicar en la página web de la entidad las actas de reuniones con las asociaciones de usuarios.	Líder de Marketing	Publicación en la página web
12	Evaluar la gestión de la asociación de afiliados por municipio realizando control y seguimiento en las actividades programadas en cada uno.	Analista de atención y fidelización a la familia	Informe de gestión de la Asociación de afiliados.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

i) Convocatoria
ii) Acta de reuniones.
iii) Formato de conformación de Asociación de Afiliados Superintendencia Nacional de salud.

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA

iv) Actas de elección o reestructuración de la asociación de afiliados.

v) Formato lista de asistencia

vi) Formatos Supersalud

vii) Cronogramas

viii) Informe de gestión

8. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	ITEM	CAMBIO REALIZADO	JUSTIFICACIÓN	FECHA
1	N/A	Cambio de codificación y cargos	Se decide añadir una letra relacionada con el macroproceso al cual pertenece. Se modificaron los cargos teniendo en cuenta el organigrama.	01/08/2022

	REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	EMMA SANCHEZ FORTICH	MARIA ALEJANDRA RESTREPO BENAVIDEZ	VICTOR ALFONSO JIMENEZ
CARGO	Subgerente de Atención, Experiencia y Fidelización	Líder Departamento de Gestión de Calidad	Gerente de Servicios de Salud
NOMBRE		MAURICIO CASTILLA GUERRA	ISABEL AMALIA PORTO PEREZ
CARGO		Gestor Departamento de Gestión de Calidad	Gerente General

VIGILADO Supersalud

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EPS FAMILIAR DE COLOMBIA S.A.S. PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD
COPIA CONTROLADA