

ACTA Nro.

FECHA: 24/05/2024

LUGAR: Presencial - Virtual

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

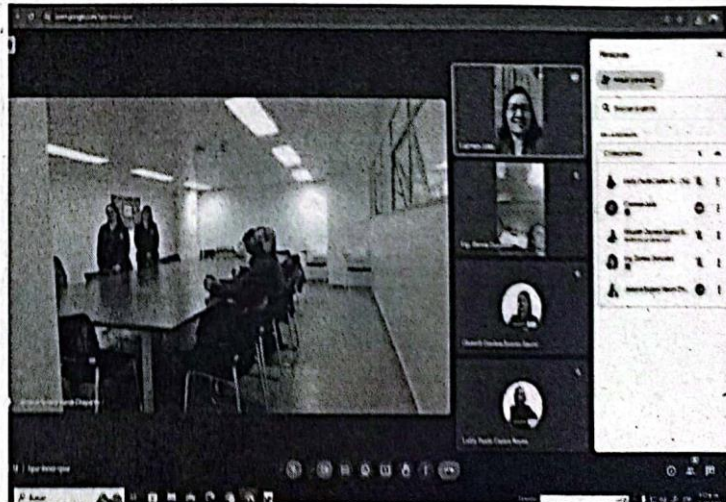
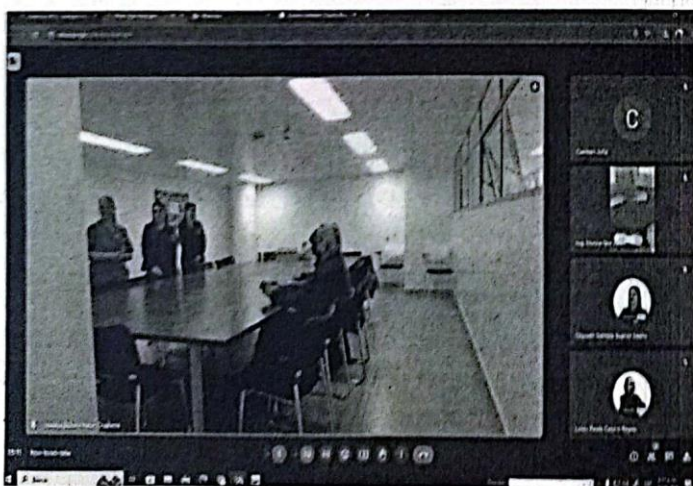
Educar a los miembros de la Asociación de Usuarios respecto a la Política de Participación Social en Salud, con el objetivo de motivarlos a ser más partícipes y activos dentro del Hospital.

ORDEN DEL DÍA

1. Presentación y bienvenida de los nuevos integrantes de la asociación de usuarios
 - Abel Sánchez
 - Mónica Sánchez
 - Carmen Sotelo
2. Presentación de la resolución 2036 de 2027 - ¿qué es una asociación? - Objetivos
3. Satisfacción global; enero, febrero, marzo y abril.
4. Pqrs
 - Canales de Recepción
 - Clasificación
 - Tiempos de respuestas
5. Ronda de preguntas y resolución de las mismas, propuestas.
6. Definición de compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se da inicio a la reunion de la Asociacion, presentando a los nuevos integrantes de la asociación Abel Sánchez, Mónica Sánchez quienes están en esta reunión de manera presencial y la señora Carmen Sotelo quien se encuentra presente de manera sincrónica.



2. RESOLUCIÓN 2063 POLÍTICA DE 2017

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de 2017 adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

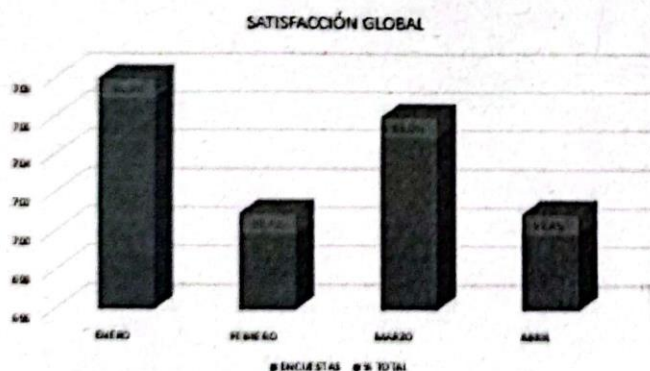
La idea del PPSS es que dentro del Modelo de Integral de Atención en Salud, se reglamente un proceso de retroalimentación de manera dinámica y constante para mejorar su desempeño en los resultados en salud. Para ello, es necesario implementar planes que incorporen cambios de procesos en relación con la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismo de difusión e información.

OBJETIVOS

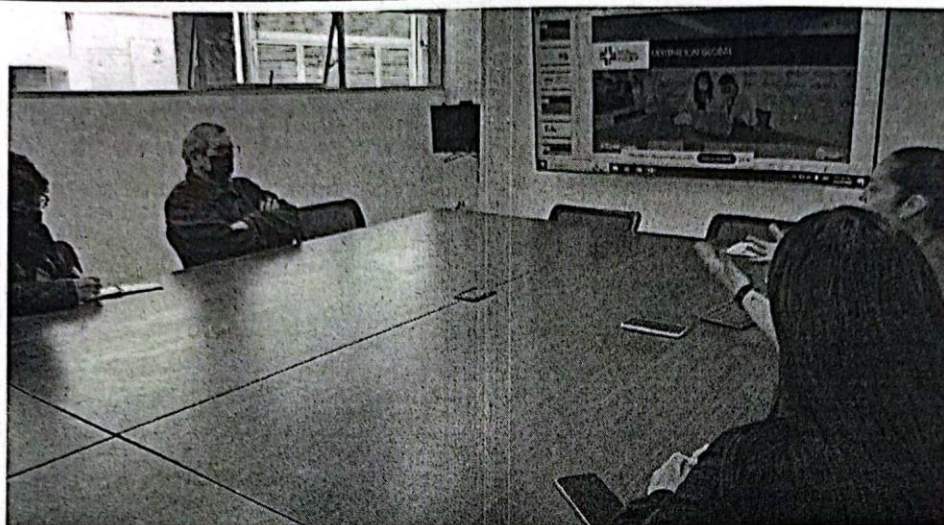
- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en la presupuestación participativa en salud.
- Fortalecer la capacidad ciudadana para que la ciudadanía intervenga, incida y decida en la formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.
- Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.

3. SASTIFACION GLOBAL

Satisfacción global



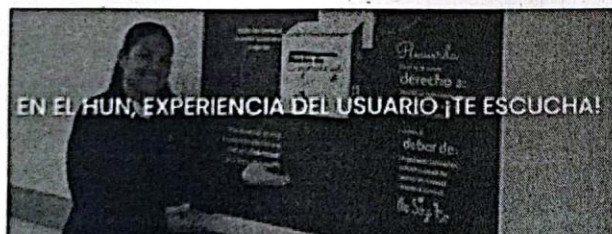
Durante los primeros 4 meses de año 2024, se evidencia una satisfacción del 99,4% que hace relación a un total de 2,812 encuestas realizadas.



4. PQRS

Canales de recepción pqrs

Buzones de sugerencias



Correo electrónico
atencionalusuario@hun.edu.co

atencionalusuario@hun.edu.co
Gestionada por hun.edu.co



¡Hola, Atención!

#SOMOSUNAL



Canales de recepción pqrs

Verbal
Oficina de Experiencia del usuario



Página Web
<https://www.hun.edu.co/PQRS>

¿Está registrando esta solicitud en nombre de otra persona?

Seleccionar

Tipo de usuario

Seleccionar

Tipo de PQRS

Seleccionar

Fecha del suceso

dd/mm/aaaa

Origen de la solicitud

Seleccionar

Nombre

Apellido

Correo electrónico

Teléfono

EPI

Seleccionar

Asunto

Mensaje

Enviar

#SOMOSUNAL



TIEMPOS DE RESPUESTA POR TIPO DE REQUERIMIENTO PARA EL HUN

Teniendo en cuenta la circular externa 0010-5 de 2024 la cual modifica la circular externa 008 del 2018 respecto a los tiempos establecidos para las respuestas de las PQRS de riesgo de vida y su clasificación, se realizaron ajustes en los requerimientos y nuestros tiempos para dar trámite y respuesta a las inconformidades según su naturaleza.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO RESPUESTA DEL SERVICIO
PETICION	5 DIAS
QUEJA	5 DIAS
RECLAMO	5 DIAS
SUGERENCIA	5 DIAS
DERECHO DE PETICION	2 DIAS
TUTELA	1 DIA
PQRS CON RIESGO SIMPLE	48 HORAS
PQRS CON RIESGO PRIORIZADO	24 HORAS
PQRS CON RIESGO VITAL	12 HORAS
SOLICITUD HISTORIA CLINICA	2 DIAS

Petición: Es una solicitud expresa, la cual se espera respuesta de lo solicitado puntualmente

Queja: Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un usuario pone en conocimiento, relacionado con el cumplimiento de la misión, o, por conducta irregulares realizadas por los colaboradores de la corporación, en cumplimiento a sus funciones.

Reclamo: Es una exigencia presentada por el usuario ante la irregular o mala prestación de un servicio, o, incumplimiento de alguna característica de los servicios ofertados por la corporación.

	Formato de Acta de Reunión		
	Manual de Gestión Documental		
	Código: CA-FR-01	Vigente desde: 2021-05-27	Versión: 004

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Corporación.

Felicitación: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la Corporación.

6. COMPROMISOS PARA LA PROXIMA REUNION:

1. Toma de foto de cada miembro de la asociación para la elaboración de su carnet.
2. Realizar un manual donde se especifique que personas pueden ser parte de la asociación.
3. Revisar con tecnología la asignación de cita para actualización de los canales.
4. Organizar un encuentro dirigido y exclusivo para presentación general de informe pqr y satisfacción.
5. Organizar una sesión con comuniantes y gestión administrativa para elaboración de estatuto de DINO.
6. Generar grabación del próximo encuentro para elaboración del acta.
7. Confirmar con la asociación de la próxima reunión para el 28 de junio 2024.

ACTA Nro.	FECHA: 24/05/2024	LUGAR: Presencial - Virtual
------------------	--------------------------	------------------------------------

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Asociación de Usuarios Junio

1. ASISTENTES A LA REUNIÓN

NOMBRE	CÉDULA	CARGO	FIRMA
Danna González,		Presidenta de la Asociación de usuarios	Asistencia Virtual
Carmen Sotelo		Miembro de la Asociación de usuarios	Asistencia Virtual
Felipe Castillo		Miembro de la Asociación de usuarios	Asistencia Virtual

