

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

ACTA Nro. 3	FECHA: 2024/03/08	LUGAR: Salón 101
--------------------	--------------------------	-------------------------

1. OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

- Capacitar a los usuarios sobre el uso de plataformas digitales de los aseguradores para radicar Pqrs y solicitar sus citas médicas.
- Dar a conocer las páginas web de las principales eps en el hospital.
- Orientar a los usuarios respecto a los diversos trámites que se pueden gestionar desde las aplicaciones que cada asegurador tiene para sus afiliados.

2. ORDEN DEL DÍA

1. Saludo
2. Abordaje del tema.
3. Cierre

3. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da apertura al espacio con la presentación de Natalia Corredor - Jefe Experiencia del usuario quien expondrá las herramientas ofimáticas que el Hospital Universitario Nacional de Colombia dispone para escuchar a los usuarios.

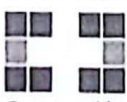
Se explica que las PQRS están reguladas por la circular externa 008 del 14 de septiembre del 2018 la cual exige a las todas las EPS (Entidades Promotora de Salud) e IPS (Instituciones Prestadoras de Salud) el control, sistematización, gestión y tramite de las manifestaciones de los usuarios. Esto con el objetivo de revisar las acciones de mejora que se puedan visualizar y se apliquen las acciones correctivas que las instituciones consideren a lugar.

Se les indica que las Pqrs en el Hospital Universitario Nacional de Colombia, se pueden radicas de manera presencial, telefónica, por email, por página web y redes sociales y la respuesta llegara a través del correo electrónico que el usuario relacione en su comentario.

Se presenta la plataforma coco asistido por Natalia nuestra asistente virtual, quien hará de la solicitud de citas médicas algo amable e intuitivo para nuestros usuarios. Se brinda el número telefónico 315 6704037 y se amplía información relacionada con el tema.

Se Informa que cada eps cuenta con sus enlaces web y se da ejemplo:

- <https://www.epssanitas.com>
- <https://www.aliansalud.com.co>
- <https://www.nuevaeps.com.co>
- <https://epssura.com>
- <https://corporativo.compensar.com/salud/Compensar-EPS/Inicio>

  HOSPITAL UNIVERSITARIO NACIONAL DE COLOMBIA Corporación SALUDUN	Formato Acta de Reunión		
	Manual de Gestión Documental		
	Código: CA-FR-01	Vigente desde: 2021-05-27	Versión: 004

Estas herramientas ofimáticas, además de ser normativas ayudan al usuario a mejorar su relación con la aseguradora, pues facilita algunos trámites como, programación de citas médicas y laboratorios, consulta de autorizaciones, Gestión de certificados de afiliación, radicación de servicios, radicación de Pqrs. Además resuelve en su apartado de preguntas frecuentes inquietudes de los usuarios, relacionando red de prestadores, servicios de urgencias y atención prioritaria, entre otras consultas.

También se aclara que la carta de derechos y deberes se encuentra disponible en cada uno de los sitios web de las diferentes EPS.

Dicho esto, se aclaran dudas y se realizan ejercicios prácticos con algunos de los usuarios participantes.

Para finalizar se informa que la Asociación de Usuarios del HUN tiene convocatoria abierta y quien esté interesado solo debe escribirnos a https://hun.edu.co/Asociacion_usuarios

Requisitos para pertenecer a la Asociación de Usuarios

Ser usuario de la IPS y desear trabajar en los proyectos y/o programas para el beneficio de la comunidad usuaria en salud.

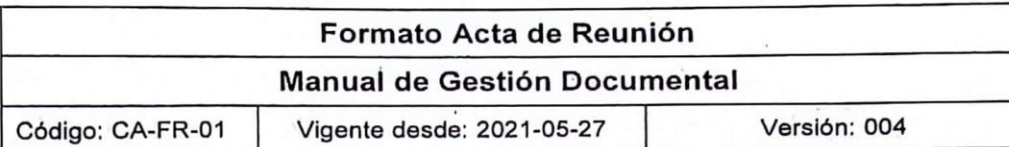
Principio voluntario: compromiso, libre, consiente y responsable.

Los representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria serán elegidos para períodos de dos (2) años y podrán ser reelegidos máximo hasta por dos (2) períodos consecutivamente.

Se cierra sesión.

ACTA Nro.	3	FECHA: 2024/03/08	LUGAR: Salón 101
------------------	----------	--------------------------	-------------------------

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Asociación de Usuarios.



Powered by  CamScanner