

- 20 - Asociación de usuarios agosto 2024

Viernes, 30.08.2024 08:00 DURACIÓN: 01:00 | HUN

Objetivo	Garantizar el cumplimiento de la Política de Participación Social de Salud, dejando registro de las reuniones realizadas, donde se fomenta la participación de la Asociación de Usuarios.
Asistentes	PARTICIPANTES, ASISTENTES, FIRMAS Alix Constanza Rojas Escamilla - Directora de Calidad Miembro, , Natalia Corredor Parra - Jefe de Experiencia del Usuario Miembro, ,
Funciones	• Asesorar a los usuarios sobre la libre elección de EPS – IPS, servicios y coberturas de la entidad. • Vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud y proponer estrategias de mejoramiento de acuerdo a la normatividad vigente. • Defender los derechos de los afiliados y defender el cumplimiento de sus organizaciones sociales dentro de los parámetros normativos. • Servir de canal de comunicación entre los usuarios de la IPS –afiliados a la EPS y entes territoriales o Nacionales. • Hacer seguimiento a las quejas, reclamos y planes de mejoramiento y ejercer la Veeduría en Salud. • Representar los intereses de los afiliados en otros espacios de representatividad a nivel comunitario. • Asesorar a los afiliados en aspectos relacionados a planes de beneficios, derechos y obligaciones sociales. • Proponer a juntas directivas y entes de control estrategias para una mejor atención de los ciudadanos que acuden a los servicios de IPS o EPS según el caso y para avanzar en la garantía de la salud como derecho. • Educar y promover en su comunidad los estilos de vida saludable y el auto-cuidado personal y cuidado del ambiente. • 1. Saludo y presentación Se procede a iniciar la reunión de la asociación de usuarios con 4 los 6 miembros, dos de ellos se excusaron de la no asistencia a causa de compromisos laborales, sin embargo, se procede a iniciar con la auditoria de transparencia de la apertura de buzón de sugerencias. Lista de asistencia asociación agosto Natalia Corredor Parra • 2.Abordaje según cronograma anual establecido Según el cronograma de trabajo se dispone a generar con la asociación de usuarios apertura del buzón de sugerencias, esto con el objetivo de funcionar como veedores en el proceso, conocer la ruta de una PQRS. Se inicia el recorrido en el primer piso en compañía de David uno de los auxiliares de experiencia al usuario quien enseña a la asociación el formato de apertura, en donde esta para que firme un testigo con su nombre e identificación, a su vez se hace un conteo de cada uno de los buzones abiertos y finalmente un conteo general. Posterior a esto vamos a la oficina de experiencia al usuario donde se muestran las AZ donde se guardan las actas de apertura y formatos de buzones, a su vez se les enseña la Base de PQRS EU-FR-13 y como se realiza la clasificación, registro y control de una PQRS, donde se muestra como en HUN vela por el cumplimiento en los tiempos de respuesta y por la visualización de las oportunidades de mejora. Natalia Corredor Parra • 3. Preguntas, dudas y compromisos Durante la ronda se evidencia la necesidad de realizar un nuevo seguimiento más de la mano con la Dirección General y el responsable de la señalización e infraestructura, esto partiendo de que dos de los miembros son arquitectos y desean realizar comentarios y generar cambios en pro de los pacientes, puesto que son ellos quienes tienen la visión como pacientes. Natalia Corredor Parra
Temas desarrollados	Natalia Corredor Parra @ 2025-02-19, 16:15:42