







ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- 39 - Derechos y deberes de los pacientes

Miércoles, 26.11.2025 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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PARTICIPANTES</th> <th>ASISTIDO</th> <th>FIRMAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>  Alix Constanza Rojas Escamilla - Directora de Calidad <i>Miembro</i> </td> <td style="text-align: center;">✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>  Natalia Corredor Parra - Jefe de Experiencia del Usuario <i>Miembro</i> </td> <td style="text-align: center;">✓</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PARTICIPANTES	ASISTIDO	FIRMAS	 Alix Constanza Rojas Escamilla - Directora de Calidad <i>Miembro</i>	✓		 Natalia Corredor Parra - Jefe de Experiencia del Usuario <i>Miembro</i>	✓																										
	PARTICIPANTES	ASISTIDO	FIRMAS																																
	 Alix Constanza Rojas Escamilla - Directora de Calidad <i>Miembro</i>	✓																																	
 Natalia Corredor Parra - Jefe de Experiencia del Usuario <i>Miembro</i>	✓																																		
<p>Funciones</p> <p>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 el usuario 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 persona y cuidado del ambiente.</p>																																			
Temas desarrollados	<p>1. Saludo y presentación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>CÉDULA</th> <th>CARGO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Danna González Sánchez</td> <td></td> <td>Presidenta ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Felipe Castillo</td> <td></td> <td>Integrante ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Ruth Mireya Rodríguez</td> <td></td> <td>Integrante ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Julio Abel Sánchez Leiva</td> <td></td> <td>Integrante ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Mónica Sánchez Bernal</td> <td></td> <td>Secretaria ASOHUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Natalia Corredor Parra</td> <td></td> <td>Jefa Experiencia al Usuario HUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> <tr> <td>Jonathan García Jiménez</td> <td></td> <td>Jefe Comunicaciones HUN</td> <td>Asistencia virtual</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Natalia Corredor Parra</i></p> <p>2. Abordaje según cronograma anual establecido</p> <ol style="list-style-type: none"> Seguimiento informes divulgativos ASOHUN Seguimiento plan de trabajo ASOHUN Seguimiento informe derechos y deberes HUN Seguimiento informe actualización de Estatutos ASOHUN Varios <p>Desarrollo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Seguimiento informes divulgativos ASOHUN <p>Se deja constancia que a raíz de los conciertos realizados en Vive Claro, contiguo al hospital, los pacientes y sus familiares visitantes, sobre todo en hospitalización, se han visto afectados por el ruido, vibraciones, luces y alto tráfico vehicular que produce el espacio de eventos masivos. Velando por los derechos de sus representados la ASOHUN elaboró el "Informe ASOHUN impacto de los conciertos Vive Claro en pacientes del</p>			NOMBRE	CÉDULA	CARGO	FIRMA	Danna González Sánchez		Presidenta ASOHUN	Asistencia virtual	Felipe Castillo		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual	Ruth Mireya Rodríguez		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual	Julio Abel Sánchez Leiva		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual	Mónica Sánchez Bernal		Secretaria ASOHUN	Asistencia virtual	Natalia Corredor Parra		Jefa Experiencia al Usuario HUN	Asistencia virtual	Jonathan García Jiménez		Jefe Comunicaciones HUN	Asistencia virtual
NOMBRE	CÉDULA	CARGO	FIRMA																																
Danna González Sánchez		Presidenta ASOHUN	Asistencia virtual																																
Felipe Castillo		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual																																
Ruth Mireya Rodríguez		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual																																
Julio Abel Sánchez Leiva		Integrante ASOHUN	Asistencia virtual																																
Mónica Sánchez Bernal		Secretaria ASOHUN	Asistencia virtual																																
Natalia Corredor Parra		Jefa Experiencia al Usuario HUN	Asistencia virtual																																
Jonathan García Jiménez		Jefe Comunicaciones HUN	Asistencia virtual																																

HUN", publicado por el HUN en su página Web junto a otros tres documentos relacionados en <https://www.hun.edu.co/comunicados-la-opinion-publica>

- Comunicado a la opinión pública del HUN https://www.hun.edu.co/sites/default/files/2025-11/COMUNICADO%20AFECTACIONES%20VIVE%20CLARO_0.pdf
- Informe medición de ruido ambiental HUN Evento Vive Claro Distrito Cultural 07/10/2025 https://www.hun.edu.co/sites/default/files/2025-11/B.1.016.1271-25%20Informe%20ruido%20ambiental%20HUN%20concierto%20Claro_7_10_2025.pdf
- Informe ASOHUN https://www.hun.edu.co/sites/default/files/2025-11/20251027%20Informe%20ASOHUN%20impacto%20Vive%20Claro_0.pdf
- Queja formal por afectaciones generadas durante el concierto del 24 de agosto de 2025 <https://www.hun.edu.co/sites/default/files/2025-11/Queja%20formal%20por%20afectaciones%20generadas%20durante%20el%20concierto%20del%2024%20de%20agosto%20de%202025.pdf>

Además, dimos dos entrevistas a medios de comunicación para situar la problemática que tiene efectos directos al interior y en el entorno del Hospital. La ASOHUN agradece todo el apoyo realizado por el Jefe de Comunicaciones del HUN, Jonathan García Jiménez, presente, quien informa que al respecto están elaborando un especial del Programa Séptimo Día del Canal Caracol. Se concluye que las manifestaciones son en protección de los derechos de los pacientes, sin interés político ni económico, de escucha de la comunidad y que es la fuente quien debe insonorizarse, no el hospital.

Nos preguntamos si el Hospital de la Policía vecino tiene asociación de usuarios para hacer contacto y conocer su experiencia y la de sus usuarios respecto a los conciertos en Vive Claro. Lo cual queda como tarea. Igualmente nos preguntamos si OCESA publicó el informe sobre las mediciones de ruido que ha realizado, incluso se cuestiona por la presencia permanente de su sonómetro en el piso 4º. Se recuerda que por norma (Resolución 627 de 2006) los máximos permisibles de niveles de emisión de ruido expresados en decibeles dB(A) al lado de hospitales es de 55 de día y 50 de noche, lo cual no cumple Vive Claro en conciertos y pruebas de sonido. Y que las vibraciones también tendrían que medirse y controlarse al incrementar el dolor en heridas abiertas y transmitirse por los huesos y cuerpos, ya debilitados por las diferentes enfermedades que se tratan en un hospital.


Por otro lado, se comparte el texto borrador base de lo realizado en 2025 por la ASOHUN para el Boletín HUN. Queda pendiente complementarlo mediante entrevistas y su redacción final, que también apoyará Comunicaciones del HUN.

2. Seguimiento plan de trabajo ASOHUN

La Jefa de Experiencia al Usuario del HUN nos recuerda acerca de los procesos de acreditación y referenciación, de los compromisos de la ASOHUN en el marco de su plan de trabajo que: La actualización de los estatutos se tomó más tiempo de lo pensado (en mayo, junio, julio, octubre y noviembre); Se realizaron al menos dos capacitaciones (la de la política pública de participación social en salud y la del Programa de Humanización); La participación de la ASOHUN en la Plataforma Estratégica, en la pasada al tablero del Dr. Dueñas del 5 de junio (está pendiente asistir a la de fin de año) y en la apertura de buzones; Las actas están al día en la plataforma DARUMA, para un 100% de cumplimiento como se observa en el archivo en Excel del plan de trabajo.

Nos aclara la diferencia entre el Plan de Acción (formato CA-FR-50) del Plan de Trabajo anual de lo que vamos a hacer. El ideal es que todos estén alineados, si hacemos más mostrarlo, como este año con el informe del impacto de Vive Claro en pacientes del HUN. Es importante familiarizarnos con los cinco ejes de la Resolución 2073 de 2017 para la proyección 2026.

Se acuerda que por la reserva de la información se siga enviando el informe mensual de las PQRS solo al correo de la ASOHUN, no a todos los correos. Nos pone en conocimiento que, debido a los temas tratados en las reuniones y comités en los que participamos, será necesario firmar un acuerdo de confidencialidad. Formato que nos hará llegar para la firma de quienes integramos la asociación. Queda pendiente preguntar por las consecuencias en el caso de romper la confidencialidad.

		Formato Plan de Trabajo Comités												
		Procedimiento Gestión de Comités Institucionales												
		Código: CA-FR-124	Vigente desde: 2024-11-26								Versión: 002			
Nombre de Comité		Asociación de usuarios												
Fecha de elaboración:		3/02/2025	Nombre de quien elabora								Natalia Corredor Parra			
AÑO		PLAN DE TRABAJO COMITÉS VIGENCIA 2025-01												
MESES		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ESTADO													
Capacitación programa de humanización	P	X												
	E	X												
Participación con el HUN en plataforma estratégica	P				X									
	E				X									
Capacitación Política de Participación Social en Salud	P				X									
	E				X									
Análisis de PQRS y satisfacción	P	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	E	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Veeduría buzones	P								X					
	E								X					
Pasarse al tablero de la Dirección general	P					X	X	X			X	X	X	
	E					X	X	X			X	X	X	
Revisión estatutos	P					X	X	X			X	X		
	E					X	X	X			X	X		
ESTADO:		P Planeado			E Ejecutado			X						
INDICADORES TRAZADORES DE COMITÉ											META			
1. Actas cargadas en Daruma											100%			
2. % de cumplimiento del cronograma											100%			

3. Seguimiento informe derechos y deberes HUN

La Jefa de Experiencia al Usuario del HUN igualmente nos presenta el informe de seguimiento de los derechos y deberes 2025 con corte a la fecha mediante estadísticas en general y por proceso (hospitalización, consulta externa, rehabilitación, UCI, oncología, particulares, entre otros). Datos estructurados por la Encuesta de Satisfacción (Divulgación, Recordación y Respeto de los Derechos) como por la Vulneración de Derechos en PQRS (Atención integral, Buen trato, Comunicación plena).

Lo que permite identificar oportunidades de mejora. Se sugiere: 1) Que cada integrante haga seguimiento de al menos un proceso que viva como paciente del HUN; y 2) Que se incluya en los indicadores de seguimiento de vulneración de derechos, en el marco de Confort (infraestructura) uno que permita hacer seguimiento al ruido del entorno del hospital como soporte.

[INFORME DERECHOS Y DEBERES 2025](#)

4. Seguimiento informe actualización de Estatutos ASOHUN

La secretaria de la ASOHUN presenta una síntesis de la estructura de los Estatutos en particular desde los órganos que constituyen la asociación (Órganos de Dirección, Administración, Operativo y Representativo), muestra donde se contemplaron los mayores cambios en la actualización realizada, pone en paralelo los artículos que conllevan funciones colectivas e individuales para una mejor comprensión. Resalta donde hay dudas aún que requiere definir si quitar la especificidad del órgano Operativo donde aparecen las comisiones de trabajo en tanto no tendríamos cómo cubrir en número de personas cada comisión mencionada en el modelo base, al ser una asociación de pocos integrantes.

Por lo cual se deja en color los artículos en duda, que, si se quitan en el documento final, requerirán ajustar su consecutivo, quitar las comisiones y este órgano operativo donde se nombren en la estructura general. Quedaríamos pendientes si es posible hacerlo para dar por terminada la actualización.

[20251126 Síntesis Estatutos para aprobación](#)

5. Varios

Una de las miembros de la asociación propone aportar un monto en el marco del cumpleaños del hospital con el concierto HUN en el León de Greiff, al cual se invita a participar, se aclara que:

1. La ASOHUN no maneja recursos económicos, si fuera así ello implicaría retomar en los estatutos los artículos relacionados con tesorería y control;
2. Es voluntario si algún integrante quiere aportar de modo personal, no hacerlo como colectivo;
3. Presidenta y secretaria concluyen que el aporte al HUN es con tiempo, en la medida que este ejercicio de participación en salud es de carácter voluntario (donde no hay lucro en ninguna vía).

Para el cierre de actividades del año quedamos atentas y atentos de una posible fecha de reunión de la ASOHUN con el Dr. Oscar Dueñas.

Siendo las 5 de la tarde, se da por terminada esta reunión.

Enlace video Caracol: <https://x.com/NoticiasCaracol/status/1992668049070063632>

Enlace video RTVC: <https://x.com/RTVCnoticias/status/1992398837802021156>

Natalia Corredor Parra

3. Preguntas, dudas y compromisos

TAREA	RESPONSABLE	FECHA			
			Hacer contacto con la asociación de usuarios del Hospital de la Policía	Ruth Mireya Rodríguez	2025-12-31
		aaaa-mm-dd			
Enviar formato de acuerdo de confidencialidad	Natalia Corredor Parra	2025-12-31			
Enviar archivo Excel Plan de trabajo ASOHUN	Natalia Corredor Parra	2025-12-31			
Preguntar por consecuencias de ruptura de la confidencialidad	Natalia Corredor Parra	2025-12-31			
Enviar a Milena el documento de los estatutos para revisión y observaciones	Natalia Corredor Parra	2025-12-31			
Confirmar fecha y hora "Pasada al tablero" Dr. Dueñas	Natalia Corredor Parra	2025-12-31			
Realizar y enviar acta de la reunión	Mónica Sánchez Bernal	2025-12-31			

Compartir la versión preliminar de los estatutos actualizados en Word para Milena	Mónica Sánchez Bernal	2025-12-31
Compartir la versión preliminar de los estatutos actualizados en pdf para su lectura	Mónica Sánchez Bernal	2025-12-31
Participar en la pasada al tablero de cierre año	Integrantes ASOHUN	2025-12-31
Firmar acuerdo de confidencialidad	Integrantes ASOHUN	2025-12-31

Natalia Corredor Parra

Natalia Corredor Parra @ 2026-03-09, 15:09:52