

 Saludencasamédicos S.A.S. Servicios Asistenciales Domiciliarios Fomentando el Autocuidado	ACTA DE REUNIÓN	GQ-FR-11
		03/08/2022
		Versión 07
		Página 1 de 3

FECHA: 31/01/2025

LUGAR: VIRTUAL – PLATAFORMA TEAMS

HORA INICIAL: 3:00 pm

HORA FINAL: 4 pm

CONSECUTIVO: 012

1. TÍTULO Y CARÁCTER DE LA REUNIÓN

Reunión del mes de enero de la Asociación De Usuarios 2025

2. OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Bienvenida del nuevo año, anunciar los nuevos canales de comunicación de SCM, dar inicio a las actividades presupuestadas dentro del plan de trabajo anual con la finalidad de generar bases sólidas en cuanto a conceptos y procedimientos dentro del sector salud.

3. ASISTENTES

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
Alejandra Gallego	Abogada - SIAU	SCM	Teams
Monika Arias	Coordinadora Comercial	SCM	Teams
María Teresa Luna	Familiar paciente	NUEVA EPS	Teams
Patricia Lopez	Familiar Paciente	NUEVA EPS	Teams
Abraham	Familiar Paciente	NUEVA EPS	Teams
Angela Patricia Erazo	Paciente	NUEVA EPS	Teams

4. INVITADOS

NOMBRE Y APELLIDO USUARIO	NÚMERO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL FAMILIAR	PARENTESCO
N/A			

5. ORDEN DEL DIA

- Bienvenida
- Anuncio sobre canales de comunicación actualizados.
- Capacitación sobre el derecho a la salud, participación y representación desde el marco de pacientes y familiares dentro del sector salud.
- Explicación detallada del modelo de atención domiciliaria discriminando cada procedimiento por parte del paciente.
- Capacitación sobre derecho fundamental de petición y PQRSF.

6. COMPROMISOS ANTERIORES

No.	Compromiso	Responsable	Fecha de seguimiento	Cumplimiento
-----	------------	-------------	----------------------	--------------

Elaboró: Vanesa Caviedes	Revisó: ING. Luisa Riascos	Aprobó: Gloria Stella Muñoz
---------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------

	ACTA DE REUNIÓN	GQ-FR-11
		03/08/2022
		Versión 07
		Página 2 de 3

1	La paciente Angela Patricia Erazo solicita ayuda con la consecución de un certificado de discapacidad donde se evidencie que se encuentra con hospitalización en casa.	Jefe médico	24 de diciembre	Sí
----------	--	-------------	-----------------	----

7. DESARROLLO

A las 3:00 pm se inicia reunión de manera virtual por la plataforma teams.

1. Saludo atento para cada integrante.

2. Se anuncia el nuevo canal único de comunicación telefónica de SCM, el cual refiere diferentes extensiones dependiendo de la necesidad que requiera el paciente o familiar.

3. Se comunica a los asistentes los mecanismos de consulta de información para facilitar la participación en el entorno de la salud.

4. Lograr resaltar la importancia del derecho a la salud, a la participación y representación, indicando que es la herramienta mediante la cual los pacientes y familiares adquieren voz y voto en la toma de decisiones relacionadas con el ámbito de la salud, siendo el derecho a la salud autónomo e irrenunciable, el cual incluye el acceso a servicios de salud de calidad; el derecho a la participación social permite a la ciudadanía intervenir en la toma de decisiones sobre la salud, lo cual fortalece las instituciones y el modelo de salud, ya que empodera a la ciudadanía y a las organizaciones sociales en salud.

5. Procediendo al tema del modelo de atención médica domiciliaria se explican sus aspectos más importantes como el funcionamiento del sistema Homecare y cómo nos podemos involucrar en él; los procedimientos que se manejan entre Aseguradores y las IPS; y el rol de cada uno en cuanto a las autorizaciones, órdenes y medicamentos.

6. En cuanto a PQRSF, se explica que son los mecanismos mediante los cuales los usuarios de los servicios de salud, terceros o diversas entidades pueden expresar sus necesidades, inquietudes, solicitudes, insatisfacciones o felicitar los servicios recibidos, siendo este regulado dentro del Estado Colombiano mediante la Carta Política en su artículo 23 y por la Ley 1755 de 2015 y cuyo objetivo dentro de la entidad es resolver oportunamente los requerimientos (PQRFs) que ingresen por cualquier medio de comunicación a la Entidad con la finalidad de garantizar una excelente prestación en los servicios para mejorar los procesos internos, identificando fallas y aplicando cambios para optimizar el servicio.

Se precisan las definiciones de PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones) y se enfatiza en que la respuesta que obtengamos deben contener unos requisitos mínimos, estas deben

Elaboró: Vanesa Caviedes	Revisó: ING. Luisa Riascos	Aprobó: Gloria Stella Muñoz
---------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------

	ACTA DE REUNIÓN	GQ-FR-11
		03/08/2022
		Versión 07
		Página 3 de 3

ser claras, de fondo, suficiente, efectiva y congruente independiente del tipo de respuesta que se genere (positiva o negativa)

8. COMPROMISOS DERIVADOS DE LA REUNIÓN

No.	Compromiso	Responsable	Fecha de seguimiento
1.	N/A		



9 CONVOCATORIA

Se informará la fecha de la próxima Reunión

10 ANEXOS

Se realizó presentación de Asociación de Usuarios, la cual se anexa al presente documento.

Elaboró: Vanesa Caviedes	Revisó: ING. Luisa Riascos	Aprobó: Gloria Stella Muñoz
---------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------