

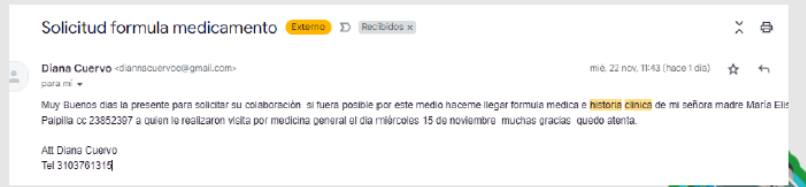
ACTA No.	1		
FECHA	22/01/2024	LUGAR	Google Meets: REUNION MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS Lunes, 22 de enero · 2:00 – 2:35pm https://tel.meet/rib-zmdz-rny?pin=3249004418545
HORA INICIO	02:00 pm	HORA FIN	02:35 pm
RESPONSABLE (Proceso y/o área que lidera)	Jessica Yulieth Gómez Rivera / Coordinador de experiencia del usuario		
TEMA	Primera reunión 2024 Capacitación PQRSF		
ASISTENTES			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	
Maritza Barbosa	Miembro asociación de usuarios	Google Meets	
Rosa Torres	Miembro asociación de usuarios	Google Meets	
Jessica Yulieth Gómez	Coordinador de Exp. Del usuario	Google Meets	
Nota: Al firmar el presente documento me comprometo a cumplir con las actividades de mejoramiento propuesto y que son de mi competencia.			
OBJETIVOS			
1. Capacitar a los miembros de la asociación de usuarios en normatividad de PQRS y canales de contacto de IPS Health % Life			
ORDEN DEL DIA			
1. Presentación 2. Capacitación 3. Resolución de preguntas			
DESARROLLO			
1. Se inicia capacitación sobre normatividad en PQRS Y canales de contacto			

Peticiones!

Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros:



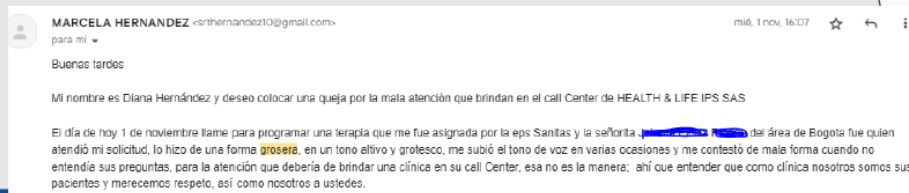
EJEMPLO:



Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de unfuncionario de la entidad.

Quejas

EJEMPLO



Reclamos

Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud:

Buenos días srta

En el hilo de este correo se puede dar cuenta que el 15, el 16 y hoy he enviado la solicitud de ambulancia para trasladar a mi hijo a un ecocardiograma el día 21 de noviembre y no he tenido respuesta de recibido de la información LA SEMANA PASADA MI HIJO PERDIÓ CITA DE INFECTOLOGÍA PORQUE NO SE HIZO LA SOLICITUD A TIEMPO DE LA AMBULANCIA A COMPENSAR.

LA SEÑORAC [REDACTED] Y SUS GESTORES NO CONTESTAN NI LOS CORREOS NI EL WHATSAPP.

En el primer correo del 15 envié la orden del examen y su programación.

Adjunto Nuevamente soporte y pantallazos de la información dada.

Reitero que ante la ley estoy se llama NEGLIGENCIA y si mi hijo menor de edad con una enfermedad huérfana Nuevamente pierde una cita por HyL tomaré las respectivas acciones.

Tipos de reclamo

Riesgo simple

Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Riesgo priorizado

Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Riesgo Vital

Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

RECLAMOS	
Reclamo Riesgo Simple	se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas apartir de la fecha de radicación.
Reclamos Riesgo priorizado	Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas .
Reclamos de riesgo vital	Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas

Canales de comunicación



Buzón de Sugerencias

Ubicado en la sede, junto al buzón se encuentra el formato a diligenciar.



Correo electrónico

Siau@hlips.com.co



Línea telefónica

Comunícate con uno de nuestros asesores en línea. ☎ **3009121102**



Atención Personalizada

Están localizados al ingreso de las unidades donde se prestan servicios.



WhatsApp

3228589704

Canal de PQRSF



COMPROMISOS		
FECHA	DESCRIPCION	RESPONSABLES

