



**ASOCIACION DE USUARIOS ESE  
HOSPITAL SAN RAFAEL 2022**

# PROCESO DE ORIENTACION E INFORMACION



## PLAN ACCION ASOCIACION USUARIOS 2022



**OBJETIVO:** Mantener actualizados a los Asociados y Usuarios, de las EPS en la garantía al derecho a la salud. Ley 1751

**META a alcanzar:** realizar 8 socializaciones de Deberes y Derechos en el año 2022

**INDICADOR :** Numero de capacitaciones realizadas en el año 2022

## ACTIVIDADES 2022



Realizar 3 socializaciones en temas relacionados con el Acceso y prestación de servicios y normatividad de Derechos de la Salud y Participación Ciudadana a través de la emisora.

Realizar socializaciones con los usuarios en temas relacionados con los programas de promoción y prevención.

Difundir a través de la radio y en diferentes espacios programas de promoción y prevención. Deberes y Derechos.

## 2. CONTROL SOCIAL



## CONTROL SOCIAL



**OBJETIVO:** Realizar seguimiento a PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) con el fin de evaluar la efectividad de los planos de mejora en la prestación de los servicios

**META A ALCANZAR:** Realizar acompañamiento a la apertura de buzones de PQRS, y planes de acción en caso que se requiera

**INDICADOR:** Tasa de PQRS, presentadas en el mes comparadas con el mes anterior

## ACTIVIDADES

Acompañar al Comité de Apertura de Buzones, y estar atentos en el proceso de socialización y seguimiento de las PQR

Reportar a los responsables de IPS y EPS, los hallazgos identificados en las veedurías de servicios.

Realizar reuniones periódicas con los miembros de la Asociación de Usuarios, con el fin de tomar correctivos en caso que se requiera.

### 3. FORTALECIMIENTO INTERNO





## ACTIVIDADES 2022



**OBJETIVO:** Fortalecer las funciones y actividades de los representantes de la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital San Rafael.

**META A ALCANZAR:** REALIZAR INSCRIPCION DE USUARIOS EN EL LIBRO DE SOCIOS

**INDICADOR:** numero de usuarios afiliados

## ACTIVIDADES 2022



Realizar difusión de la existencia de la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital San Rafael a través de la Emisora y en las instalaciones de la ESE Hospital San Rafael.

Gestionar capacitación, sobre Control Social resolución 1155 de 2015.

Mantener actualizado la base de datos de Asociados.

## ACTIVIDADES 2022

**OBJETIVO:** participar en los espacio convocados por las entidades de control y regulacion en los procesos de participación social y servicio al ciudadano

**META A ALCANZAR:** participar en un 80% a las convocatorias realizadas.

**INDICADOR:** numero de participaciones

## ACTIVIDADES 2022



Asistir a los espacios programados por la Secretaria de Salud, los entes de salud, participando activamente si así se requiere.

Participar en los comités de Ética Hospitalaria

Realizar acompañamiento permanente a usuarios en caso necesario.

NO HAY PROBLEMA QUE NO PODAMOS  
RESOLVER JUNTOS, Y MUY POCOS QUE  
PODAMOS RESOLVER NOSOTROS MISMOS.

*Lyndon Johnson*



*¡Gracias!*