

EJE 2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANIA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

E1Le

Para el desarrollo de estas actividades en la garantía en la defensa por los derechos de la salud aunados con la participación social, la Secretaría de Salud del Valle, desde la Oficina Asesora Para la Participación Social, orientó a los integrantes de las asociaciones de usuarios y veedores del sector salud conformando mesas de trabajo con los integrantes de las Asociaciones de Usuarios del Municipio de Palmira. Mesas de trabajo con los integrantes de la Asociación de Usuarios de las Empresas Municipales de Cali afiliados a la EPS Comfenalco en Cali – “ASUSALEM”. Mesa de trabajo con los integrantes de la Asociación de Usuarios de Puertos de Colombia, Ferrocarriles Sedes del Dpto. “ASUSAPORTU”. Brindándoles herramientas de articulación con las Empresas Promotoras de Salud e Instituciones de Salud, se abordaron los siguientes temas:

Actualización de la normatividad para el fortalecimiento de los espacios y mecanismos de participación social en salud.

- Modelo de actualización de estatutos
- Conformación de los comités de usuarios de la salud: (Educación. Salud y Bienestar Social).
- Procesos de elección de los integrantes de las juntas directivas de la Asousuarios y sus representantes en los espacios comunitarios (EPS privadas y mixtas)
- Socialización de la PPSS en las asociaciones de usuarios y sus estrategias para el fortalecimiento de las mismas.

Además, fueron abordados temas como el sistema de la plataforma de las PQRS que

funciona en la EPS Comfenalco, espacio en el cual la EPS ha innovado en la creación de una oficina dotada de un sistema que le permite al usuario agilizar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes directamente con los funcionarios responsables del tema. En esta oficina fuimos atendidos por la líder del proceso del servicio al cliente doctora Mónica Ortigón.

Desde la Secretaría de Salud, se propuso a la líder del servicio al cliente de la EPS Comfenalco la socialización de esta experiencia institucional y comunitaria para ejemplo a otras Empresas Promotoras de Salud.

Se brindó asistencia técnica a los integrantes de la Asociación de Usuarios de Puertos de Colombia, y Ferrocarriles “ASUSAPORTU” en el tema de actualización de los estatutos, y vulneración de los derechos que les prestan en la IPS Rey David.