

	ACTA DE REUNIÓN	COD-MM-SIAU-OD-004
		VERSION-002
		FECHA-01/01/2023

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Reunión de Comité de Ética mes de Julio		
LIDER: S.I.A.U	SECRETARIA:	
REUNION No: 07	FECHA: 24/08/2023	HORA INICIO: 8:00 A.M
LUGAR: Centro Medico la samaritana Ltda.		HORA FINAL: 10:00 A.M

1. OBJETIVO: Exponer informe mensual de las PQRSF por servicio y eps, satisfacción global de usuarios y acciones desarrollada según Pqrsf

2. PARTICIPANTES

	NOMBRE	CARGO
1	Ivonne Díaz Castellanos	Líder de calidad
2	Marina Estela Simanca	Líder de logística
3	Jesica Lizbeth Vera Peña	Representante de NEPS
4	Linda Pineda Peña	Seguridad del paciente
5	Yurley Dulcey	Enfermera Profesional
6	Yonathan Rivera	Enfermero Profesional
7	Martha Inés González	Gerente
8	Mariam Johana Araque	Líder de SIAU

3. ORDEN DEL DIA (TEMAS A TRATAR)


ORDEN DEL DIA:

- Verificación del Quorum.
- Informe General de PQRSF.
- Indicadores de oportunidad de respuesta de PQRSF.
- Indicadores de satisfacción global.
- Indicadores de satisfacción por EPS.
- Compromisos y proposiciones.
- Programación de la próxima reunión.

4. DESARROLLO DE TEMAS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

- Se llama a lista de Quorum encontrándose todos los integrantes del comité presentes
- Se socializa de manera general las PQRSF del mes de Julio, donde se expone que hubo 12 **PQRSF**, las cuales fueron las siguientes:
 - a) 5 Petición: Correo electronico.
 - b) 6 Quejas: Correo electronico.
 - c) 1 Felicitación: Buzón de sugerencias
- Se expone que la oportunidad de respuesta para las PQRSF se realizó en un lapso máximo de 9 días, cabe resaltar que, dependiendo de la PQRSF la respuesta se realiza en un lapso menor de tiempo no

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Seguridad del Paciente	Comités Institucionales	Comité de Calidad

	ACTA DE REUNIÓN	COD-MM-SIAU-OD-004
		VERSION-002
		FECHA-01/01/2023

superando los 5 días, correspondiente a los lineamientos de respuesta hábiles, y según los lapsos de tiempo establecido por la ley.

- Se socializa las PQRSF por servicio
- Se socializa información del registro del nivel de satisfacción y experiencia manifestada por los usuarios, respecto a la atención prestada en el centro médico la samaritana en el mes de Julio de 2023, arrojando cifras por encima del 90% cumpliendo con la meta.
- Con respecto a la accesibilidad, las estadísticas han mejorado notoriamente por encima del 90%.
- Por otra parte, la oportunidad de urgencias bajo a un rango del 70%, aunque mejoro el de consulta externa en un 84% lo que mejora los indicadores generales.
- En contraste con la seguridad, las estadísticas arrojan un 100% de satisfacción, lo que genera el cumplimiento de la meta y una mejora a los indicadores.
- En relación a humanización los indicadores subieron al 100%.

COMITÉ DE USUARIOS

- Se socializa las PQRSF por eps, denotando que durante el mes de junio del 2023 las siguientes PQRSF fueron 12, demostrando durante el mes de Junio del 2023 el Servicio de Información y Atención al Usuario que Nueva Eps, Sanitas y Soat fueron las entidades con más PQRSF.
- Se informa las estadísticas de PQRSF por grupo poblacional, las cuales expusieron que la población en adultez tanto hombres como mujeres fueron los que más interpusieron una PQRSF.
- Para el mes de Julio se conformó la asociación de usuarios del Centro Medico la samaritana con 4 miembros de Nueva eps y uno de Comfaoriente, delegando sus funciones y nombramientos.

1	INFORME GENERAL DE PQRSF
----------	---------------------------------

Tabla 1

Clasificación de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el mes de Julio de 2023

INFORME PQRSF MES DE JULIO						
CLASIFICACIÓN DE RADICADOS	EL QUE SE INSTAURÓ LA PQRSF					TOTAL
	PRESENCIAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	
PETICIÓN	0	0	0	5	0	5
QUEJA	0	0	0	6	0	6
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	1	0	0	0	1
TOTAL	0	1	0	11	0	12

Nota. Datos tomados de la Matriz de seguimiento de PQRSF, Centro Medico La Samaritana, Julio (2023)

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Seguridad del Paciente	Comités Institucionales	Comité de Calidad

	ACTA DE REUNIÓN	COD-MM-SIAU-OD-004
		VERSION-002
		FECHA-01/01/2023

2	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF DEL S.I.A.U
----------	--

Tabla 2

Oportunidad de respuesta de PQRSF

JULIO	15	15	9	6	Durante el mes de Julio del 2023 el Servicio de Información y Atención al Usuario reportó 12 PQRSF a las cuales se le dio respuesta en un total de 9 días, arrojando como resultado 6 días hábiles .
--------------	----	----	---	---	--

Nota. Datos tomados de la Matriz de oportunidad de PQRSF, Centro Medico La Samaritana de Julio (2023)

3	INDICADORES DE PQRSF POR SERVICIO
----------	--

Tabla 3

Indicadores de PQRSF por los servicios

SERVICIO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
Consulta Externa	2	3	0	0	0
Archivo	1	0	0	0	0
SIAU	2	3	0	0	0
Urgencias	0	0	0	0	1
TOTAL	5	6	0	0	1

Nota. Datos tomados de la Matriz de PQRSF por servicio, Centro Medico La Samaritana de julio

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Seguridad del Paciente	Comités Institucionales	Comité de Calidad

SERVICIO	PETICIÓN	QUEJA	FELICITACIÓN
CONSULTA EXTERNA	<ol style="list-style-type: none"> 1. usuario solicita cita con cx general 2. asignación de cita para cirugía pediátrica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. usuaria manifiesta la solicitud de agendamiento por anestesia de su hijo de 5 años 2. usuario solicita asignación de cita con cirugía general 3. usuaria solicita cita con ortopedista Sánchez pero impone las fechas en las cuales puede asistir a la cita 	
SIAU	seguros sura solicita información para verificar historia clínica e incapacidad medica	<ol style="list-style-type: none"> 1. usuaria manifiesta que no se le entrego hc e imágenes dx al salir de hospitalización por no realizarse cx 2. solicitud de Uronorte para enviar hc completa para proceso judicial que se adelante para esta entidad y para el CMLS 3. ids hace segundo requerimiento de respuesta de queja de usuario Luis David remolina vacca 4. Usuaria manifiesta queja a supersalud debido a que manifiesta vino a la ips samaritana informando el fallecimiento de su familiar en casa y solicitaba la atención de un médico, por lo cual el personal de la samaritana le brindo un número telefónico de una persona del ids, la cual le contesta la llamada y le informa que va a realizar la solicitud a la eps. por ende este ayuda nunca llega y la usuaria cancela medico particular 	
ARCHIVO	usuario pide la historia clínica desde su primera atención		
URGENCIAS			Usuaria manifiesta irse alegre por la atención brindada por la aux. Angie y Adelaida , es excelente ser humano

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Seguridad del Paciente	Comités Institucionales	Comité de Calidad

4

INDICADORES DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Tabla 5

Indicadores de satisfacción y experiencia de los usuarios de las EPS

EPS	FORMATO DE RECOMENDACIÓN			FORMATO DE EXPERIENCIA		
	NUM	DEN	TOTAL	NUM	DEN	TOTAL
NUEVA EPS	83	84	99%	84	84	100%
SANITAS	31	30	97%	31	31	100%
SOAT	47	47	100%	47	47	100%
NORDVTAL	5	5	100%	5	5	100%
ARL-POSITIVA	2	2	100%	2	2	100%
COMFAORIENTE	17	17	100%	17	17	100%
PARTICULAR	2	2	100%	2	2	100%

Nota. Datos tomados de matriz de encuestas sobre la recomendación y experiencia por servicios prestados a usuarios de las Eps, por parte del líder de SIAU, Centro Médico La Samaritana de julio (2023)

Tabla 6

Indicadores de accesibilidad, oportunidad, seguridad y humanización de los servicios que brinda el centro médico la samaritana

SERVICIO	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACIÓN
CONSULTA EXTERNA	97%	84%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	99%	75%	100%	100%

Nota. La figura muestra las cifras que arrojan las encuestas de atención al usuario por preguntas sobre accesibilidad, oportunidad, seguridad y humanización, en el centro médico la samaritana en el mes de julio (2023). Fuente: Elaboración propia.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Seguridad del Paciente	Comités Institucionales	Comité de Calidad

5

INDICADORES DE PQRSF POR EPS

Tabla 7

Indicadores de PQRSF de usuarios de las diversas EPS

PQRSF POR EPS	CANTIDAD
Nueva Eps	4
Sanitas	2
soat	2
Comfaorient	1
Coosalud	1
Arl-sura	1
No refiere	1
TOTAL	12

Nota. Datos tomados de matriz de PQRSF del mes de julio del centro Médico La Samaritana (2023)

7

INDICADORES DE PQRSF POR GRUPO POBLACIONAL

Tabla 8

Indicadores de grupo poblacional que instauro PQRSF

GRUPO POBLACIONAL	PQRSF	HOMBRES	MUJERES
NO REGISTRA	6	2	4
INFANCIA (5 - 11 años)	1	1	0
ADOLESCENCIA (12 - 17 años)	0	0	0
JUVENTUD (18 - 26 años)	0	0	0
ADULTEZ (27- 59 años)	5	2	3
ADULTO MAYOR (60 años o más)	0	0	0
TOTAL	12	5	7

Nota. Datos tomados de matriz de PQRSF del mes de Julio del centro Médico La Samaritana (2023)

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Seguridad del Paciente	Comités Institucionales	Comité de Calidad

No	TAREA / COMPROMISO	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
1	Dificultad con la oportunidad en consulta con especialista	Líder de Siau	x	
.2	Felicitaciones en la página institucional	Líder tics Líder siau		x
3	Empleado del mes con reconocimiento a la labor cumplida	Gerencia Líder siau		

CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNIÓN

Se da por terminada la reunión y se programa la proxima reunión.

Se anexa lista de asistencia

Anexo 1

Evidencia fotográfica



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Seguridad del Paciente	Comités Institucionales	Comité de Calidad

Ane

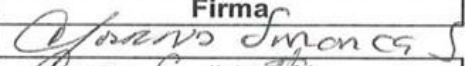
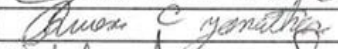
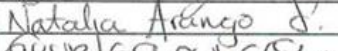


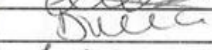
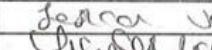


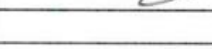
Listado de asistencia

	FORMATO DE ASISTENCIA Y CAPACITACIONES	Código	FT-CSP-02
		Fecha	1/01/2023
		Página	1 de 1
		Versión	2

Tema: Comité Ético

Fecha: Julio

Lugar: OML

N°	Nombres - Apellidos	N° de documento	Cargo	Firma
1	Diana Esteban	60582727	Lider logística	
2	Jonathan Rivera	1.232398183	Enf. Profesional	
3	Natalia Arango Salazar	43.984.667.	Química Farmacéutica	
4	Charles Quice	1093772261	ENFE: profesional	
5	Mónica Arango	60.288.770	MD. General	
6	Manam Araque	1093281537	Lider STAU	
7	Diana Araque	60331074	Lider calidad	
8	Josely Elizabeth Vera	1094330955	AUX talento humano	
9	Armando Arango	1093745260	Bacteriología	
10	Ferson Arango	1090418238	Coord. Fied	
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Responsable: Manam Araque

Cargo: Lider STAU

Firma 

Elaborado por: Seguridad del paciente	Revisado por: Comites Institucionales	Aprobado por: Comité de calidad
--	--	------------------------------------

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Seguridad del Paciente	Comités Institucionales	Comité de Calidad