

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Reunión de Comité de Ética mes de Agosto		
LIDER: S.I.A.U	SECRETARIA:	
REUNION No: 08	FECHA: 08/09/2023	HORA INICIO: 10:00 A.M
LUGAR: Centro Medico la samaritana Ltda.		HORA FINAL: 11:00 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	Josué Flórez	Líder de ambulancia
9	Andrea Pulgarin	Líder consulta externa
10	Yuly Galvis	Líder Talento Humano
11	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 agosto, donde se expone que hubo 15 **PQRSF**, las cuales fueron las siguientes:
 - a) 9 Petición: presencial y Correo electronico.
 - b) 5 Quejas: presencial, buzón de sugerencias y Correo electronico.
 - c) 1 Reclamo: Buzón de sugerencias

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

- Se expone que la oportunidad de respuesta para las PQRSF se realizó en un lapso máximo de 10 días, cabe resaltar que, dependiendo de la PQRSF la respuesta se realiza en un lapso menor de tiempo no superando los 2 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 agosto de 2023, arrojando cifras por encima del 70 % incumpliendo con la meta.
- ✚ Con respecto a la accesibilidad, las estadísticas han mejorado notoriamente por encima del 90% en hospitalización y urgencias, por el contrario, consulta externa esta con 82%.
- ✚ Por otra parte, la oportunidad de urgencias bajo a un rango del 71%, igual que consulta externa en un 78%, a diferencia hospitalización con un 98%.
- ✚ En contraste con la seguridad, las estadísticas arrojan un consulta externa y hospitalización un porcentaje sobre el 90 % a contraste con urgencias que bajo a un 88%
- ✚ En relación a humanización los indicadores se ubicaron sobre el 90%

COMITÉ DE USUARIOS

- Se socializa las PQRSF por eps, denotando que durante el mes de agosto del 2023 las siguientes PQRSF fueron 15, demostrando 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 agosto se socializo sobre la participación ciudadana , que son las alianzas de usuarios, instancias participativas y demás temas de veeduría

1 INFORME GENERAL DE PQRSF

Tabla 1

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

INFORME PQRSF MES DE AGOSTO							
CLASIFICACIÓN DE RADICADOS	MEDIO POR EL QUE SE INSTAURÓ LA PQRSF					TOTAL	%
	PRESENCIAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB		
PETICIÓN	2	0	0	7	0	9	28%
QUEJA	2	1	0	2	0	5	16%
RECLAMO	0	1	0	0	0	1	3%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0%
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	4	2	0	9	0	15	

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

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



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

Tabla 2

Oportunidad de respuesta de PQRSF

AGOSTO	15	15	10	5	Durante el mes de Agosto del 2023 el Servicio de Información y Atención al Usuario reporto 15 PQRSF a las cuales se le dio respuesta en un total de 10 días, arrojando como resultado 5 días hábiles .
--------	----	----	----	---	--

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

3 INDICADORES DE PQRSF POR SERVICIO

Tabla 3

Indicadores de PQRSF por los servicios

SERVICIO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
Consulta Externa	5	2	0	0	0	7
Hospitalización	1	0	0	0	0	1
SIAU	1	0	0	0	0	1
Urgencias	2	3	1	0	0	6
TOTAL	9	5	1	0	0	15

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

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

HECHO	AREA	RESPUESTA	PQRSF
asignación de cita para odontopediatra y anestesia	consulta externa	se envía la asignación de la cita a nueva eps	Petición
usuaria necesita asignación de cita con ortopedia, pero solicita que sea solo el doctor Terán	consulta externa		Petición
usuaria solicita asignación de cita para odontopediatra	consulta externa	se envía respuesta asesor de nueva eps con la asignación de la cita	Petición
usuaria manifiesta que necesita cirugía de salpingectomía + histerectomía	consulta externa	se envía programación para la cirugía a sanitas con las respectivas indicaciones	Petición
Derecho de petición de usuaria que requiere programación de cirugía de mano, debido a que presento el ligamento triangular no se asoció de forma correcta.	consulta externa	Se envía respuesta al derecho de petición con la asociación de fecha para cirugía, además de explicarle que esta es la última atención recibida por parte del cmls, al llegar al tope de su soat.	Petición
usuaria solicita cirugía de frenilectomía para su hijo	consulta externa	se envía respuesta a nueva eps y al usuario con la asignación de cita	Queja
usuario solicita asignación de cirugía general para hernio grafía epigástrica abierta	consulta externa	se envía respuesta a nueva eps y al usuario con la asignación de cita para cirugía	Queja
el ids solicita información sobre acciones desarrolladas por el cmls para el traslado a paciente Narly Viviana serrano fuentes, accidente de tránsito con luxación de articulación sacro coccígea y sacroiliaca, hacia un centro de iii nivel de complejidad.	hospitalización	se envía respuesta al ids , con el proceso de referencia que se realizó desde el segundo día que el especialista en ortopedia solicito la necesidad de una intervención quirúrgica en una institución de 3 nivel de complejidad, por la solicitud con especialista en neurocirugía	petición
queja por el trato del doctor acosta, debido a que no le dio incapacidad medica conociendo que presentaba fiebre	urgencias	se envía respuesta a la usuaria informándole que el doctor evidencia que no se toma las pastillas y que sus condiciones de salud no ameritaba incapacidad medica	queja
usuaria manifiesta que el 01/08/2023 a las 3:45 am ingreso a urgencias y el medico de turno no atendí personalmente a su nieto sino vía telefónica mediante la enfermera, además envía loratadina y caladrim, sin conocer el antecedente de dengue del menor	urgencias	se envía respuesta a la usuaria manifestándole que se aplicaran las medidas correctivas al personal de salud	queja
paciente expresa que la atención en el centro médico la samaritana se supone que se debe prestar para servicio de urgencias y dejan esperando al paciente y además lo remiten a una oficina de consulta externa	urgencias	Se envía respuesta al paciente explicándole la metodología del triage a través de la resolución 5596 de 2015 donde dictamina que el triage iv, aplica a pacientes que en su condición medica no comprometen su estado general, ni presentan un riesgo evidente para la vida o pérdida de un órgano. además que no se tiene contratado con nueva eps	queja

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

		este tipo de consulta prioritaria,	
usuaría alega la corrección del informe de epicrisis con una nota aclaratoria donde expongan las demás contusiones recibidas hace 13 días en un accidente de tránsito atendido por la samaritana Ltda	urgencias	Se responde a la paciente que no es viable realizar la corrección del informe epicrisis puesto que este es un documento legal que describe los hallazgos encontrados por el medico de forma cronológica. Además que en su consulta inicial se le realizo una adecuada descripción e intervención de las áreas lesionadas.	petición
la superintendencia de salud solicita información sobre ambulancia que traslado al cmls una paciente de accidente de tránsito de Cúcuta, cuando los familiares le socializaron al personal de ambulancia que fuera llevada a una clínica en Cúcuta	urgencias	se envía respuesta al ids exponiéndole que fue personal de global safe salud la ambulancia que trajo al paciente	petición
usuario manifiesta que obtuvo una mala atención medica por parte del personal del centro médico la samaritana Ltda	urgencias	se envía respuesta al usuario manifestándole las acciones por las cuales la atención de urgencias estuvo inadecuada a falencias internas con el equipo de rayos x, además de las correcciones para atenciones posteriores	reclamo
juzgado civil municipal solicita el embargo del sueldo de la señora maría blanco	siau	se envía respuesta al juzgado explicando que la señora maría esperanza blanco desde el 04/02/2023 no trabaja en nuestra institución	petición

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	62	62	100%	59	62	95%
SANITAS	27	27	100%	25	27	93%
SOAT	28	33	85%	28	33	85%
NORDVTAL	3	3	100%	3	3	100%
COMFAORIENTE	11	12	92%	11	12	92%
PARTICULAR	18	18	100%	18	18	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 Medico La Samaritana de agosto (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	82%	78%	96%	98%
HOSPITALIZACIÓN	98%	98%	98%	98%
URGENCIAS	96%	71%	88%	96%

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 agosto (2023). Fuente: Elaboración propia.

5

INDICADORES DE PQRSF POR EPS

Tabla 7

Indicadores de PQRSF de usuarios de las diversas EPS

PQRSF POR EPS	CANTIDAD
Nueva Eps	6
Sanitas	2
soat	6
No refiere	1
TOTAL	15

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

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



6

INDICADORES DE PQRSF POR GRUPO POBLACIONAL

Tabla 8

Indicadores de grupo poblacional que instauro PQRSF

GRUPO POBLACIONAL	PQRSF	HOMBRES	MUJERES
NO REGISTRA	1	1	0
INFANCIA (5 - 11 años)	3	1	2
ADOLESCENCIA (12 - 17 años)	1	1	0
JUVENTUD (18 - 26 años)	1	0	1
ADULTEZ (27- 59 años)	8	3	5
ADULTO MAYOR (60 años o más)	1	1	0
TOTAL	15	7	8

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

No	TAREA / COMPROMISO	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
1	Dificultad con la oportunidad en consulta con especialista	Líder de Siau	x	

CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNIÓN

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

Se anexa lista de asistencia

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

Listado de asistencia

 <p>La Centro Médico Samaritana Somos en Ángel Guardado Ltda.</p>	<p>FORMATO DE ASISTENCIA Y CAPACITACIONES</p>	Codigo	FT-CSP-02
		Fecha	1/01/2023
		Pagina	1 de 1
		Versión	2

Tema: Comité de ética

Fecha: 08/01/2023

Lugar: CML

Nº	Nombres - Apellidos	Nº de documento	Cargo	Firma
1	Yuley Tora	1090394463	ENF. profesional	Yuley Tora P
2	Angela Duran	109071550	Lider consult ext	Angela Duran
3	Ximena Echeverri	10387832	jefe de Tabnfo Hemario	Ximena Echeverri
4	Lucía Freije	109082224	Lider USP CSP	Lucía Freije
5	José Fierro	08215703	Lider Ambulancias	José Fierro
6	Mariano Jimenez	6038272	Lider logistica	Mariano Jimenez
7	Corleá Dulce	109172261	ENFER. PROFESIONAL	Corleá Dulce
8	Natalia Arango Salazar	13.984.667	Química Farmacéutica	Natalia Arango
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Responsable: Marian Johana Araque Lopez

Cargo: Lider SIAU

Firma: 

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

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