

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

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Asociación de usuarios mes de agosto		
LIDER: S.I.A.U	SECRETARIA: SLENDY SOTO DIAZ	
REUNION No: 05	FECHA: 21/08/2023	HORA INICIO: 4:00 P.M
LUGAR: Centro Medico la samaritana Ltda.		HORA FINAL: 5:00 P.M
OBJETIVO: Exponer las PQRSF por eps, alianza de usuarios e instancias participativas		

2. PARTICIPANTES		
	NOMBRE	CARGO
1	Juan Ramón Galvis Ramírez	Representante de Nueva Eps
2	Eduardo Hernández Llanes	Representante de Nueva Eps
3	Slendy Soto Díaz	Representante de Comfaorientante
4	Jesica Vera Peña	Representante de Nueva Eps
5	Mariam Araque Lopez	Líder de SIAU

INASISTENTES A LA REUNIÓN	
	NOMBRE
	Representante de la UT
	Representante de Sanitas
	Representante Particular

<p>ORDEN DEL DIA (TEMAS A TRATAR)</p> <p>ORDEN DEL DIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación del Quorum • Explicación de las PQRSF • Programación de la próxima reunión <p>1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM</p>

Para iniciar, se tomó la asistencia de los usuarios de las diferentes EPS, afiliadas al Centro Medico La Samaritana Ltda., por lo cual, los asistentes fueron los siguientes

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1. JUAN RAMON GALVIS RAMIREZ | NUEVA EPS |
| 2. EDUARDO HERNANDEZ LLANES | NUEVA EPS |
| 3. SLENDY SOTO DIAZ | COMFAORIENTE |
| 4. JESICA VERA PEÑA | NUEVA EPS |

2. ALIANZA DE USUARIOS

- Se socializa sobre alianzas de usuarios, como que según el Artículo 10. Alianzas o asociaciones de usuarios. La Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Las cuales se constituyen en las instituciones prestadoras de salud IPS y empresas sociales del estado ESE.

También se expone que, las instancias participativas se delegan

1. 1 Representante ante la junta directiva de la IPS público o privado.
 2. 1 representante junta directiva de la ESE.
 3. 1 representante del COPACO.
 4. 1 representante ante el CTSSS.
 5. 2 representantes ante el comité de ética de las ips publica, mixta o privada.
- Además, se socializa como se organizan las alianzas de usuarios
 1. Convocatorias masivas
 2. Asamblea constitutiva (lugar y horas establecidas)
 3. Reconocimiento mediante actas y estatutos.
 4. Funcionamiento a través de objetivos y funciones en los comités y asambleas.
 5. Nuevos socios.
 - Existen unos requisitos para ser aspirante de la junta directivas
 1. Ser mayor de edad
 2. Residir en el municipio
 3. Estar afiliado como mínimo 1 año de la elección
 4. No estar sancionado penal, disciplinaria y administrativamente
 5. No tener inhabilidad e incompatibilidad.
 - Esta junta tiene sus propias funciones como
 1. Adoptar su propio reglamento interno
 2. Convocar la asamblea ordinaria y extraordinaria
 3. Ejecutar proyectos, planes y programas
 4. Presentar informes de gestión
 5. Cumplir decisiones adoptadas
 6. Coordinar y cumplir los autos de competencia
 7. Apoyar a los representantes de la asociación elegidos
 8. Presentar propuestas, proyectos e iniciativas

3. EXPLICACIÓN DE LAS PQRSF

- 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 electrónico.
 - b) 5 Quejas: presencial, buzón de sugerencias y Correo electrónico.
 - c) 1 Reclamo: Buzón de sugerencias
- 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.
- 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%

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)

Tabla 2

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)

Tabla 3

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	Conformación de la asociación de usuarios	Líder de Siau	x	
.2	Invitación a los usuarios de la ips		x	

CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNIÓN

Se da por terminada la reunión y se programa la proxima reunion para el 22 de septiembre de 2023 a las 3: 00 p.m.


Anexo 1.
Evidencia fotográfica



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

Anexo 2.

Listado de asistencia

	FORMATO DE ASISTENCIA USUARIOS	Codigo	FT-CSP-02
		Fecha	01/01/2023
		Pagina	1 de 1
		Versión	2

Tema: Reunion usuarios

Fecha: 21/08/23

Lugar: CMLS

N°	Nombres - Apellidos	N° de documento	Eps	Teléfono
1	JUAN RAMON GALVIS RAMIREZ	13437491	NUEVA EPS	316 8869086
2	Edyardo Hernandez Ranes	13219478	NUEVA EPS	316 7301023
3	Sandy Soto Diaz	1193035844	Comfoco Oriente	3217933387
4	Yessica Vera Peña	1094370705	Nueva Eps	3215522270
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Responsable: *Maricarmen Johana Acevedo*

Cargo: Lider SIAU

Firma *[Signature]*

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