



<b>NOMBRE DE LA REUNIÓN:</b> Reunión de Asociación de usuarios mes de septiembre		
<b>LIDER:</b> S.I.A.U	<b>SECRETARIA:</b>	
<b>REUNION No: 06</b>	<b>FECHA:</b> 15/09/2023	<b>HORA INICIO:</b> 3:00 P.M
<b>LUGAR:</b> Centro Medico la samaritana Ltda.		<b>HORA FINAL:</b> 4:00 P.M

**1. OBJETIVO:** Exponer informe mensual de las PQRSF por eps, rresolución 2063 de 2017 y plan de acción de la Política de Participación social en salud 2023

### 2. PARTICIPANTES

	NOMBRE	CARGO	EPS
1	Eduardo Hernández	Presidente	Nueva eps
3	Jesica Lizbeth Vera Peña	Vocal	Nueva eps
5	Slendy Soto	Secretaria	Comfaorient
6	Rubiela Cáceres	Nuevo miembro	Nueva eps
10	Mariam Johana Araque	Líder de SIAU	Nueva eps

### 3. ORDEN DEL DIA (TEMAS A TRATAR)

- Verificación del Quorum.
- Informe General de PQRSF.
- Indicadores de satisfacción global.
- Indicadores de satisfacción por EPS.
- Resolución 2063 de 2017.
- Plan de acción de la Política de Participación social en salud 2023
- 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 septiembre, donde se expone que hubo 16 **PQRSF**, las cuales fueron las siguientes:
  - a) 6 Petición: Correo electrónico.
  - b) 7 Quejas: Buzón de sugerencias y Correo electrónico.
  - c) 1 Reclamo: Buzón de sugerencias
  - d) 2 felicitaciones: Buzón de sugerencias
- 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 septiembre 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% en hospitalización y urgencias, por el contrario, consulta externa bajo a un 74%.
- ✚ Por otra parte, la oportunidad de urgencias bajo a un rango del 64%, igual que consulta externa en un 77%, a diferencia hospitalización con un 98%.
- ✚ En contraste con la seguridad, las estadísticas arrojan que los indicadores subieron por encima del 90%

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

en consulta externa y hospitalización, al contrario de urgencias con un 85%

✚ En relación a humanización los indicadores se ubicaron sobre el 97% para urgencias y en un 100% consulta externa y hospitalización.

- Se socializa las PQRSF por eps, denotando que durante el mes de septiembre del 2023 las siguientes PQRSF fueron 16, demostrando el Servicio de Información y Atención al Usuario que Nueva Eps, con 11 Sanitas 3 y Soat 2 fueron las entidades con más PQRSF.
- Se informa las estadísticas de PQRSF por grupo poblacional, las cuales expusieron que la población de mujeres en la adultez y adultez mayor, las cuales exponen su apreciación mediante PQRSF.
- Se expone que la resolución 2063 de 2017 la cual rige el Ministerio de Salud y Protección Social adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, la cual tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.
- Por otro lado, el objetivo de esta iniciativa es que, dentro del Modelo Integral de Atención en Salud, se reglamenta un proceso de retroalimentación dinámico y constante, con el fin de mejorar su desempeño en los resultados en salud, implementando planes que incorporen cambios de procesos respecto a la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismos de difusión e información.
- La Resolución 2063 de 2017 determina que las funciones de coordinación y asistencia técnica de las PPSS, estarán en cabeza de la Oficina de Gestión Territorial, Emergencias y Desastres del Ministerio de Salud, y a su vez, las entidades territoriales asumen la garantía y gestión sobre los procesos de participación social en salud, a través del apoyo y acompañamiento, respetando su autonomía.

1

**INFORME GENERAL DE PQRSF**

**Tabla 1**

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

INFORME PQRSF MES DE SEPTIEMBRE					
CLASIFICACIÓN DE RADICADOS	MEDIO POR EL QUE SE INSTAURÓ LA PQRSF				
	PRESENCIAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB
PETICIÓN	0	0	0	6	0
QUEJA	0	1	0	6	0
RECLAMO	0	1	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	2	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>

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

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

**2 INDICADORES DE SATISFACCIÓN GLOBAL**

**Tabla 2**

*Indicadores de satisfacción y experiencia de los usuarios de las EPS*

EPS	FORMATO DE RECOMENDACIÓN			FORMATO DE EXPERIENCIA		
	NUM	DEN	TOTAL	NUM	DEN	TOTAL
<b>NUEVA EPS</b>	<b>65</b>	<b>70</b>	<b>93%</b>	<b>63</b>	<b>70</b>	<b>90%</b>
<b>SANITAS</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>90%</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>94%</b>
<b>SOAT</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>91%</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>91%</b>
<b>NORDVTAL</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>
<b>COMFAORIENTE</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>94%</b>
<b>PARTICULAR</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos tomados de matriz de encuestas sobre la recomendación y experiencia por servicios prestados a usuarios de las Eps, Centro Medico La Samaritana de septiembre (2023)

**3 INDICADORES DE PQRSF POR EPS**

**Tabla 3**

*Indicadores de PQRSF de usuarios de las diversas EPS*

PQRSF POR EPS	CANTIDAD
Nueva Eps	11
Sanitas	3
soat	2
No refiere	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

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

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

4

INDICADORES DE PQRSF POR GRUPO POBLACIONAL

**Tabla 4**

*Indicadores de grupo poblacional que instauró PQRSF*

GRUPO POBLACIONAL	PQRSF	HOMBRES	MUJERES
<b>NO REGISTRA</b>	1	0	1
<b>INFANCIA (5 - 11 años)</b>	3	0	3
<b>ADOLESCENCIA (12 - 17 años)</b>	0	0	0
<b>JUVENTUD (18 - 26 años)</b>	1	1	0
<b>ADULTEZ (27- 59 años)</b>	8	2	6
<b>ADULTO MAYOR (60 años o más)</b>	3	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>11</b>

*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 próxima reunión.

Se anexa lista de asistencia

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

Anexo.

Listado de asistencia

 <p>La Centro Médico <b>Samaritana</b> Somos su Ángel Guardián Ltda.</p>	<p><b>FORMATO DE ASISTENCIA USUARIOS</b></p>	Código	FT-CSP-02
		Fecha	1/01/2023
		Página	1 de 1
		Versión	2

Tema: Asociación de usuarios  
Plan de Acción PPSS

Fecha: 15/01/2023

Lugar: CML

N°	Nombres - Apellidos	N° de documento	EPS	Firma
1	EDUARDO FERNANDEZ LL	15299478	UNIDA EPS	Eduardo Fernandez
2	Jessica Elizabeth Vera	1094310755	NOVA EPS	Jessica Vera
3	ANGELICA ACEVEDO	60386007	NOVA EPS	ANGELICA ACEVEDO
4	Camila Soler	1193035844	CONFORTABLE	Camila Soler
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Responsable: Marian Johana Ariague Cargo: Lider SIAU

Firma 

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

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

**Anexo 2.**

Evidencia fotográfica



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