

 <p>La Centro Médico Samaritana Somos su Ángel Guardián Ltda.</p>	CENTRO MEDICO LA SAMARITANA LTDA		COD :ME-GC- FOA-01	
			FECHA	VERSIÓN
	ACTA DE REUNION		17/08/2023	1
			Página 1 de 7	

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Reunión de asociación de usuarios mes de octubre		
LUGAR:	FECHA:	N° ACTA:
Centro Medico la samaritana Ltda.	10/13/2023	07
OBJETIVOS DE LA REUNIÓN:		HORA:
1	Exponer informe mensual de las PQRSF general, satisfacción global de usuarios y participación ciudadana, social y veedurías.	Hora inicio: 3:00 p.m. hora final: 5:00 p.m.
TEMAS DE LA REUNIÓN:		
1	• Verificación del Quorum.	
2	• Informe General de PQRSF.	
3	• Indicadores de satisfacción global.	
4	• Indicadores de satisfacción por EPS.	
5	• Participación ciudadana y veedurías.	
6	• Cierre y compromisos	

PARTICIPANTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:	CARGO O PRACTICA:	ENTIDAD
Eduardo Hernández	Presidente	Nueva eps
Slendy Soto	Secretaria	Comfaorient
Jesica Lizbeth Vera Peña	Vocal	Nueva eps
Nancy Uribe	Usuaría	Comfaorient
Dora Amaya	Usuaría	Nueva eps
Mariam Johana Araque	Líder de SIAU	Nueva eps

COMPROMISOS ANTERIORES:			
COMPROMISO:	RESPONSABLE:	CUMPLE:	
		SI	NO
Asistir a los reuniones de la asociación de usuarios e integrar nuevos miembros	PRESIDENTE DE ASOCIACION	X	

DESARROLLO DE TEMAS DE LA REUNIÓN:

- Se llama a lista de Quorum encontrándose el presidente, secretaria, vocal y nuevas usuarias de Nueva eps y Comfaorientes presentes
- Se socializa de manera general las PQRSF del mes de octubre, donde se expone que hubo 36 PQRSF, las cuales fueron las siguientes:
 1. 7 Petición: Correo electrónico y presencial
 2. 19 Quejas: Buzón de sugerencias, presencial y Correo electrónico.
 3. 2 Reclamo: Buzón de sugerencias
 4. 8 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 octubre de 2023, arrojando cifras por encima del 80 % cumpliendo con la meta. Específicamente en nueva eps y soat. El resto de eps y particular en un 100%.
- Con respecto a la accesibilidad, las estadísticas han mejorado notoriamente por encima del 90% en consulta externa y hospitalización, referente en urgencias en un 84%
- Por otra parte, la oportunidad de urgencias subió al del 70%, por otro lado, consulta externa y hospitalización están por encima del 90%
- En contraste con la seguridad, las estadísticas arrojan que los indicadores subieron por encima del 90% en consulta externa y hospitalización, al contrario de urgencias que bajó con un 80%
- En relación a humanización los indicadores se ubicaron sobre el 98% para consulta externa y hospitalización al contrario de urgencias que bajó a un 87%.
- Se socializa las PQRSF por eps, denotando que durante el mes de octubre del 2023 las siguientes PQRSF fueron 36, demostrando el Servicio de Información y Atención al Usuario que Nueva Eps tuvo 19, Soat 7, Sanitas 4, Comfaorientes 1 y no refiere 5.
- Se informa las estadísticas de PQRSF por grupo poblacional, tanto hombre como mujeres de forma igual interpusieron, eventualmente con mayor número en edades de 5-11 años. Al igual que en la adultez 27-59 años.
- Así mismo, se expone que:

1. LA PARTICIPACION SOCIAL, es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria, así:

a. LA PARTICIPACION CIUDADANA, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

b. LA PARTICIPACION COMUNITARIA, es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

- Artículo 20. La veeduría en salud. El control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitario, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así:

a) En lo ciudadano a través del servicio de atención a la comunidad, que canalizará las veedurías de los ciudadanos ante las instancias competentes, para el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

b) En lo comunitario mediante el ejercicio de las funciones de los Comités de Participación Comunitaria

c) En lo institucional mediante el ejercicio de las funciones de las asociaciones de usuarios, los Comités de Ética Médica y la representación ante las juntas directivas de las instituciones prestatarias de servicios de salud y las entidades promotoras de salud.

d) En lo social mediante la vigilancia de la gestión de los Consejos Territoriales de Seguridad Social y en los Consejos Territoriales de Planeación, los cuales tendrán la obligación de dar respuesta a los requerimientos de inspección y comprobación que cursen formalmente cualquiera de las organizaciones comunitarias mencionadas anteriormente.

- Las personas que pueden conformar las veedurías son los ciudadanos a través de cualquier asociación, gremio entidad pública o privada.
- Estas se constituyen a través de una reunión en la cual se eligen los veedores, mediante las reuniones de organizaciones comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales o benéficas.
- Al ser elegidos estos deben tener unas funciones como:
 1. Vigilar los procesos de planeación
 2. Vigilar que la asignación de los presupuestos se prevean prioritariamente la solución de necesidades.
 3. Vigilar y fiscalizar la ejecución y calidad técnica de las obras, programas e inversiones.
 4. Solicitar a interventores, supervisores, contratistas, ejecutores todos los informes presupuestales y demás que permiten conocer el cumplimiento de los programas, proyectos o contratos.
 5. Comunicar a la ciudadanía los avances de los procesos de control y vigilancia.
 6. Denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actuaciones irregulares.

Tabla 1

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

INFORME PQRSF MES DE OCTUBRE						
CLASIFICACIÓN DE RADICADOS	MEDIO POR EL QUE SE INSTAURÓ LA PQRSF					TOTAL
	PRESENCIAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	
PETICIÓN	3	0	0	4	0	7
QUEJA	2	1	0	16	0	19
RECLAMO	0	2	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	8	0	0	0	8
TOTAL	5	11	0	20	0	36

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

Tabla 2

Indicadores de satisfaccion y experencia de los usuarios de las EPS

EPS	FORMATO DE RECOMENDACIÓN			FORMATO DE EXPERIENCIA		
	NUM	DEN	TOTAL	NUM	DEN	TOTAL
NUEVA EPS	58	65	89%	55	65	85%
SANITAS	30	30	100%	29	30	97%
SOAT	45	50	90%	44	50	88%
NORDVTAL	7	7	100%	7	7	100%
COMFAORIENTE	12	12	100%	12	12	100%
PARTICULAR	7	7	100%	7	7	100%

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 octubre (2023)

Tabla 3

Indicadores de PQRSF de usuarios de las diversas EPS

PQRSF POR EPS	CANTIDAD
Nueva Eps	19
soat	7
Sanitas	4
comfaorient	1
No refiere	5
TOTAL	36

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

Tabla 4

Indicadores de grupo poblacional que instauro PQRSF

GRUPO POBLACIONAL	PQRSF	HOMBRES	MUJERES
NO REGISTRA	9	4	3
INFANCIA (5 - 11 años)	8	6	2
ADOLESCENCIA (12 - 17 años)	0	0	0
JUVENTUD (18 - 26 años)	3	1	2
ADULTEZ (27- 59 años)	12	5	7
ADULTO MAYOR (60 años o más)	4	2	2
TOTAL	36	18	16

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS:		
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Asistir a los comités de ética	Vocal y secretaria	17/11/2023



SE ADJUNTAN EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE LA ACTIVIDAD:



SE ADJUNTAN SOPORTE DE LAS FIRMAS DE ASISTENCIA DE LA ACTIVIDAD:



FORMATO DE ASISTENCIA USUARIOS

Codigo	FT-CSP-02
Fecha	1/01/2023
Pagina	1 de 1
Versión	2

Tema: *Specialización sobre
Atención de usuarios*

Fecha: *Octubre /2023/ 13*

Lugar: *CMLS*

N°	Nombres - Apellidos	N° de documento	EPS	Firma
1	<i>Nancy Leonor Uribe S.</i>	<i>37273799</i>	<i>Comfamiliar</i>	<i>NANCY URIBE</i>
2	<i>Dora Ivonne Amador</i>	<i>60.422733</i>	<i>Nuevas</i>	<i>Dora Ivonne Amador</i>
3	<i>Eduardo Hernández</i>	<i>13259478</i>	<i>Nueva EPS</i>	<i>Eduardo Hernández</i>
4	<i>Luzbeth Vera</i>	<i>109437085</i>	<i>Nueva EPS</i>	<i>Luzbeth Vera</i>
5	<i>Standy Soto</i>	<i>1143036844</i>	<i>Comfamiliar</i>	<i>Standy</i>
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Responsable: *Mariam Johana Acevedo L.*

Cargo: *Lider SIAU*

Firma *[Signature]*

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