

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

<b>NOMBRE DE LA REUNIÓN:</b> Reunión de asociación de usuarios mes de Noviembre		
<b>LUGAR:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>N° ACTA:</b>
Centro Medico la samaritana Ltda.	11/12/2023	8
<b>OBJETIVOS DE LA REUNIÓN:</b>		<b>HORA:</b>
1	Exponer informe mensual de las PQRSF general, satisfacción global de usuarios y plan de acción de la política de participación social en salud, junto con las actividades que se han desarrollado en el transcurso de año 2023.	Hora inicio: 3:00 p.m. hora final: 5:00 p.m.
<b>TEMAS DE LA REUNIÓN:</b>		
1	Verificación del Quorum.	
2	Informe General de PQRSF.	
3	Indicadores de satisfacción global.	
4	Indicadores de satisfacción por EPS.	
5	Plan de acción de la política de participación social en salud	
6	Cierre y compromisos	

<b>PARTICIPANTES:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:</b>	<b>CARGO O PRACTICA:</b>	<b>ENTIDAD</b>
Eduardo Hernández	Presidente	Nueva eps
Slendy Soto	Secretaria	Comfaorient
Jesica Lizbeth Vera Peña	Vocal	Nueva eps
Rubiela Cáceres Rojas	Usuaría	Nueva eps
Mariam Johana Araque	Líder de SIAU	Nueva eps

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

<b>DESARROLLO DE TEMAS DE LA REUNIÓN:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se llama a lista de Quorum encontrándose el presidente, secretaria, vocal y nueva usuaria de Nueva eps.</li> </ul>

- Se socializa de manera general las PQRSF del mes de noviembre, donde se expone que hubo 36 **PQRSF**, las cuales fueron las siguientes:
  - 5 Petición: Correo electrónico y presencial
  - 31 Quejas: Buzón de sugerencias, presencial y Correo electrónico.
- 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 noviembre de 2023, arrojando cifras por encima del 92% cumpliendo con la meta.
- Con respecto a la accesibilidad, las estadísticas han mejorado notoriamente por encima del 90% en consulta externa, hospitalización y urgencias.
- Por otro lado, la oportunidad de urgencias subió en relación al mes anterior al 83%, por otra parte, consulta externa y hospitalización están por encima del 92%.
- En contraste con la seguridad, las estadísticas arrojan que los indicadores subieron por encima del 92% en consulta externa, hospitalización y urgencias.
- En relación a humanización los indicadores se ubicaron sobre el 99% para consulta externa y hospitalización y urgencias, demostrando una mejora en la atención.
- Se socializa las PQRSF por eps, denotando que durante el mes de noviembre del 2023 las PQRSF fueron 36, demostrando el Servicio de Información y Atención al Usuario que Nueva Eps tuvo 26, Sanitas 6, Soat 5, Comfaorient 2.
- Se informa las estadísticas de PQRSF por grupo poblacional, tanto hombre como mujeres de forma igual interpusieron, eventualmente con mayor numero siendo 17 PQRSF en las etapas de adultez (27-58 años). De la misma manera que, la adultez mayor (60- en adelante años) con 7 PQRSF y en la infancia (5-11 años) con 6 PQRSF.

Así mismo, se expone el PLAN DE ACCION de la Política participación social en salud de 2023, donde se describen las acciones realizadas.

- ✚ Reunir al personal de la IPS para socializar el Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud de la IPS para el año 2023
- ✚ Realizar una capacitación y evaluación al personal de la IPS
- ✚ Socializar al personal mediante infografías sobre la reforma estructural al sistema de salud
- ✚ Socializar a los usuarios de la IPS la resolución 2063 de 2017 y el plan de acción de la política de participación Social en Salud de la IPS para el año 2023
- ✚ Capacitar al personal de la IPS acerca del enfoque diferencial
- ✚ En un apartado de la página institucional evidenciar (visualizar) la participación ciudadana.
- ✚ Visualizar un apartado de la participación social en salud
- ✚ Capacitar a los ciudadanos cómo se deben comunicar para realizar los trámites de manera rápida
- ✚ Capacitar los usuarios en promoción de la salud, prevención de la enfermedad y autocuidado

- ✚ Capacitar a los participantes del comité de usuarios sobre temas de participación social en salud
- ✚ Matriz de Pqrsf para tomar acciones de mejoramiento en la IPS
- ✚ Reuniones ordinarias de la asociación de usuarios de la ips y del comité de ética.

**Tabla 1**

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

INFORME PQRSF MES DE NOVIEMBRE						
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	3	0	5
QUEJA	4	2	0	25	0	31
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>36</b>

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

**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
NUEVA EPS	123	126	98%	121	126	96%
SANITAS	56	57	98%	54	57	95%
SOAT	65	66	98%	65	66	98%
NORDVTAL	13	13	100%	12	13	92%
COMFAORIENTE	24	26	92%	24	26	92%
PARTICULAR	17	17	100%	16	17	94%

*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 noviembre (2023)

**Tabla 3**

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

SERVICIO	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACIÓN
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	91%	83%	97%	99%
<b>HOSPITALIZACION</b>	93%	95%	98%	99%
<b>URGENCIAS</b>	94%	92%	92%	99%

*Nota.* La tabla muestra las cifras que arrojan las encuestas de atención al usuario, en el centro médico la samaritana en el mes de noviembre (2023). Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4**

*Indicadores de PQRSF de usuarios de las diversas EPS*

PQRSF POR EPS	CANTIDAD
Nueva Eps	23
Sanitas	6
Soat	5
Comfaorienta	2
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

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

**Tabla 5**

*Indicadores de grupo poblacional que instauro PQRSF*

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

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

Tabla 6

*Plan de acción de la Política de participación social en salud*

1	NI	807001041	1/01/2023	31/12/2023	12							
2	1	54405	E1Lb	M01	Socialización plan de acción 2023 al personal de	A01	Reunir al personal de la IPS para socializar el Plan de	1	1	1/03/2023	31/12/2023	50000
2	2	54405	E1Lb	M02	Socializar Política de Participación Social en Salud al personal de la IPS	A02	Realizar una capacitación y evaluación al personal de la IPS	10	1	1/03/2023	31/12/2023	80000
2	3	54405	E1Lb	M03	sobre la bases de la reforma estructural al sistema de salud	A03	mediante infografías sobre la reforma estructural al sistema de salud	1	1	1/03/2023	31/12/2023	100000
2	4	54405	E1Lb	M04	Socializar Política de Participación Social en Salud y plan de acción 2023 a los usuarios de nuestra	A04	Socializar a los usuarios de la IPS la resolución 2063 de 2017 y el plan de acción de la política de	1	25	1/03/2023	31/12/2023	400000
2	5	54405	E1Lb	M05	Incorporar el enfoque diferencial en los espacios de participación en salud	A05	Capacitar al personal de la IPS acerca del enfoque diferencial	10	1	1/03/2023	31/12/2023	100000
2	6	54405	E2Lb	M01	Promover la participación social en salud de los usuarios de la IPS	A06	En un apartado de la página institucional evidenciar (visualizar) la participación ciudadana	5	4	1/03/2023	31/12/2023	110000
2	7	54405	E2Ld	M01	Fortalecer las plataformas digitales y de comunicación con los usuarios de la IPS	A07	Visualizar un apartado de la participación social en salud	1	25	1/03/2023	31/12/2023	35000
2	8	54405	E3La	M01	Fortalecer los 4 canales de comunicación para el trámite de PQRSF	A08	Capacitando a los ciudadanos de como se deben comunicar para realizar los tramites de manera rapida	4	25	1/03/2023	31/12/2023	150000
2	9	54405	E3Lb	M01	Capacitación continua sobre promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el	A09	Capacitar los usuarios en promoción de la salud, prevención de la enfermedad y autocuidado	12	25	1/03/2023	31/12/2023	60000
2	10	54405	E4Ld	M01	Convocar y asesorar al comité de usuarios de la IPS	A10	Capacitar a los participantes del comité de usuarios sobre temas de participación social en	1	4	1/03/2023	31/12/2023	70000
2	11	54405	E5Lb	M01	Participación en toma de decisiones mediante pqrsf	A11	Matriz de pqrsf para tomar acciones de mejoramiento en la IPS	1	25	1/03/2023	31/12/2023	550000
2	12	54405	E5Ld	M01	Involucrar a los usuarios en el comité de ética y comité de usuarios	A12	Reuniones ordinarias y de la asociación de usuarios de la ips y del comité de	12	4	1/03/2023	31/12/2023	550000

*Nota.* Datos tomados del Plan de acción de la Política de participación social en salud.2023

SE ADJUNTAN EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE LA ACTIVIDAD:



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

 <p>La Centro Médico <b>Samaritana</b> Somos en Ángel Guandámez 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

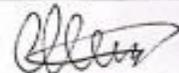
Fecha: 11/12/2023

Lugar: CMLS

N°	Nombres - Apellidos	N° de documento	EPS	Firma
1	Eduardo Hernan Rey	13259478	Nueva EPS	Eduardo Hernandez Rey
2	Jesica Labeth Vera	1094390755	Nueva EPS	Jesica Vera Peña.
3	Rubida Capera	60386072	NEPS	Rubida Capera
4	Standy Soto	19307804	Comcooriente	Standy
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Responsable: Mariam Johana Arceve

Cargo: Lider SLU

Firma 

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