


| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--|---------------------------|----------------|
|  <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 Noviembre | | |
| LUGAR: | FECHA: | N° ACTA: |
| Centro Medico la samaritana Ltda. | 11/12/2023 | 8 |
| OBJETIVOS DE LA REUNIÓN: | | HORA: |
| 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. |
| 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 | Plan de acción de la política de participación social en salud | |
| 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 |
| Rubiela Cáceres Rojas | 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 <input type="checkbox"/> |

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

- 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 |
| TOTAL | 6 | 2 | 0 | 28 | 0 | 36 |

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 |
|-------------------------|---------------|-------------|-----------|--------------|
| CONSULTA EXTERNA | 91% | 83% | 97% | 99% |
| HOSPITALIZACION | 93% | 95% | 98% | 99% |
| URGENCIAS | 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 |
| TOTAL | 36 |

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

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 pagina 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 comite de etica 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:



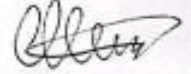


SE ADJUNTAN SOPORTE DE LAS FIRMAS DE ASISTENCIA DE LA ACTIVIDAD:

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|-----------|
|  | FORMATO DE ASISTENCIA USUARIOS | 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 |
| 2 | Jesica Labeth Vera | 1094390755 | Nueva EPS | Jesica Vera Peña |
| 3 | Rubida Capera | 60386077 | NEPS | Rubida Capera |
| 4 | Standy Soto | 19307804 | Comcoorienta | 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: Seguridad del paciente | Revisado por: Comites Institucionales | Aprobado por: Comité de calidad |
|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|