

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Reunión de Comité de Ética mes de Junio		
LIDER: S.I.A.U	SECRETARIA:	
REUNION No: 06	FECHA: 09/07/2023	HORA INICIO: 8:00 A.M
LUGAR: Centro Medico la samaritana Ltda.		HORA FINAL: 10:00 A.M

1. OBJETIVO: Exponer informe mensual de las PQRSF por servicio y eps, satisfacción global de usuarios y acciones desarrollada según Pqrsf

2. PARTICIPANTES

	NOMBRE	CARGO
1	Ivonne Díaz Castellanos	Líder de calidad
2	Marina Estela Simanca	Líder de logística
3	Jesica Lizbeth Vera Peña	Representante de NEPS
4	Linda Pineda Peña	Seguridad del paciente
5	Yurley Dulcey	Enfermera Profesional
6	Yonathan Rivera	Enfermero Profesional
7	Martha Inés González	Gerente
8	Mariam Johana Araque	Líder de SIAU

3. ORDEN DEL DIA (TEMAS A TRATAR)

ORDEN DEL DIA:

- Verificación del Quorum.
- Informe General de PQRSF.
- Indicadores de oportunidad de respuesta de PQRSF.
- Indicadores de satisfacción global.
- Indicadores de satisfacción por EPS.
- 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 Junio, donde se expone que hubo 11 **PQRSF**, las cuales fueron las siguientes:
 - a) 1 Petición: Correo electronico.
 - b) 3 Quejas: Correo electronico y buzón de sugerencias.
 - c) 3 reclamos: Buzón de sugerencias y presencial.
 - d) 4 Felicitaciones: Buzón de sugerencias
- Se expone que la oportunidad de respuesta para las PQRSF se realizó en un lapso máximo de 4 días, cabe resaltar que, dependiendo de la PQRSF la respuesta se realiza en un lapso menor de tiempo no

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

superando los 5 días, correspondiente a los lineamientos de respuesta hábiles, y según los lapsos de tiempo establecido por la ley.

- Se socializa las PQRSF por servicio
- 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 Junio de 2023, los indicadores bajaron a un 86%.
- Con respecto a la accesibilidad, las estadísticas han mejorado notoriamente excepto consulta externa con un 81% bajando los indicadores.
- Por otra parte, la oportunidad de consulta externa y urgencias bajo a un rango del 70%, generando la baja del indicador.
- En contraste con la seguridad, las estadísticas arrojan un 93% de satisfacción, lo que genera el cumplimiento de la meta
- En relación a humanización bajaron los indicadores al 89%.

COMITÉ DE USUARIOS

- Se socializa las PQRSF por eps, donde se expone que el total de PQRSF fueron 11, demostrando durante el mes de Junio del 2023 el Servicio de Información y Atención al Usuario que NUEVA EPS Y SOAT, fueron las entidades con más reportes de PQRSF
- Se informa las estadísticas de PQRSF por grupo poblacional, las cuales expusieron que la población en adultez y adultez mayor, tanto hombres como mujeres interpusieron una PQRSF.
- Para el mes de Junio se continúa la convocatoria a la población general para ser partícipe del comité de usuarios en las diversas carteleras informativas, se ha realizado llamadas telefónicas y listado de asistencia presencial, además por la página web se ha hecho publicidad.

1 INFORME GENERAL DE PQRSF

Tabla 1

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

INFORME PQRSF MES DE JUNIO						
CLASIFICACIÓN DE RADICADOS	MEDIO POR EL QUE SE INSTAURÓ LA PQRSF					TOTAL
	PRESENCIAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	
PETICIÓN	0	0	0	1	0	1
QUEJA	0	1	0	2	0	3
RECLAMO	2	1	0	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	4	0	0	0	4
TOTAL	2	6	0	3	0	11

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

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



2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF DEL S.I.A.U

Tabla 2

Oportunidad de respuesta de PQRSF

JUNIO	15	15	4	11	Durante el mes de Junio del 2023 el Servicio de Información y Atención al Usuario reporto 11 PQRSF a las cuales se le dio respuesta en un total de 4 días, arrojando como resultado 11 días hábiles .
-------	----	----	---	----	---

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

3 INDICADORES DE PQRSF POR SERVICIO

Tabla 3

Indicadores de PQRSF por los servicios

SERVICIO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
Hospitalización	0	1	0	0	2
Consulta Externa	0	0	0	0	1
Radiología	0	0	1	0	0
SIAU	1	1	0	0	0
Urgencias	0	1	2	0	1
TOTAL	1	3	3	0	4

Nota. Datos tomados de la Matriz de PQRSF por servicio, Centro Medico La Samaritana de may

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

SERVICIO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN
HOSPITALIZACIÓN		familiar del usuario manifiesta que desea conocer por que desde hace 15 días se tiene hospitalizado al hermano un paciente de accidente de tránsito sin recibir aun la cirugía correspondiente	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. usuaria manifiesta sus felicitaciones para la Sra. enfermera clara por su espíritu de servicio, atenta, servicial y humanizada con sus pacientes asignados , en general agradecimientos a todo el personal de sanidad del CMLS 2. usuario alega que hay un excelente servicio
CONSULTA EXTERNA				Usuaría manifiesta que es excelente la atención, buen manejo de tiempo y buen personal de trabajo. especialmente Ariana García
SIAU	nueva eps requiere validación de una incapacidad	paciente de Nordvital interpone queja sobre las instalaciones del centro médico la samaritana		
RADIOLOGÍA			Usuaría manifiesta que se presentó con su señor padre quien tuvo dos (2) días en el mismo día, a solicitar diagnóstico clínico pero lo cual se requiere la toma de rx de cadera, ante lo cual el servicio del señor radiólogo Jhon Prada es muy deficiente le falta ser más amable con los usuarios, contesto de una manera muy descortés 2 no se tomó el tiempo requerido y la toma sale mal 3. tiene una relación poco cortés con sus compañeros de trabajo, falta de ética profesional al recibir la observación de parte de la doctora de turno	
URGENCIAS		la usuaria manifiesta que ingresa a las 8:30 con el hijo a urgencias por soat, debido a que una motocicleta lo arrollo , le envían un rx de cráneo por que presenta hematomas, el radiólogo pasa y dice que le va a tomar la radiografía y pasas las horas , le pregunta al médico de turno y le dice que debe esperar hasta el otro día por que el radiólogo se fue para la casa, el niño tiene 4 años, ingreso sin cena ya que el accidente fue para la casa, pido salida voluntaria y responsabiliza a la clínica si le pasa algo al menor	<ol style="list-style-type: none"> 1. usuaria alega que el 20 de junio del año 2023 ingresa al servicio de urgencias para un control que le envió la doctora Mariamónica Becerra, con resultados de exámenes el cual el doctor en turno fue muy grosero y no presto su servicio como debió y falto al respeto al paciente. le falta un curso de atención al cliente y de sistemas son malos 2. usuaria expresa que siendo las 3:30 de la tarde pido información sobre por qué, no llega el medico ortopedista después de haber estado desde las 8 de la mañana del día 22 de junio 2023, el medico que esta que me va a remitir a otra clínica por tal motivo, hay negligencia médica y del personal para informar al paciente al tiempo de lo que está pasando 	usuario manifiesta sus felicitaciones al CMLS por tener en su equipo a la enfermera Mayerling García, por ser excelente profesional cumplidora ética y mística para atender al paciente, que dios la bendiga

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

4

INDICADORES DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Tabla 5

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	137	137	100%	137	137	100%
SANITAS	36	36	100%	36	36	100%
SOAT	51	53	96%	49	53	92%
NORDVITAL	7	7	100%	6	7	86%
ARL-SURA	3	3	100%	3	3	100%
ARL-POSITIVA	1	1	100%	1	1	100%
COMFAORIENTE	10	11	91%	11	11	100%
PARTICULAR	2	2	100%	2	2	100%

Nota. Datos tomados de matriz de encuestas sobre la recomendación y experiencia por servicios prestados a usuarios de las Eps, por parte del líder de SIAU, Centro Médico La Samaritana de junio (2023)

Tabla 6

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

SERVICIO	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	SEGURIDAD	HUMANIZACIÓN
CONSULTA EXTERNA	81%	73%	99%	89%
HOSPITALIZACION	100%	98%	99%	99%
URGENCIAS	100%	77%	93%	100%

Nota. La figura muestra las cifras que arrojan las encuestas de atención al usuario por preguntas sobre accesibilidad, oportunidad, seguridad y humanización, en el centro médico la samaritana en el mes de junio (2023). Fuente: Elaboración propia.

5

INDICADORES DE PQRSF POR EPS

Tabla 7

Indicadores de PQRSF de usuarios de las diversas EPS

PQRSF POR EPS	CANTIDAD
Nueva Eps	3
Sanitas	1
soat	3
Nordvital	1
Comfaoriente	1
Particular	1
No refiere	1
TOTAL	11

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

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



6

INDICADORES DE PQRSF POR GRUPO POBLACIONAL

Tabla 8

Indicadores de grupo poblacional que instauro PQRSF

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

Nota. Datos tomados de matriz de PQRSF del mes de Junio 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	
.2	Felicitaciones en la página institucional	Líder tics Líder siau		x
3	Empleado del mes con reconocimiento a la labor cumplida	Gerencia Líder siau		

CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNIÓN

Se da por terminada la reunión y se programa la proxima reunión.

Se anexa lista de asistencia

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

Listado de asistencia

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

Tema: Comité Ético

Fecha: JUNIO

Lugar: CMLS

N°	Nombres - Apellidos	N° de documento	Cargo	Firma
1	Alvaro Esteban Serna	60382742	Lider de logistica	[Firma]
2	Natalia Arango S.	43.989.667.	Química Farmaceutica	Natalia Arango S.
3	Yurleya Puliceg	109377261	ENF. Profesional	Yurleya Puliceg
4	Yonghan River	1.232398183	Enf. Profesional	[Firma]
5	Manoel Acosta	60289.70	MD. General	[Firma]
6	Manoel Acosta	1023791537	Lider STAU	[Firma]
7	Jesica Elizabeth Vera	1074370555	Max talento humano	Jesica Vera Vera
8	Chamara Rivas	1093747360	Bacteriologa	Chamara Rivas
9	Jerson Arango	1090418238	Coord. Food.	[Firma]
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Responsable: Manoel Acosta

Cargo: Lider STAU

Firma [Firma]

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

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