

Los Patios, 23 Agosto de 2023

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

FECHA: 30 de agosto de 2023

PARA:

- **JUAN RAMÓN GALVIS RAMÍREZ**
Representante NUEV EPS
- **EDUARDO HERNÁNDEZ LLANES**
Representante NUEV EPS
- **JESICA VERA PEÑA**
Representante NUEV EPS
- **HERIKA RINCÓN**
Representante NUEV EPS
- **SLENDY SOTO DÍAZ**
Representante COMFAORIENTE
- **SANITAS EPS**
Representante

Asunto: Citación a reunión de la asociación de usuarios.

Cordial Saludo;

En virtud del **DECRETO 1757 DE 1994 Artículo 1** Las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud. Por lo cual, la asociación de usuarios tienen como derecho y deber velar por la calidad del servicio y defensa del usuario. Por tal motivo, la reunión se llevara acabo de la siguiente forma:

Lugar: Centro Medico la Samaritana Ltda.

Fecha: 30/08/2023

Hora: 3:00 p.m.

Sin otro particular, quedo atenta a cualquier inquietud y/o solicitud.

Atentamente



MARIAM JOHANA ARAQUE LOPEZ

Líder de SIAU

Centro Medico La Samaritana Ltda.

ELABORADO: Profesional de SIAU	REVISADO: CALIDAD	APROBADO: GERENTE
--	-----------------------------	-----------------------------

	ACTA DE REUNIÓN	COD-MM-LAB-OD-004
		VERSION-002
		FECHA-01/01/2023

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Reunión de Comité de usuarios mes de febrero		
LIDER: S.I.A.U		SECRETARIA:
REUNION No: 01	FECHA: 17/03/2023	HORA INICIO: 3:20 P.M
LUGAR: Centro Medico la samaritana Ltda.		HORA FINAL: 4:20 P.M
1. OBJETIVO: Exponer informe mensual de las PQRSF por servicio y eps, satisfacción global de usuarios e informe de educación en todos los servicios. Comité de participación social en salud.		
2. PARTICIPANTES		
	NOMBRE	CARGO
1	Jorge Jáuregui	Representante de Sanitas
2	Eduardo Hernández	Representante de nueva eps
3	Mariam Araque Lopez	Líder de SIAU
4		
5	INASISTENTES A LA REUNIÓN	
6	NOMBRE	
8	Representante de la UT	

3. ORDEN DEL DIA (TEMAS A TRATAR)
<p>ORDEN DEL DIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación del Quorum • Socialización sobre la conformación de la asociación de usuarios y su respectiva junta directiva. • Ley estatutaria Decreto 1757 de 1994. • Socialización de Buzones de sugerencias. • Elección del representante ante el comité de participación comunitaria (COPACO). • Informe General de PQRSF • Compromisos y proposiciones • Programación de la próxima reunión

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

4. DESARROLLO DE TEMAS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

Inicialmente, se da la bienvenida a la institución a los representantes de la eps Sanitas el señor Jorge Jáuregui, y el señor Eduardo Hernández representante de la nueva eps, los cuales realizan un recorrido con la líder del SIAU Mariam Johana Araque Lopez, para visualizar en las carteleras informativas de la entidad la invitación a los usuarios del centro médico la samaritana a la asociación de usuarios. Por ende, se toma evidencia fotográfica del cumplimiento de la líder del SIAU.

Cabe señalar, la importancia de conformar la junta directiva la cual debe estar conformada por 5 representantes para

- Presidente
- Vicepresidente
- Secretario(a)
- Representante ante la junta directiva de la entidad.}
- Fiscal
- Vocales (5)

Seguidamente, los representantes de la eps, socializan la ley estatutaria (Decreto 1757 de 1994). La cual tiene escrito los siguientes lineamientos

Parágrafo 1. Los representantes ante los comités de participación comunitaria serán elegidos para períodos de tres (3) años; podrán ser reelegidos máximo por otro período y deberán estar acreditados por la organización que representen.

Parágrafo 2. Los comités de participación comunitaria en salud podrán obtener personería jurídica si lo consideran pertinente para el desarrollo de sus funciones, sin detrimento de los mecanismos democráticos de participación y representatividad.

Asimismo en el capítulo IV expresa que:

Artículo 12. Representantes de las alianzas de usuarios o asociaciones de usuarios. Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubieren varias asociaciones o alianzas de usuarios, para períodos de dos (2) años. Para el efecto, sus instancias de participación podrán ser:

1. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la respectiva empresa promotora de salud pública y mixta.
2. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la institución prestataria de servicios de salud de carácter hospitalario, pública y mixta.
3. Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.
4. Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las

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



normas que regulen la materia.

5. Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la respectiva institución prestataria de servicios de salud, pública o mixta.

Artículo 15. Comités de ética hospitalaria. las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas, deberán conformar los comités de ética hospitalaria, los cuales estarán integrados por:

1. El director de la institución prestataria o su delegado.
2. Un (1) representante del equipo médico y un representante del personal de enfermería, elegidos por y entre el personal de la institución.
3. Dos (2) representantes de la Alianza o de Usuarios de la Institución prestataria de servicios.
4. Dos (2) delegados elegidos por y entre los representantes de las organizaciones de la comunidad, que formen parte de los comités de participación comunitaria del área de **influencia de la respectiva entidad prestadora de los servicios.**

Parágrafo. Los representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria serán elegidos para períodos de tres (3) años y podrán ser reelegidos máximo hasta por dos (2) períodos consecutivamente.

Prosiguiendo con el tema, se socializa la importancia del buzón de sugerencias, por tal motivo, los representantes alegan que los buzones deben estar sujetos a todas las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, debido a que, el usuario en circunstancias desea realizar su opinión por este medio de instauración y no de forma presencial ante un trabajador de la entidad de salud. También, manifiestan la importancia de una línea telefónica abierta a los usuarios, por lo cual se les socializa la existencia de la misma.

Además de la líder del SIAU, alega estar en constante educación al usuario sobre temas como, que es el SIAU, canales de instauración de PQRSF, derechos y deberes de los usuarios, normas de la institución y demás la invitación presencial a ser partícipes de la asociación de usuarios.

Por otra parte, se socializa la importancia de elegir un representante ante el comité de participación comunitaria (COPACO), pero los representantes presentes en la reunión se encuentran impedidos para ser pate del mismo, por lo que quedo como compromiso la búsqueda de un delegado.

Consecutivamente, se socializa las PQRSF del mes de febrero las cuales fueron 15 **15 PQRSF**, donde se reflejó **6 peticiones:** por correo electrónico, **1 Queja:** presencial, **1 Sugerencias:** Buzón de sugerencia y **7 Felicitaciones:** Buzón de sugerencias

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

Para finalizar, se pacta la próxima reunión de igual forma, parece oportuno mencionar que se realice la invitación a la doctora Guillermina del IDS, además que en las próximas reuniones de usuarios, sean los sanados en la mañana por la disponibilidad del tiempo de los usuarios,

No	TAREA / COMPROMISO	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
1	Conformación de la asociación de usuarios	Líder de Siau		
.2	Invitación a los usuarios de la ips			

CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNIÓN

Se da por terminada la reunión y se programa la proxima reunion para el 29 de abril de 2023 a las 9: 30 am.

Anexo 1

Invitación a la asociación de usuarios



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

Anexo 2

Evidencia fotográfica sobre la invitación a la asociación de usuarios en carteleras informativas



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

Anexo 3
Evidencia fotográfica de la reunión de usuarios



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



Anexo 4
Listado de asistencia

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

Tema: Comité de usuarios Fecha: 11/03/23 Lugar: CMLC

N°	Nombres - Apellidos	N° de documento	Eps	Firma
1	Jorge Jauregui J.	13.454.042	Samaritana	[Firma]
2	Edgardo Heriberto de Z. Llano	13.219.723	Nueva EPS	[Firma]
3	Mariam Johana Araque Lopez	1093781137	Lider SIAU	[Firma]
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Responsable: Mariam Araque Cargo: Lider SIAU Firma: Mariam Araque

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

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

	ACTA DE REUNIÓN	COD-MM-SIAU-OD-004
		VERSION-002
		FECHA-01/01/2023

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Asociación de usuarios mes de agosto		
LIDER: S.I.A.U	SECRETARIA: SLENDY SOTO DIAZ	
REUNION No: 05	FECHA: 21/06/2023	HORA INICIO: 3:00 P.M
LUGAR: Centro Medico la samaritana Ltda.		HORA FINAL: 5:00 P.M
OBJETIVO: Exponer las PQRSF por eps, las funciones del COPACO y asuntos internos que son pertinentes para la asociación de usuarios.		

2. PARTICIPANTES

	NOMBRE	CARGO
1	Juan Ramón Galvis Ramírez	Representante de Nueva Eps
2	Eduardo Hernández Llanes	Representante de Nueva Eps
3	Slendy Soto Díaz	Representante de Comfaoriente
4	Jesica Vera Peña	Representante de Nueva Eps
5	Mariam Araque Lopez	Líder de SIAU

INASISTENTES A LA REUNIÓN	
	NOMBRE
	Representante de la UT
	Representante de Sanitas
	Representante Particular

ORDEN DEL DIA (TEMAS A TRATAR)

ORDEN DEL DIA:

- Verificación del Quorum
- Socialización de interés sobre temática Soat
- Funciones del COPACO
- Explicación de las PQRSF
- Educación sobre enfermedades de salud pública.
- Programación de la próxima reunión

1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM

Para iniciar, se tomó la asistencia de los usuarios de las diferentes EPS, afiliadas al Centro Medico La Samaritana Ltda., por lo cual, los asistentes fueron los siguientes

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1. JUAN RAMON GALVIS RAMIREZ | NUEVA EPS |
| 2. EDUARDO HERNANDEZ LLANES | NUEVA EPS |
| 3. SLENDY SOTO DIAZ | COMFAORIENTE |
| 4. JESICA VERA PEÑA | NUEVA EPS |

2. SOCIALIZACIÓN DE INTERÉS SOBRE TEMÁTICA SOAT

Continuando con la reunión, la líder del SIAU, Mariam Araque López, socializa la situación actual del SOAT, por ende, expone que el hospital universitario Erasmo Meoz y el centro médico la samaritana Ltda, son las únicas entidades del área metropolitana que está recibiendo accidentes de tránsito. Debido a que, la tarifa bajo, el seguro no cubre a su cabalidad múltiples traumatismos y debe ser cobrado el restante al Adres. A razón de esto, los usuarios manifiestan que van a socializar esta información para no generar una comunicación inadecuada.

3. FUNCIONES DEL COPACO

Prosiguiendo, se expone las funciones del COPACO en salud. **(Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016)**

- Intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos y vigilancia y control del gasto en todo lo atinente al Sistema General de Seguridad Social en Salud en su jurisdicción respectiva.
- Participar en el proceso de diagnóstico, programación control y evaluación de los servicios de salud.
- Presentar planes, programas y prioridades en salud a la junta directiva del organismo o entidad de salud, o a quien haga sus veces.
- Gestionar la inclusión de planes, programas y proyectos en el plan de desarrollo de la respectiva entidad territorial y participar en la priorización, toma de decisiones y distribución de recursos.
- Presentar proyectos en salud ante la respectiva entidad territorial, para que bajo las formalidades, requisitos y procedimientos establecidos en las disposiciones legales, sean cofinanciados por el Fondo de Inversión Social, FIS u otros fondos de cofinanciación a nivel nacional.
- Proponer y participar prioritariamente en los programas de atención preventiva, familiar, extra hospitalaria y de control del medio ambiente.

- Concertar y coordinar con las dependencias del Sistema General de Seguridad Social en Salud y con las instituciones públicas y privadas de otros sectores, todas las actividades de atención a las personas y al ambiente que se vayan a realizar en el área de influencia del comité con los diferentes organismos o entidades de salud, teniendo en cuenta la integración funcional.
- Proponer a quien corresponda la realización de programas de capacitación e investigación según las necesidades determinadas en el Plan Local de Salud.
- Elegir por y entre sus integrantes, un representante ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado de la respectiva entidad territorial, conforme las disposiciones legales sobre la materia.
- Consultar e informar periódicamente a la comunidad de su área de influencia sobre las actividades y discusiones del comité y las decisiones de las juntas directivas de los respectivos organismos o entidades de salud.
- Impulsar el proceso de descentralización y la autonomía local y departamental y en especial a través de su participación en las juntas directivas de las instituciones prestadoras de servicios de salud o de dirección cuando existan.
- Elegir un representante ante el consejo territorial de planeación, en la Asamblea General de representantes de los comités de participación comunitaria o "COPACOS" de la respectiva entidad territorial.
- Verificar que los recursos provenientes de las diferentes fuentes de financiamiento se administren adecuadamente y se utilicen en función de las prioridades establecidas en el Plan de Salud de la comunidad del área de influencia del respectivo organismo o entidad.
- Velar porque los recursos de fomento de la salud y prevención de la enfermedad, destinados a la gestión social de la salud, se incluyan en los planes de salud de la entidad territorial y se ejecuten debidamente, conforme a las disposiciones legales sobre la materia.
- Solicitar al alcalde y/o concejo municipal la convocatoria de consultas populares para asuntos de interés en salud, que sean de importancia general o que comprometan la reorganización del servicio y la capacidad de inversión del municipio y/o el departamento, conforme a las disposiciones de la ley estatutaria que define este mecanismo.
- Adoptar su propio reglamento y definir la periodicidad y coordinación de las reuniones, los responsables de las actas y demás aspectos inherentes a su organización y funcionamiento.
- Evaluar anualmente su propio funcionamiento y aplicar los correctivos necesarios cuando fuere necesario.

4. EXPLICACIÓN DE LAS PQRSF

- Se socializa de manera general las PQRSF del mes de Julio, donde se expone que hubo 12 **PQRSF**, las cuales fueron las siguientes:
 - a) 5 Petición: Correo electrónico.
 - b) 6 Quejas: Correo electrónico.
 - c) 1 Felicitación: Buzón de sugerencias

- Se socializa las PQRSF por eps, denotando que durante el mes de junio del 2023 las siguientes PQRSF fueron 12, demostrando durante el mes de Junio del 2023 el Servicio de Información y Atención al Usuario que Nueva Eps, Sanitas y Soat fueron las entidades con más PQRSF.
- Se informa las estadísticas de PQRSF por grupo poblacional, las cuales expusieron que la población en adultez tanto hombres como mujeres fueron los que más interpusieron una PQRSF.

Tabla 1

Indicadores de PQRSF de usuarios de las diversas EPS

PQRSF POR EPS	CANTIDAD
Nueva Eps	4
Sanitas	2
soat	2
Comfaorient	1
Coosalud	1
Arl-sura	1
No refiere	1
TOTAL	12

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

•

Tabla 2

Indicadores de grupo poblacional que instauro PQRSF

GRUPO POBLACIONAL	PQRSF	HOMBRES	MUJERES
NO REGISTRA	6	2	4
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)	5	2	3
ADULTO MAYOR (60 años o más)	0	0	0
TOTAL	12	5	7

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

- Seguidamente se realizó la exposición de los indicadores de educación en los servicios, cabe señalar que, en el mes de julio de se educó sobre Dengue, Lavado de manos, hepatitis b, IRAS y EDAS. Además se informó sobre plan de bienvenida, buzones de sugerencias, derechos y deberes educando en total a 1914 usuarios del centro médico la samaritana y entre estos a sus colaboradores. Explicando a los usuarios de la importancia de socializar estos temas de interés con la comunidad.

Tabla 3

Educación en los servicios del centro medico la samaritana

SERVICIO	NUMERADOR	DENOMINADOR
Hospitalización	110	124
Consulta Externa	110	730
Urgencias	31	872
Total	251	1726

Nota. Datos tomados de matriz de educación por servicio, Centro Medico La Samaritana de julio (2023)

Tabla 4

Educación en los servicios del centro medico la samaritana a cargo del siau

TEMAS	USUARIOS EDUCADOS
Plan de Bienvenida	47
Buzones de sugerencias	47
Derechos y Deberes de los usuarios	47
Normas de la institución	47
TOTAL:	188

Nota. Datos tomados de matriz de educación por servicio por parte del líder de SIAU, Centro Medico La Samaritana de julio (2023)

No	TAREA / COMPROMISO	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
1	Conformación de la asociación de usuarios	Líder de Siau	x	
.2	Invitación a los usuarios de la ips		x	

CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNIÓN

Se da por terminada la reunión y se programa la proxima reunion para el 22 de septiembre de 2023 a las 3: 00 p.m.

Anexo 1.
Evidencia fotográfica



	ACTA DE REUNIÓN	COD-MM-SIAU-OD-004
		VERSION-002
		FECHA-01/01/2023

Anexo 2.

Listado de asistencia

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

Tema: Reunion usuarios

Fecha: 21/06/23

Lugar: CMLS

Nº	Nombres - Apellidos	Nº de documento	Eps	Teléfono
1	JUAN RAMON GALVIS RAMIREZ	13437491	NUEVA EPS	316 8869086
2	Eduardo Hernandez Rojas	13219478	NUEVA EPS	JN 7301023
3	Silvany Soto Diaz	1193036844	Comfocoariente	3277933337
4	Jessica Vera Peña	1094370755	Nueva Eps	3215522270
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Responsable: Mariana Johana Acevedo

Cargo: 1093781537

Firma



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



ACTA No.1

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

En el Centro Medico la Samaritana Ltda., siendo las 4:00 p.m., del día 21 de Junio, del año 2023 se reunieron los usuarios de las diferentes Eps, para adelantar la asamblea para la conformación de los representantes de la asociación de usuarios. Por ende, se realizó con el siguiente orden del día

1. Llamado a lista y verificación
2. Designación del Presidente y secretario de la Reunión
3. Nombramiento de vicepresidente y vocal
4. Lectura y aprobación del texto integral del acta

Desarrollo

1. Llamado a lista y verificación del quórum, una vez llamado a lista contestaron los siguientes usuarios

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1. JUAN RAMON GALVIS RAMIREZ | NUEVA EPS |
| 2. EDUARDO HERNANDEZ LLANES | NUEVA EPS |
| 3. SLENDY SOTO DIAZ | COMFAORIENTE |
| 4. JESICA VERA PEÑA | NUEVA EPS |
| 5. HERIKA RINCON | NUEVA EPS |

Los cuales empiezan la deliberación para realizar la votación para elegir a cada representante.

2. Designación del Presidente y Secretario de la Reunión

Se designó como presidente a *EDUARDO HERNANDEZ LLANES* y como Secretaria a *SLENDY SOTO DIAZ*, identificados como aparece al pie de sus firmas, quienes tomaron posesión de sus cargos.

Por ende, se les realiza la explicación de sus funciones, derechos y deberes como representantes de la asociación de usuarios.



3. Nombramiento de vicepresidente y vocal

Se designó como vicepresidente a *JUAN RAMON GALVIS RAMIREZ* y como Vocal a *JESICA VERA PEÑA*, identificados como aparece al pie de sus firmas, quienes tomaron posesión de sus cargos.

JUAN RAMON GALVIS RAMIREZ

Jesica Vera Peña

Vicepresidente

Vocal

CC 13'437.491

CC 1'0934370.755

4. Lectura y aprobación del Acta

Sometida a consideración de los asociados, la presente acta fue leída y aprobada por unanimidad y en constancia de todo lo anterior se firma por el presidente y Secretario de la Reunión,

Eduardo Hernández Riano

Silvina Coto Ciro

Presidente

Secretario

CC 13'259.478

CC 1'093.035.844



	.FORMATO DE ASISTENCIA USUARIOS	Código	FT-CSP-02
		Fecha	01/01/2023
		Página	1 de 1
		Versión	2

Tema: *Revisión usuarios*

Fecha: *21/06/23*

Lugar: *CMLS*

N°	Nombres - Apellidos	N° de documento	Eps	Teléfono
1	JUAN RAMON GALVIS RAMIREZ	13437491	NUEVA EPS	316 8869086
2	Edgardo Hernandez Planes	13219478	Nueva EPS	JN 730/023
3	Sandy Soto Diaz	1193035844	Comfocoiente	3277933387
4	Jessica Vera Peña	1094370755	Nueva Eps	3215522290
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Responsable: *MARCUM JOHANA ACELLE* Cargo: *1093781537*

Firma 

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