

FECHA 06/08/2021

ACTA N:

<b>TIPO DE COMITÉ O REUNION</b>	ASOCIACIÓN				
<b>LUGAR</b>	VIRTUAL	<b>HORA INICIO</b>	10:30 AM	<b>HORA FINAL</b>	11.:30 AM
<b>OBJETO DE LA REUNION</b>	Reunión asociación de usuarios correspondiente Mayo, junio y Julio 2021				
<b>ASISTENTES</b>			<b>CARGO</b>		
Asociación (asistencia virtual)			Representante de enfermería		
Estefania baquero (asistencia virtual)			Trabajadora social		
Vilma Silva P (asistencia virtual)			Coordinara SIAU		

**DESARROLLO Y/O CONCLUSIONES**

Se da inicio a la reunión socializando el informe de satisfacción correspondiente a los meses Mayo, junio y julio del año en curso

Se realiza la socialización del informe de las PQR y la percepción de satisfacción de nuestros usuarios

**INFORMACIÓN GENERAL QUEJAS POR MES 2021**



En el trimestre ( mayo, junio y julio) Se presentaron 79 quejas , distribuidas : en el mes de Mayo 22 , en el mes de Junio 23 y en el mes de Julio 34.

**INFORMACIÓN PQR MES DE MAYO 2021**

En el mes de MAYO se presentaron 22 Queja dirigidas a los servicios de Imagen diagnóstica( 12)54.5% Consulta externa (6)27.2%,Hospitalización (2)9%,Urgencias Adulto (2)9%

**INFORMACIÓN PQR MES DE JUNIO 2021**

En el mes de JUNIO presentaron 23 Queja dirigidas a los servicios de Imagen diagnóstica( 16)69,56% Consulta externa (7)30.43%

**INFORMACIÓN PQR MES DE JULIO 2021**

En el mes de JULIO presentaron 34 Queja dirigidas a los servicios de Imagen diagnóstica( 13)38.23% Consulta externa (11)32.35%,Hospitalización II(2)5.88%,Hospitalización III(3) 8.82%, Urgencias Adulto (3)8.82%

Epidemiología (1)2.94%, TPR (1) 2.94%

**INFORMACIÓN PQR POR EPS**

PQR POR EPS	
EPS	Total genera
Bafin	1
Comfasucre	2
Medicina Integral	2
Mutual Ser	11
Nueva Eps	42
Policía nacional	2
Sanitas	16
Sin Información	2
(En blanco)	
<b>Total general</b>	<b>78</b>

En la tabla podemos observar las EPS de los usuarios que por algún motivo estuvieron insatisfecho. Las EPS que los usuarios más se quejaron fueron: Nueva EPS, Sanitas, Mutual Ser.

**Derecho más vulnerados**

- Derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- Derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico..
- No se vulnera ningún derecho

**Motivación de la PQR**

**Consulta externa**

oportunidad en la asignación con citas , con las especialidades , otorrino, ortopedia , urología y para la entrega de estudios radiológicos y asignación de citas.

**Cuidado crítico ,Hospitalización y Urgencias**

Demora para brindar la atención

Problemas de comunicación entre el personal asistencial y/o usuario

Problemas de coordinación entre el personal asistencial y administrativo



ACTIVIDADES Y/O TAREAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO
Promover los derechos y deberes de los usuarios	SIAU	Permanente	

**ASISTENTES**

NOMBRE DE QUIEN ELABORO ACTA	NOMBRE DE QUIEN REVISÓ ACTA
Estefania Baquero	VILMA SILVA PÉREZ
FIRMA	FIRMA
	