

CONFA SALUD

Síguenos:      | confa.co

VIGILADO Supersalud 
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383

Confa
Salud

*Contigo,
con todo*



Vigilado Supersubsidio

Tú, nuestro compromiso de Corazón

Queremos *facilitarte la vida*
cuando más lo necesitas.



VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383

Confa
Salud

*Contigo,
con todo*

Síguenos: | confa.co



Vigilado Supersalud

Meta de la Línea de acción:

Garantizar la participación de los representantes de los usuarios y veedores en salud en los espacios institucionales.

Ejecución:

Participación activa de la asociación de usuarios en el comité de ética y otros espacios de información sobre Confa Salud.



Fecha

Jueves, 26 de Septiembre de 2024 / 10:00 AM - 11:00 AM

Lugar

Sala de reuniones, piso 2. IPS BÁSICA, San Marcel.

Asistentes

Nombre	Rol	Cargo	Área/Empresa
Alba Lucia Bautista Angel	Coordinador Medico Hospitalario	Servicios Hospitalarios	
Beatriz Eugenia Gonzalez Morales	Trabajador Social	Comercial Salud	
Claudia Marcela Gonzalez Agudelo	Coordinador Atencion Al Usuario	Comercial Salud	
Lina Clemencia Mejia Castaño (Ausente)	Jefe Comercial Y Contratacion Salud	Comercial Salud	
Manuel Julian Quintero Pinilla (Ausente)	Gerente Proyecto(S)	Gerencia Salud	
Olga Milena Ramirez Rozo	Profesional Experiencia De Servicio	Relaciones Corporativas	
Santiago Alberto Jimenez Benavides (Ausente)	Medico Especialista	Urgencias	
Yudy Liliana Garcia Barrero	Coordinador Calidad Salud	Gestión Clinica	
Natalia Ochoa Hernandez	Coordinador Enfermeria Hospi Y Urgencias	Servicios Hospitalarios	
Esteban Giraldo Villegas	Coordinador Medico Ambulatorio	Atención Primaria Salud	
Maria Victoria Leon Gonzalez	Medico Consulta Externa	Consulta Externa	
Gloria Isabel Osorio	Representante usuarios		
Clara Inés Pelaez	Representante usuarios		
Gabriela Márquez	Representante usuarios		

Orden del día

- Verificación y bienvenida a los asistentes al comité
- Informe PQRSF mes de agosto 2024
- Informe y presentación de recomendaciones de casos éticos encontrados en análisis aleatorio PQRS, a cargo de equipo representantes de usuarios.
- Conclusiones y recomendaciones

Tema

Análisis aleatorio PQRS, a cargo de equipo representantes de usuarios.

Desarrollo**Archivos**

Comité de Ética Septiembre. 2024.pptx.pdf
Informe QRSP Salud Septiembre 2024 Comité Ética Hospitalaria.pdf





BIENVENIDOS AL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA CONFA-SALUD. SEPTIEMBRE/2024

Confa
Contigo, con todo

Orden del día

- Verificación y bienvenida a los asistentes al comité
- Informe PQRSF mes de agosto 2024
- Informe y presentación de recomendaciones de casos éticos encontrados en análisis aleatorio PQRS, a cargo de equipo representantes de usuarios.
- Conclusiones y recomendaciones



Vigilado Supersubsidio

Confa
Contigo, con todo

Informe análisis aleatorio de temas éticos PQRS,
auditado por equipo de representantes de usuarios.

Insatisfacciones salud- Agosto 2024

Metodología para la selección de quejas: Se suman los dos canales con el mayor número de quejas y se saca como muestra el 5% de estas.

Canales:

- Correo electrónico: 42 quejas
 - Plataforma Sura: 36 quejas}
- TOTAL: 78 QUEJAS



5%: 4 quejas

De cada canal se tomaron la primera y última queja para el análisis respectivo.

Vigilado Supersubsidio

Confa
Contigo, con todo

Informe análisis aleatorio de temas éticos PQRS,
auditado por equipo de representantes de usuarios.

Quejas correo electrónico:

- 1) N°. 3486
Fuente: Supersalud
Texto: solicitud cita de ortopedia
Solución asignación de cita
- 2) N°. 3475
Fuente: Supersalud
Texto: Solicitud cita de ortopedia
Solución: asignación de cita



Confa
Contigo, con todo

Vigilado Supersubsidio

Quejas Plataforma SURA:

- 1) N°. 3509

Texto: Tengo póliza o plan complementario full y estoy en tratamiento con el Bionergético y el tratamiento requiere cita cada 25 días o un mes y nunca hay agenda para la fecha que se necesita, necesito solución a este problema. Necesito una cita lo antes posible porque debía tener mi control el 25 de agosto y ya estamos a 29 y no hay agenda".

Solución asignación de cita.



Informe análisis aleatorio de temas éticos PQRS, auditado por equipo de representantes de usuarios.

- 2) N°. 3043

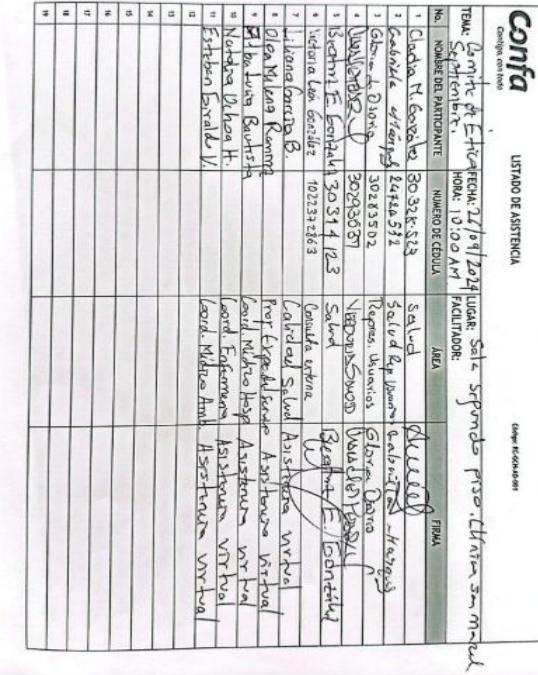
Texto: Solicitud colaboración en la gestión para asignación de cita de control con otorrino Dr. Luis Camilo Gómez Arango de Confa, ya que hace tres meses estoy llamando a solicitar pero dicen que no hay agenda disponible y requiero la asignación para continuar con mi tratamiento, he estado asumiendo el costo de la medicina.

Solución: asignación de cita

Inquietudes generales

- 1) Trazabilidad del esfuerzo que realiza el paciente para la consecución de la cita.

 - Número de veces solicitada de acuerdo al documento de identidad (huella en el sistema)
 - Citas contenidas en la agenda para dar solución a quejas Vrs posibilidad de liberarlas
 - Posibilidad de asignación de citas de control por parte del especialista al momento de terminarse la consulta.
 - Posibilidad de contar con más especialistas de acuerdo a la criticidad de las solicitudes y/o remisiones en espera.



Confa
Contigo, con todo

Tú, nuestro
compromiso
de
Corazón



Confa
Contigo, con todo