

CONFA SALUD

Síguenos:      | confa.co

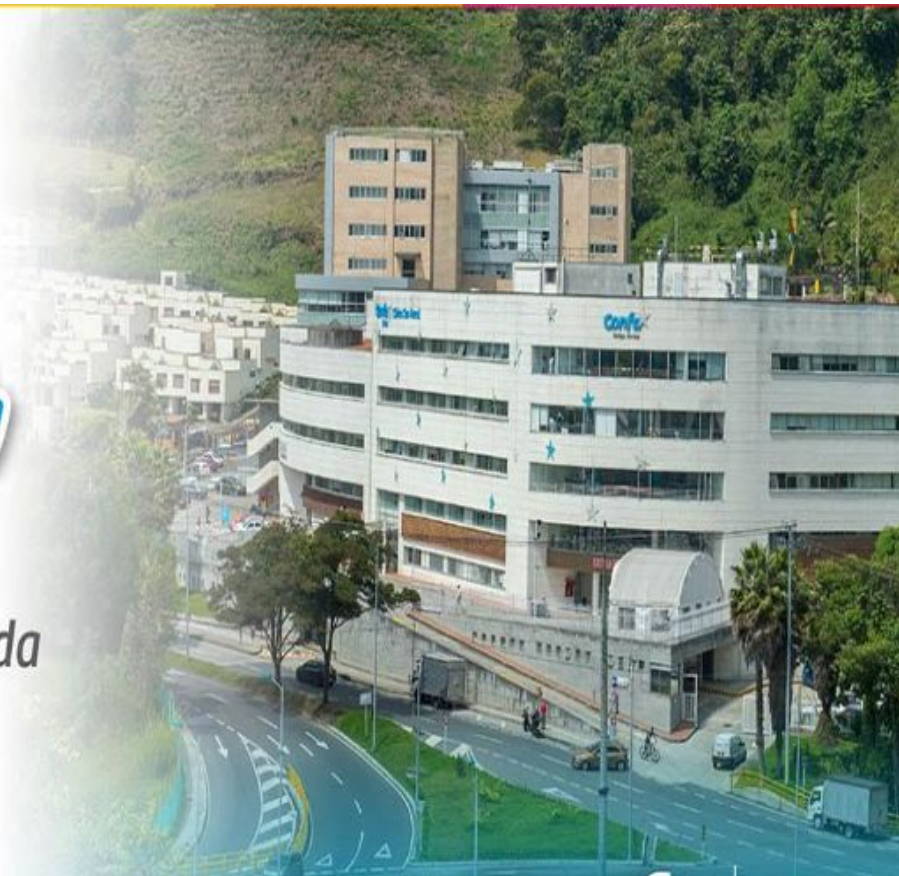
VIGILADO Supersalud 
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910363

Confa
Salud

Contigo,
con todo

Tú, nuestro compromiso de Corazón

Queremos **facilitarte la vida**
cuando más lo necesitas.



Síguenos:      | confa.co

VIGILADO Supersalud 
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910363

Confa
Salud

Contigo,
con todo

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 Clínica
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

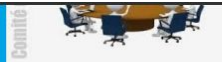
Tema

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

Desarrollo

Archivos

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



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

VIGILADO Supersubsidio



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



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



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



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.

WUOLABO SuperSubsidio



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.

[illegible]

Tú, nuestro
compromiso
de
Corazón



Confa
Contigo, con todo