

FECHA DE LA REUNIÓN:	29	04	2025	HORA DE INICIO:	3:00 pm	HORA DE TERMINACION:	04:00 pm
----------------------	----	----	------	-----------------	---------	----------------------	----------

I. TIPO DE REUNIÓN

ORDINARIA:	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTRAORDINARIA:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>	ETICA HOSPITALARIA
NOMBRE DEL COMITÉ:	ÉTICA HOSPITALARIA				CONSECUTIVO DE ACTA	03

2. CONTROL DE ASISTENCIA

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	ASISTIO SI/NO
1	HERNAN JARAMILLO	GERENTE	NO
2	KEILYN DE LA ESPRELLA	COORDINADOR ASISTENCIAL	SI
3	DILEINE CASTAÑEDA	COORDINADOR PYMS	SI
4	ELIMARA PALMAR	ALIANZA DE USUARIO	SI
5	ALEXANDER IPUANA	ALIANZA DE SUARIO	SI
6	ADOLFO HENRIQUEZ	LIDER SIAU	SI




3. ORDEN DEL DÍA

No.	TEMAS	RESPONSABLE
1	Bienvenida	Adolfo Henríquez
2	Oración al Dios creador	Zoraida Pushaina
3	Lectura de los compromisos anteriores	Adolfo Henríquez
4	Socialización tema de interés	Adolfo Henríquez
5	Proposiciones y Varios	Todos los miembros
6	compromiso	Todos los miembros

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O ACTA DE COMITÉ ANTERIOR

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Fortalecer educación en procesos de asignación de citas a los usuarios	Trabajo Social	31/03/2025
2	Organizar cronograma de participación de los miembros de la alianza de usuarios en las diferentes actividades que se ejecutan desde SIAU.	Trabajo Social	31/03/2025

5. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

No.	DESCRIPCIÓN
1	<p>Se da la cordial bienvenida a todos los asistentes a la reunión por parte del líder de procesos de SIAU, con el fin de dar continuidad y cumplimiento al cronograma de comités institucionales que para efecto del presente, es el comité de ética hospitalaria, el cual busca dar respuestas oportunas aquellas situaciones que necesitan ser solventadas de forma oportuna y velar por el mejoramiento del servicio afectado, buscando con ello lograr la satisfacción de los pacientes, así mismo recalcar que somos nosotros mismos los protagonistas en este proceso de acompañar a nuestros usuarios. Para la presente reunión no se pudo contar con la presencia del señor gerente por estar por fuera de la institución cumpliendo con actividades inherentes a su cargo. Se constata que haya quorum en donde se cuenta con 5 de 6 integrantes con los cuales se procede con la actividad programada.</p>
2	<p>Dando paso al segundo punto, Toma la palabra el líder de proceso de SIAU Adolfo Henríquez, en donde invita a los participantes colocarse de pies, para dar gracias a DIOS el creador, por la vida y la oportunidad de poder reunirse con la intención de lograr la mejoría en los procesos que se llevan a cabo en la institución, que buscan siempre el bienestar y el pleno goce del derecho a la salud de nuestros usuarios.</p>
3	<p>Se socializa seguimiento a compromisos pactados en el comité anterior en los cuales se encuentran de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">  Fortalecer educación en procesos de asignación de citas a los usuarios: Con relación a este compromiso se puede afirmar que se cumplió, debido a que de forma diaria se implementa la socialización del proceso de asignación de citas a los usuarios en donde se les informa hora de inicio de labores en la institución, entrega de turnos, asignación de citas y oportunidades que se presentan en el marco de la prestación de los servicios de salud.  Organizar cronograma de participación de los miembros de la alianza de usuarios en las diferentes actividades que se ejecutan desde SIAU: Respecto al compromiso en mención se puede constatar que se cumplió en un 100%, puesto que se presento y socializo el cronograma donde se detalla las actividades designadas para cada miembro de la alianza de usuarios. <p> Siendo consecuentes con lo anteriormente mencionado se puede constatar que se le dio cumplimiento en un 100% todos los compromisos generados en el comité anterior.</p>
4	<p>DESARROLLO DE ACTIVIDADES:</p> <p style="text-align: center;">CONSOLIDADO DE PQRSF</p> <p>Entendiendo que el buzón de sugerencias en salud es crucial para mejorar la calidad de los servicios. Permite a pacientes y usuarios expresar sus opiniones y sugerencias de mejora, lo que ayuda a identificar áreas donde se puede mejorar la atención y el bienestar. Este sistema de retroalimentación promueve la transparencia y la participación ciudadana, al tiempo que facilita la identificación de riesgos y la implementación de medidas correctivas para garantizar una mejor experiencia del usuario, es por ello que a continuación se presenta el análisis de comportamiento de PQRSF para el mes de marzo de 2025.</p> <p>ANALISIS: Para el mes de MARZO 2025 se realizaron 5 aperturas de buzón de PQRSF en las instalaciones de la IPSI OUTTAJIAPULEE, con el fin de conocer las manifestaciones de los usuarios en el transcurso de las semanas que comprenden el mes, en el ejercicio semanal se ha evidenciado que se presentó 1 manifestación por parte de los usuarios. El cual consta de 1 queja que se radica en el buzón, en la que el usuario de forma anónima sugiere que se</p>

habilite un número telefónico para asignar citas, ya que ingresa a la institución en el horario de la mañana y se le asignó la cita para la jornada de la tarde, pudiendo agilizar este proceso vía telefónica, ante la presente se socializa con el personal de la sala de espera que efectivamente la institución cuenta con canales telefónicos en específico para asignaciones de cita 3205732832 y otro para SIAU 3145873047, así mismo se suministra, canales web de la institución para que se haga uso de ellos. Sin embargo, se indaga por lo sucedido con las personas que tienen a cargo el proceso de asignaciones de citas buscando generar acciones que minimicen estas eventualidades que pueden entorpecer el buen servicio a nuestros usuarios. Se fortalecen las acciones educativas en la importancia de hacer uso de los diferentes mecanismos de participación social en salud, enfatizando que el buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, felicitaciones, quejas, reclamos e iniciativas que los usuarios-ciudadanos, con el fin de que puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo. Así mismo que está orientada a que la comunidad afiliada ejerza sus derechos a la manifestación y ser parte activa en la construcción de un modelo de atención que se ajuste a las necesidades del contexto y la comunidad.

Así mismo se fortalecen las acciones educativas en la importancia de hacer uso de este mecanismo de participación social en salud, enfatizando que el buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, felicitaciones, quejas, reclamos e iniciativas que los usuarios-ciudadanos, con el fin de que puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo. Así mismo que está orientada a que la comunidad afiliada ejerza sus derechos a la manifestación y ser parte activa en la construcción de un modelo de atención que se ajuste a las necesidades del contexto y la comunidad.

ENCUESTA DE SATISFACCION.

Teniendo en cuenta que las encuestas de satisfacción son importantes porque ayudan a las empresas a comprender la opinión de los clientes sobre sus productos y servicios, identificar áreas de mejora y construir relaciones más fuertes. Estas encuestas proporcionan información valiosa para tomar decisiones estratégicas, mejorar la experiencia del cliente y aumentar la lealtad. Es por ello que a continuación se socializará los resultados de una muestra de 230 personas dentro del total de todos los usuarios que asistieron al ipsi Outtajiapulee durante el mes de marzo de la presente anualidad, arrojando la siguiente información respecto a la encuesta aplicada

¿Considera usted, que se le entregó la información necesaria sobre las gestiones y/o requisitos exigidos, previo a su cita médica y/o procedimientos?

Para el mes de MARZO de 2025 se tomó una muestra aleatoria de 250 usuarios que acudieron en su momento a solicitar alguno de los servicios ofertados por la institución, con la intención de conocer su percepción acerca de los servicios y atención recibida, la cual arroja la siguiente información: El 95% de la población encuestada refieren haber recibido la información concerniente y necesaria respecto al servicio solicitado, con indicaciones específicas del profesional asignado, hora de la atención y número de consultorio, esto con el fin de hacer más amena la visita de nuestros usuarios, así mismo para que no se presenten obstáculos ni barreras para acceder a los servicios de salud. El 3% de la población objeto manifiesta no saber o no responden debido a que envían en su lugar a algún miembro de la familia a solicitar los turnos por ellos y al momento de

retroalimentar no se evidencia coherencia en la información recibida, sin embargo, al momento de aplicar las encuestas se educa y sensibiliza sobre la importancia de la temática en mención. Por último, el 1% de los encuestados indican que no saben por qué solo están en calidad de acompañante motivo por el cual ignoran la información suministrada, ante este desconocimiento se reúnen en la sala de espere para brindar mayor información sobre el mismo.

2 ¿Conoce usted la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de la IPSI?

Para el mes de MARZO se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: el 92% de las personas refieren conocer o tener idea sobre qué es, y cuáles son los derechos y deberes de los usuarios, esto gracias a las socializaciones y charlas educativas que se realizan en las diferentes salas de espera de la institución, así mismo como es socializado por las diferentes eps cuando están en trámites de autorizaciones de servicios, se enfatiza en la importancia de conocer acerca de ellos ya que como usuarios deben ser garantes del cumplimiento del mismo y así evitar ser vulnerados, mientras que un 4% manifiestan no conocerlo teniendo en cuenta que es primera vez que acuden a un centro asistencial y nunca han oído acerca de ellos, ante lo referido se educa y sensibiliza en la importancia del mismo. Finalmente, el ultimo 4% manifiestan desconocerlos porque no han tenido la oportunidad de asistir a las socializaciones realizadas por que no acostumbran asistir a establecimientos de salud ni lugares donde se lleven a cabo la circulación de este tipo de informaciones, sin embargo, se hace educación en importancia de la carta de derechos y deberes socializándolo en el instante.

3. ¿Se sintió discriminado(a) durante su atención?

Para el mes de MARZO se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: el 100% de la población encuestada manifiestan o haber sufrido de ninguna clase de discriminación por parte del personal de la institución, por el contrario refieren que tienen buena aceptación y respeto por las diversidades étnicas, color, raza, género y religión, dando muestra del respeto que debe tener todo profesional idóneo lo cual caracteriza los funcionarios de esta institución.

4. ¿Considera usted que fue atendido dignamente y en un ambiente de respeto por parte de nuestro personal?

Para el mes de MARZO se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: el 100% de la población encuestada en esta oportunidad refieren total agrado a la hora de visitar la Ipsi Outtajiapulee, dando muestra del buen trato y respeto hacia sus visitantes, así mismo refieren que en los diferentes espacios de sala de espera, consultorios y demás, se pueden evidenciar el aseo y limpieza en general dentro de la institución.

5. ¿Considera usted, que se respetó su privacidad durante su atención?

Para el mes de MARZO se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: el 100% de la población encuestada refieren haber tenido completa privacidad en el desarrollo de su atención, en donde se pudo evidenciar el compromiso con la plena interacción médico - paciente, sin embargo se enfatiza en la

importancia de respetar la privacidad durante la atención, la prudencia y el respeto que debe caracterizar a un buen usuario.

6. ¿Durante su atención médica el profesional de la salud le realizó valoración física?

Para el mes de MARZO se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: EL 100% del personal encuestado manifiestan haberse sentido satisfecho con las atenciones recibidas por parte del cuerpo médico asistencial, especificando que se le toma la presión arterial, peso, talla y temperatura en el marco de la consulta médica, permitiéndoles generar una confianza entre el profesional y el paciente.

7. ¿Considera clara la información que recibió de su médico tratante para explicarle sobre su problema de salud o el resultado final de la consulta?

Para el mes de MARZO se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: El 98% de la población encuestada refieren que se le informó de la mejor forma acerca de la enfermedad que padecen en el momento de su atención, así mismo de los riesgos que posiblemente puedan tener algunos procedimientos ordenado durante su consulta y/o al finalizarla, sin embargo el 2% manifiestan no recibir bien la información por la barrera del idioma, cabe aclarar que en estos casos particulares se solicita el apoyo de los auxiliares, trabajo social y demás colaboradores de la institución que sean hablantes para traducción con la intención de garantizar la máxima aclaración y retención de la información.

8. ¿Considera que las indicaciones que le entregó el médico sobre sus medicamentos fueron claras?

Para el mes de MARZO se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: el 100% de la población encuestada refieren estar satisfechos con la información que entrega el personal médico respecto a temas de medicamentos, así mismo se enfatiza que contamos con auxiliares, profesionales, asignación de citas, SIAU que pueden brindar el apoyo de traducción cuando se requiera, así mismo el personal de farmacia al momento de dispensar los medicamentos hacen lectura de las ordenes con su respectiva traducción si es necesario.

9. ¿Recibió la información necesaria sobre los beneficios y/o riesgos que involucran los procedimientos, diagnósticos o tratamientos que le realizaron o está por realizarse?

Para el mes de MARZO se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: El 100% de la población refieren haber recibido de forma clara y concisa la información de forma detallada acerca de los riesgos y posibles complicaciones que podrían ocasionar los procedimientos ordenados, los cuales se educan y se insiste en que sean realizados en los tiempos que sean recomendados por parte del personal médico, con la finalidad de dar con diagnósticos y respuestas eficaces y oportunas.

10. ¿Cómo calificaría a nivel global la calidad del servicio que recibió por parte de la IPSI Outtajiapulee?

Para el mes de MARZO se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados

con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: El 96% de la población encuestada manifiesta que la Ipsi Outtajiapulee presta un excelente servicio lo cual los hace sentir a gusto y complacidos con los servicios ofertados y atenciones recibidas durante su estancia en la institución, a tal punto de agradecer y felicitar a todos los colaboradores de la ipsi por el excelente calor humano y calidad en la atención, sin embargo el 4% del personal refieren que tienen un buen servicio ya que se debe seguir trabajando de la mejor manera de forma constante.

11. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios prestados por parte de la IPSI Outtajiapulee?

Para el mes de MARZO se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: el 100% de la población encuestada refieren que si recomendarían a familiares y amigos la Ipsi Outtajiapulee porque se nota la calidad de profesionales con que cuenta la institución, así mismo la rapidez y eficacia con la que brindan las atenciones en los diferentes servicios con que cuenta la entidad, la organización y disciplina con la que se trabaja se ve reflejada en cada accionar de sus colaboradores.

12. ¿Utilizaría nuevamente los servicios de salud de la IPSI Outtajiapulee?

Para el mes de febrero se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: el 98% de la población encuestada refieren que definitivamente accederían a utilizar los servicios de la empresa puesto que presta los mejores servicios del mercado, es de fácil acceso y cumplen con las necesidades de la comunidad, es una Ipsi visionaria que busca siempre estar del lado de su comunidad afiliada al punto de movilizar sus equipo a diferentes lugares con el fin de cumplirle a sus usuarios. Sin embargo un 2% de la población encuestada refiere que probablemente si utilicen de nuevo los servicios de la institución teniendo en cuenta que son personas que habitan la zona rural dispersa, ante la cual se les informa que la ipsi outtajiapulee cuenta con los equipos básicos en salud que de forma constante están realizando actividades y atenciones en los diferentes corregimientos y comunidades que son de su influencia con la intención de brindar servicio de salud oportuna a su población afiliada.

CHARLAS EDUCATIVAS

Las charlas educativas en salud son cruciales para promover el bienestar y la prevención de enfermedades. Informan, motivan y ayudan a las personas a tomar decisiones informadas sobre su salud, mejorando su calidad de vida y la de sus comunidades. Es por ello que durante el mes de marzo de 2025 se realizaron 4 charlas educativas 1 por semana con fin de educar y sensibilizar a nuestros usuarios sobre temas de interés en los cuales los mismos usuarios se apropian de la información y repliquen lo aprendido en su comunidad.

Derechos Y Deberes De Los Usuarios Ipsi Outtajiapulee: Sensibilizar y educar a los usuarios en la importancia de la defensa de sus derechos en centros de salud.

Entorno limpio: Educar en las ventajas de vivir en un entorno saludable ya que proporciona una menor propensión a enfermedades, pues no estamos expuestos ni a la polución ni a la contaminación. El aire limpio es la mejor prevención contra

enfermedades.

Pautas de crianza: Instruir el buen trato hacia los niños y niñas por parte de los padres y de cuidadores de los menores para donde se practique los habito juegos y higiene.

Tos Ferina: Educar a los usuarios de la institución sobre los síntomas de la enfermedad para buscar prevenir infección y propagación del mismo.

Proposiciones y varios:

En este apartado toma la palabra la Dra. Keilyn De La Espriella en donde sugiere que se verifique con la asesora de calidad de la institución, cuantos, y cuales deben ser los integrantes del comité de Ética hospitalaria, para fines de cumplimiento de la norma.

El Sr. Alexander Ipuana, expone el caso de un paciente que quedo pendiente por unos medicamentos, que en el momento de su atención no lo había en la farmacia de la ipsi, situación ante la cual la Coordinadora asistencial menciona que la institución cuenta con un plazo máximo de 48 horas para la entrega efectiva del medicamento. Así mismo solicita que desde el área de Siau se articule con el área de farmacia para tener un listado de los pacientes que tengan entregas pendientes por medicamentos, con el fin de darle respuesta oportuna a nuestros usuarios.

5

La Sra. Elimara Palmar en su calidad de vocal de la alianza de usuario, expone el caso de un familiar que manifestó que sería bueno que la agenda de la especialista en medicina interna sea en 2 jornadas y no jornada continua como se ha venido haciendo, ante la cual la coordinadora asistencial, propone plantear una mesa de trabajo entre trabajo social y coordinación de talento humano, con la intención de plantear alternativas o estrategias de la mano de la profesional en medicina interna.

La Dra. Keilyn de la Espriella finalmente propone la gestión de un digiturno actualizado y entrelazado con el software actual de la institución, que garantice la agilización de las asignaciones de citas en tiempo real, para efectos de oportunidad y la búsqueda de la optimización del tiempo para nuestros usuarios.

El líder Siau Adolfo Henríquez toma la palabra para agradecer a todos los asistentes, resaltando el gran valor que tiene para la institución contar con personas comprometidas con la misión institucional.

6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ

No	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
1	verificar con la asesora de calidad de la institución, cuantos, y cuales deben ser los integrantes del comité de Ética hospitalaria	Trabajo Social	31/05/2025
2	Solicitar el listado de los pacientes que tengan entregas pendientes por medicamentos, al regente de farmacia con el fin de darle respuesta oportuna a nuestros usuarios	Trabajo Social	31/05/2025
3	Realizar mesa de trabajo entre trabajo social, coordinación asistencial y coordinación de talento humano, con la intención de plantear alternativas o estrategias de la mano de la profesional en medicina interna, que	Trabajo Social – coordinación asistencial	31/05/2025

permita cumplir con 2 jornadas en el día que atienda.		
---	--	--

Nota: Se adjunta formato **Listado de Asistencia** como registro de participación, compromiso y/o aprobación de los distintos temas relacionados en los ítem 4 y 5, por parte de cada uno de los profesionales relacionados en el ítem 2, es de carácter obligatorio disponer del diligenciamiento del formato antes descrito, de lo contrario, la falta del mismo deja sin soporte formal lo relacionado en el presente documento.

FORMATO
LISTA DE ASISTENCIA
FD-20-ACC-005-PA



MOTIVO DE LA ASISTENCIA: Comité de Ética Hospitalaria
 RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Abolfo Henríquez P.
 CARGO: Lider Gral
 FECHA: 2025-04-29
 HORA: 09:00 am.

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
1	<u>Kelyn De lo Sporella Morde</u>	<u>Coord. Asistencial</u>	<u>3169725780</u>	<u>kelynetch@hotmail.com</u>	<u>Kelyn de lo Sporella P.</u>
2	<u>Elimara Falsme Abu</u>	<u>Alimentación</u>	<u>3207336014</u>	<u>Elimara@outta.com</u>	<u>Elimara Falsme</u>
3	<u>Melander P. Ramirez</u>	<u>Alimento de usuario</u>	<u>3218000329</u>		<u>Melander Ramirez</u>
4	<u>Paulina Borrero F.</u>	<u>Coord. Calidad</u>	<u>333009857</u>	<u>pslondcalidad@outta.com</u>	<u>Paulina Borrero F.</u>
5	<u>Delma D.</u>	<u>Lider Gral</u>			<u>Delma D.</u>
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					