

<b>FECHA DE LA REUNIÓN:</b>	22	05	2025	<b>HORA DE INICIO:</b>	4:00 PM	<b>HORA DE TERMINACION:</b>	05:00 pm
-----------------------------	----	----	------	------------------------	---------	-----------------------------	----------

**1. TIPO DE REUNIÓN**

<b>ORDINARIA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>EXTRAORDINARIA:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>COMITÉ:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>ÉTICA HOSPITALARIA</b>	
<b>NOMBRE DEL COMITÉ:</b>	ÉTICA HOSPITALARIA					<b>CONSECUTIVO DE ACTA</b>	04

**2. CONTROL DE ASISTENCIA**

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	ASISTIO SI/NO
1	KEILYN DE LA ESPRELLA	COORDINADOR ASISTENCIAL	SI
2	DILEINE CASTAÑEDA	COORDINADOR PMS	SI
3	YENI MARIA MENGUAL	ALIANZA DE USUARIO	SI
4	ZORAIDA PUSHAINA	ALIANZA DE SUARIO	SI
5	ADOLFO HENRIQUEZ	SIAU	SI
6	HERNAN JARAMILLO	GERENTE	NO

**3. ORDEN DEL DÍA**

No.	TEMAS	RESPONSABLE
1	Bienvenida	ADOLFO HENRIQUEZ
2	Oración al Dios creador	ADOLFO HENRIQUEZ
3	Lectura de los compromisos anteriores	ADOLFO HENRIQUEZ
4	Socialización: socialización de las funciones del comité de ética	ADOLFO HENRIQUEZ
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	ESTADO
1	verificar con la asesora de calidad de la institución, cuantos, y cuales deben ser los integrantes del comité de Ética hospitalaria	Trabajo Social	CUMPLIDO



**VIGILADO**

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	CUMPLIDO
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 permita cumplir con 2 jornadas en el día que atienda.	Trabajo Social - coordinación asistencial	CUMPLIDO

5. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA	
No.	DESCRIPCIÓN
1	Se le da la bienvenida a todos los participantes de la reunión se hace verificación de quorum con fin de continuar el proceso de la reunión del comité de ética hospitalaria, la cual cuenta con el 80% de los integrantes motivo por el cual se procede con el comité que tiene como fin dar respuestas oportunas aquellas situaciones a las cuales necesitan intervenciones asertivas para el mejoramiento del servicio afectado, para que de esta forma se pueda lograr la satisfacción del paciente
2	Damos inicio al comité de tica del mes del mes de MAYO de 2025 De ante mano le damos gracias al Dios creador por darnos la oportunidad de participar de esta actividad donde podemos contribuir con la sociedad en el mejoramiento de las situaciones que entorpecen el buen funcionamiento de los procesos dentro de la institución y alterando la satisfacción de nuestros usuarios. En revisión del compromiso anterior se constata que een compañía de la asesora de calidad de la institución que los miembros del comité este conformado de forma adecuada por el gerente, coordinación asistencial, enfermera, 2 miembros de la alianza de usuarios y líder siau. Para el segundo compromiso se procede con el regente de farmacia obtener el listado de los pacientes pendientes por entrega de medicamento el cual en trabajo articulado se constata que se realiza entrega de medicamentos pendientes a cada paciente en su domicilio. Para el 3 compromiso se adopta la iniciativa de contratar a un 2 profesional en medicina interna que permita satisfacer las necesidades y la demanda de pacientes para el servicio. Dando asi cumplimiento al 100% de los compromisos.
3	<b>DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL MES DE ABRIL DE 2025</b>  <b>PQRSF</b>

## PORCENTAJES MANIFESTACIONES

■ QUEJAS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES ■ PETICIONES

Para el mes de ABRIL DE 2025 se realizaron 4 aperturas de buzón de PQRSF en las instalaciones de la IPSI OUTTAJIAPULEE, con el fin de conocer las manifestaciones de los usuarios durante las 4 semana del mes, evidenciando que no se presentó ninguna manifestacion por parte de los usuarios. sin embargo se fortalecen las acciones educativas en la importancia de hacer uso de este mecanismo de participacion 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 su derechos a la manifestacion y ser parte activa en la construccion de un modelo de atencion que se ajuste a la necesidades del contexto y la comunidad.

### ENCUESTA DE SATISFACCION.

**1 ¿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 ABRIL de 2025 se tomó una muestra aleatoria de 230 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, se aplica encuesta de satisfacción donde se obtuvo la siguiente información: El 100% de la población encuestada refieren haber recibido la información clara y precisa acerca del servicio solicitado el cual incluye día, fecha, hora, consultorio y profesional asignado. Los usuarios resaltan la labor de los compañeros que realizan el triage y acompañamiento en el marco de la atención, la persona encuestadora que con cariño y carisma se acerca y aclara puntos acerca de cada ítem en caso de no tener la claridad sobre el mismo. Se fortalece a diario la educación en la sala de espera acerca del proceso de asignación de citas, tomas de muestra de laboratorio y demás procesos que se llevan a cabo en la institución con el fin de mantener informado al usuario.

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

Para el mes de ABRIL de 2025 se tomó una muestra de 230 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados. Con la finalidad de conocer su apreciación respecto a la carta de derechos y deberes de la institución, se procede aplicar encuesta de satisfacción la cual arroja los siguientes datos: el 98% de las personas refieren conocer la carta de derechos y deberes de los usuarios, debido a que se fortalecen mediante charlas educativas en las 3 salas de espera de la institución, así mismo se fortalecen las acciones de educación en las diferentes entidades como eps, y actividades programadas por los entes territoriales del municipio, mientras que el otro 2% refieren no conocerlo pero si tienen una idea de que se trata y como identificarlos, ante la presente se hace educación en el tema para aclarar dudas y afianzar la información. Así mismo se invita a los usuarios a leer los pendones y enmarcados alusivos al tema en los diferentes lugares de la institución.

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

Para el mes de ABRIL de 2025 se tomó una muestra de 230 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, atención recibida y trato humanizado, a partir de las cuales se obtienen los siguientes datos: el 100% de la población encuestada manifiestan no 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, así mismo se hace educación en el respeto a la igualdad en la sala de espera, con el fin de que los usuarios sean conocedores y veedores de que no se vulnere los derechos y no se presenten ningún tipo de discriminación dentro y fuera de la institución.

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

Para el mes de ABRIL de 2025 se tomó una muestra de 230 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 ABRIL de 2025 se tomó una muestra de 230 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, se aplica encuesta de satisfacción mediante el cual se obtiene 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, en comparación con el mes anterior este indicador se evidencia un alta en la mejoría del mismo. Se realiza educación y sensibilización de forma constante en las diferentes salas de espera de la institución buscando infundir en el usuario el respeto de la consulta de los demás, ya que es un tiempo determinado donde se busca estar en completa confianza entre el profesional y el paciente, junto con el personal asistencial dialogar para minimizar las acciones que puedan interrumpir la atención a los usuarios e implementar los canales de comunicaciones con los que cuenta el sistema eidy health.

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

Para el mes de ABRIL de 2025 se tomó una muestra de 230 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 ABRIL de 2025 se tomó una muestra de 230 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 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 4% manifiestan no recibir bien la información por la barrera del idioma, así mismo solicitan en lo posible se incorpore profesionales hablantes, cabe aclarar que en estos casos particulares se solicita el apoyo de los auxiliares o trabajo social para traducción buscando garantizar la máxima aclaración y retención de la información, así mismo se hace aclaración que la mayor parte de la planta de personal de la institución son pertenecientes a la cultura wayuu y son hablantes.

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

Para el mes de ABRIL de 2025 el 100% de la población encuestada refieren estar satisfechos con la información que entrega el personal médico respecto a temas de medicamentos, se le brinda la información necesaria de cómo debe ser administrado y la periodicidad de la misma. Sumado a ello se enfatiza que la Ipsi Outtajiapulee cuenta con 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 ABRIL de 2025 se tomó una muestra de 230 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, atención recibida y consentimientos informados brindados por parte de los profesionales de la salud, 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 ABRIL de 2025 se tomó una muestra de 230 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 97% 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 ips por el excelente calor humano y calidad en la atención, además resaltan a la labor de los grupos extramurales que penetran a la zona rural dispersa buscando disminuir las enfermedades prevalentes, mientras que el otro 3% de la población refiere que es regular teniendo en cuenta que en ocasiones es mucho el flujo de pacientes desde temprano y no logran tomar turnos para la primera jornada del día, sin embargo resaltan la resolutivez del personal asistencial para acomodar los turnos de la 2 jornada con la intención de que los usuarios puedan acceder a las citas médicas el mismo día.

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

Para el mes de ABRIL de 2025 se tomó una muestra de 230 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, así mismo se evidencia en el marco de la aplicación de la encuesta la solicitud por parte de la población como es el proceso de traslado de ips, ante la cual se orienta a las instancias de enlace étnico de la institución y a las diferentes eps presentes en el municipio.

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

Para el mes de ABRIL de 2025 se tomó una muestra de 230 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. Mientras que el 2% refieren que posiblemente usarían los servicios de la institución nuevamente debido a que en ciertas oportunidades no alcanzan a tomar un turno para medicina general, ante esto se educa que la empresa cuenta con canales telefónicos para agendar citas para tales casos de los pacientes que se encuentren por fuera del municipio.

6

En aras de fomentar y fortalecer la educación a nuestros usuarios se ha realizado en las diferentes salas de espera una charla educativa por semana con las siguientes temáticas importantes, que nuestros usuarios deben conocer, cabe resaltar que adicional a ello de forma diaria se hace educación en temas generales que abarcan el buen uso de los baños, correcto uso de las canecas de basura, buenos hábitos de cuidados de enseres durante su estancia en la institución, la cooperación, actualizaciones de datos, procesos institucionales entre otros. Las charlas educativas que se llevaron a cabo el mes de junio fueron los siguientes:

- ✓ Importancia del control prenatal
- ✓ Signos de Alarma Y Peligro En El Menor De 2 Meses
- ✓ Derechos De Las Personas diagnosticadas con TBC
- ✓ Derechos Sexuales Y Reproductivos

	✓ vacunación
7	Habiendo terminado con las intervenciones se dispone a finalizar el comité siendo las 5:00 pm dando las gracias a los integrantes y su participación activa en el desarrollo de la presente.

6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ			
No	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
	Realizar seguimiento a compromiso con talento humano de la institución en el contrato de la profesional en medicina interna	LIDER SIAU	30/06/2025
	Fortalecer educación en uso de los mecanismos de participación social y buzón	LIDER SIAU	30/06/2025

**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.

MOTIVO DE LA ASISTENCIA: *Comité de Ética Hospitalaria*  
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: *Alfonso Henríquez Cordero San*  
FECHA: *2015 05 22*  
HORA: *4:00 pm*

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	E-MAIL	FIRMA
1	<i>Verlisa de la Espinella</i>	<i>Coord. Ambiental</i>	<i>3116925050</i>	<i>Verlisa@hospitalaria</i>	<i>Verlisa de la Espinella</i>
2	<i>Dyeline Casarola</i>	<i>Ceder Py m</i>			<i>Dyeline Casarola</i>
3	<i>Yeni Mengual</i>	<i>Alianza</i>			<i>Yeni Mengual</i>
4	<i>Zoraida Guhaina</i>	<i>Alianza</i>			<i>Zoraida Guhaina</i>
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					