

FECHA DE LA REUNIÓN:	10	07	2025	HORA DE INICIO:	10:00 am	HORA DE TERMINACION:	11:00 am
----------------------	----	----	------	-----------------	----------	----------------------	----------

1. TIPO DE REUNIÓN

ORDINARIA:	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTRAORDINARIA:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>	ÉTICA HOSPITALARIA	
NOMBRE DEL COMITÉ:	ÉTICA HOSPITALARIA					CONSECUTIVO DE ACTA	6

2. CONTROL DE ASISTENCIA

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

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	ADOLFO HENRIQUEZ
5	Proposiciones y Varios	Todos los miembros
6	compromiso	Todos los miembros

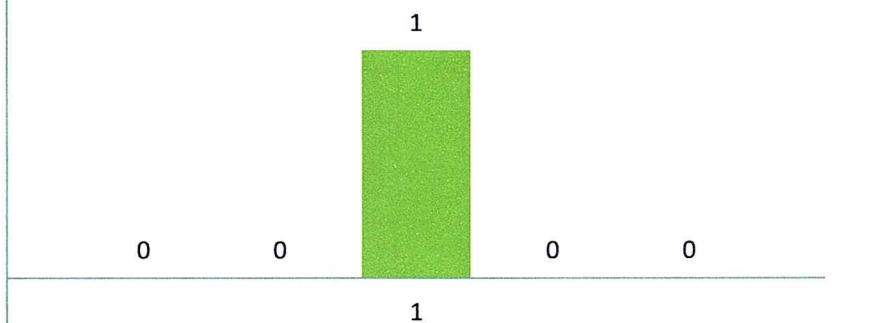
4. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O ACTA DE COMITÉ ANTERIOR

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO
1	Emitir oficio con solicitud de digiturno par agilizar el proceso de asignación de citas .	SIAU	20-07-2025

5. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA	
Nº	DESCRIPCIÓN
1	<p>Se da la bienvenida a todos los participantes de la reunión. A continuación, se realiza la verificación del quórum, confirmando la presencia del 90% de los integrantes. Con base en esto, se procede con el desarrollo de la sesión del Comité de Ética Hospitalaria.</p> <p>El objetivo principal del comité es brindar respuestas oportunas a las situaciones que requieren intervenciones asertivas, con el fin de mejorar los servicios afectados y, de esta manera, contribuir a la satisfacción del paciente.</p>
2	<p>Se da inicio al Comité de Ética correspondiente al mes de julio de 2025, con la oración a cargo de la señora Zoraida Pushaina, representante de la Alianza de Usuarios de la IPSI, toma la palabra para expresar su agradecimiento al Dios Creador por brindarnos la oportunidad de participar en este espacio de diálogo y reflexión. Destaca la importancia de este tipo de encuentros, donde todos los actores involucrados pueden aportar ideas y propuestas orientadas a mejorar las situaciones que afectan el adecuado funcionamiento de los procesos institucionales.</p> <p>Seguidamente, se procede a la revisión de los compromisos adquiridos en el comité anterior.</p> <p>🚩 Se constata que se ha cumplido satisfactoriamente con el compromiso de emitir un oficio dirigido a la parte administrativa de la institución, mediante el cual se solicitó de manera formal la implementación de un sistema de digiturno.</p> <p>Frente a esta solicitud, la administración informó que la adquisición de dicha herramienta ha sido tema de discusión en varias reuniones, y que se encuentra en evaluación. Se indicó que, una vez se tome una decisión definitiva al respecto, se notificará oportunamente al comité y a los usuarios implicados.</p>
3	<p>DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL MES DE JUNIO DE 2025</p> <p>PQRSF</p>

GESTION PQRSF

■ QUEJAS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES ■ PETICIONES ■ RECLAMOS



Como parte del compromiso institucional con la participación social en salud y el fortalecimiento de los canales de comunicación entre los usuarios y la IPSI, durante el mes de junio de 2025 se realizaron cuatro (4) aperturas del buzón de PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), correspondiente a cada una de las semanas del mes.

El análisis de esta actividad arrojó los siguientes resultados:

Se recibió una (1) manifestación escrita por un usuario, la cual corresponde a una felicitación dirigida al personal del área de asignación de citas y del servicio de farmacia. En su mensaje, el usuario destacó la amabilidad, disposición y eficacia del personal en ambos servicios, reconociendo el buen trato y la agilidad en la atención como aspectos que generan satisfacción y confianza en los servicios prestados por la institución.

Si bien el volumen de manifestaciones fue bajo, este tipo de intervenciones positivas reflejan el impacto que tiene el trabajo coordinado y humanizado del talento humano en la percepción de los usuarios, y motivan al equipo institucional a continuar promoviendo la excelencia en el servicio.

Acciones institucionales:

Se continúa con el fortalecimiento de las estrategias de educación al usuario, sensibilizando sobre la importancia del buzón de PQRSF como un mecanismo de participación social, a través del cual los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la libre expresión, manifestar inconformidades, proponer mejoras, presentar inquietudes, o expresar gratitud por el servicio recibido.

Se ha enfatizado que el buzón no solo es un instrumento para la recepción de quejas o reclamos, sino que también constituye un canal valioso para la construcción colectiva de una atención más pertinente, oportuna y centrada en las necesidades del contexto comunitario.

Desde el área de SIAU se ha reforzado el mensaje de que toda manifestación depositada en el buzón es gestionada bajo criterios de confidencialidad, respeto y oportunidad, y que su análisis contribuye a la mejora continua de los procesos y a la consolidación de una cultura de calidad en salud.

Conclusión:

La IPSI Outtajiapulee reafirma su compromiso con la escucha activa de las voces de sus usuarios y con la promoción de espacios que permitan su participación efectiva en la construcción de un modelo de atención integral, equitativo y culturalmente pertinente.

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?

Con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención y la efectividad de la comunicación institucional, durante el mes de junio de 2025 se realizó una encuesta a una muestra aleatoria de 250 pacientes que accedieron a los diferentes servicios ofrecidos por la IPSI Outtajiapulee. Uno de los puntos clave evaluados fue la claridad, oportunidad y suficiencia de la información brindada al momento de solicitar servicios médicos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos: El 94% de los usuarios encuestados manifestó haber recibido de forma clara, completa y oportuna la información necesaria relacionada con el servicio solicitado, incluyendo orientación sobre horarios, procedimientos, ubicación de consultorios y documentación requerida. **Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción** con el proceso de orientación, destacando la labor del personal en garantizar una comunicación efectiva. El 4% de los usuarios indicó no haber recibido toda la información requerida, señalando como principal motivo el hecho de que solo se presentan justo al momento de la asignación de citas en la jornada de la tarde, lo cual limita el tiempo y las condiciones necesarias para ofrecer una orientación más detallada. Esta situación resalta la necesidad de fortalecer la presencia oportuna de los usuarios durante los horarios completos de atención. El 2% restante manifestó no poder responder con certeza, ya que son sus familiares quienes realizan la solicitud de la cita médica. En estos casos, usualmente solo se les entrega información básica sobre el consultorio asignado y la hora de atención, lo que reduce la comprensión del proceso completo. Ante este panorama, la IPSI Outtajiapulee ha venido reforzando desde el área de SIAU y Atención al Usuario las estrategias de educación y sensibilización dirigidas a la población, haciendo énfasis en la importancia de que cada paciente participe activamente en el proceso de solicitud de citas y orientación médica, como un paso fundamental para garantizar una atención segura, oportuna y de calidad. Adicionalmente, se continúa promoviendo el uso de canales de información complementarios y el acompañamiento por parte de personal bilingüe, con enfoque intercultural, para facilitar el acceso a la información en comunidades indígenas y zonas rurales dispersas. Estos resultados fortalecen el compromiso institucional con la mejora continua de los procesos de atención, comunicación efectiva y garantía del derecho a la información en salud.

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

Con el objetivo de fortalecer el ejercicio informado y consciente del derecho a la salud, durante el mes de junio de 2025 se aplicó una encuesta institucional a una muestra aleatoria de 250 pacientes que accedieron a los diferentes servicios ofrecidos por la IPSI Outtajiapulee. El propósito fue evaluar el nivel de conocimiento de los usuarios frente a la Carta de Derechos y Deberes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, documento fundamental que orienta la relación entre el usuario y los servicios de salud. Resultados:

El 92% de los encuestados manifestó conocer la Carta de Derechos y Deberes, gracias a las estrategias de socialización implementadas de forma permanente por la institución. Entre los principales medios mencionados se destacan: Las actividades de sensibilización realizadas en las tres salas de espera, tanto en lengua wayuunaiki como en español, permitiendo la comprensión intercultural del contenido. La disponibilidad de folletos informativos en los estantes institucionales, ubicados en áreas de alto tránsito de usuarios. La visibilidad permanente del documento en la sala de espera principal, donde se encuentra publicado de forma clara y bilingüe (español y wayuunaiki), garantizando el acceso visual a toda la población. Un 4% de los usuarios señaló no conocer el documento, atribuyendo su desconocimiento a que asisten de forma esporádica a la IPSI, lo que dificulta la apropiación del contenido. En respuesta a esto, se ha fortalecido la estrategia de socialización con espacios semanales de orientación sobre derechos y deberes en salud, implementados durante todo el mes. El 4% restante manifestó no estar en capacidad de responder, ya que era la primera vez que accedían a servicios de salud. Frente a estos casos, el equipo institucional procedió de manera inmediata a realizar la socialización directa de la carta, brindando explicaciones claras y entregando un folleto informativo físico que permita reforzar la comprensión y retención de la información. La IPSI Outtajiapulee continúa impulsando la difusión continua de esta información a través de sus canales oficiales, tanto físicos como digitales, con publicaciones en redes sociales, murales informativos y contenidos visuales en salas de espera, todo esto orientado a garantizar que los usuarios conozcan, ejerzan y hagan valer sus derechos y deberes en salud de manera consciente y responsable. Estos resultados evidencian el compromiso institucional con la formación de usuarios informados, el respeto por la diversidad lingüística y cultural, y la promoción de una atención en salud basada en la equidad, la transparencia y la participación activa de la comunidad.

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

Con el propósito de conocer la percepción de nuestros usuarios respecto a la existencia de posibles situaciones de discriminación en los servicios prestados, durante el mes de junio de 2025 se aplicó una encuesta a una muestra aleatoria de 250 pacientes que asistieron a los diferentes servicios de la IPSI Outtajiapulee. Los resultados obtenidos fueron altamente positivos y evidencian el compromiso institucional con el respeto a la diversidad y la garantía de una atención humanizada e incluyente. De acuerdo con los datos recolectados:

El 100% de los encuestados manifestó no haber sido víctima de ningún tipo de discriminación por parte del personal de salud ni administrativo de la institución. Por el contrario, los usuarios resaltaron el comportamiento profesional, respetuoso y empático del talento humano, destacando su capacidad para brindar atención sin prejuicios hacia la diversidad de género, color de piel, etnia, religión, orientación sexual o nacionalidad. En coherencia con estos resultados, desde la IPSI Outtajiapulee se continúa promoviendo y fortaleciendo una cultura institucional basada en el respeto por la dignidad humana, la inclusión y el trato equitativo. Diariamente se llevan a cabo acciones de sensibilización dirigidas al personal y a los usuarios, que enfatizan en: El respeto por la diversidad cultural, religiosa, étnica, de género y de orientación sexual, La importancia de garantizar una atención libre de juicios o actitudes excluyentes, La no tolerancia a cualquier forma de discriminación directa o indirecta. Estas acciones forman parte del

compromiso ético y social de la institución con el cumplimiento de los derechos humanos, el enfoque diferencial y la equidad en el acceso a los servicios de salud.

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

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 100% de los usuarios encuestados afirmaron haber sido atendidos con dignidad, amabilidad y respeto, resaltando un ambiente institucional caracterizado por el buen trato, la cordialidad y la disposición permanente del personal para ofrecer acompañamiento humano y oportuno. No se reportaron situaciones de maltrato, indiferencia ni descuido por parte del personal asistencial ni administrativo, lo cual evidencia la consolidación de una cultura de atención centrada en el usuario y orientada al respeto por los derechos fundamentales. Los usuarios también destacaron positivamente las condiciones del entorno físico, describiendo los espacios como limpios, organizados, agradables y visualmente atractivos, lo que contribuyó a generar una experiencia de atención más cómoda y acogedora. Estos resultados refuerzan el compromiso de la IPSI Outtajiapulee con la humanización del servicio, el fortalecimiento de relaciones basadas en la empatía, el respeto mutuo, y la garantía de un entorno donde se valora la dignidad de cada persona, sin distinción alguna. Como parte de las acciones permanentes, se continúa capacitando al personal en atención humanizada, comunicación asertiva y enfoque diferencial, garantizando así que el trato digno sea una constante en cada punto de contacto con nuestros usuarios.

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

Con el propósito de evaluar la percepción de nuestros usuarios en relación con el respeto a la privacidad durante la atención médica, en junio de 2025 se realizó una encuesta a una muestra aleatoria de 250 pacientes que acudieron a los diferentes servicios de la institución. La pregunta formulada fue: ¿Considera usted que se respetó su privacidad durante su atención? Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 98% de los encuestados manifestó que se respetó su privacidad durante las atenciones médicas recibidas. Este alto porcentaje refleja el compromiso institucional con la confidencialidad y el trato personalizado, respaldado por la infraestructura adecuada, como la utilización de separadores (biombos) en los consultorios, que permiten garantizar la interacción privada entre médico y paciente, incluso cuando cuentan con acompañantes durante la consulta. Por otro lado, el 2% restante expresó que su privacidad no fue respetada completamente. Estas situaciones se atribuyen a la entrada de otros profesionales al consultorio sin autorización plena, aunque se señala que, en la mayoría de los casos, se solicita permiso para ingresar. Sin embargo, se reportaron ocasiones en las que se interrumpió la atención para solicitar favores o realizar consultas no urgentes, lo que afectó la privacidad del paciente. En este sentido, se reitera que el protocolo institucional establece que únicamente en casos de extrema urgencia está permitida la entrada al consultorio sin previa autorización, y siempre con el consentimiento del médico y el paciente.

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

En el marco de las acciones de seguimiento y mejora continua de la calidad en la atención al usuario, durante el mes de junio de 2025 se aplicó una encuesta a una muestra aleatoria de 250 pacientes que asistieron a los distintos servicios ofrecidos por la IPSI Outtajiapulee. El objetivo de este ejercicio fue conocer la percepción de los usuarios sobre el

cumplimiento de los procedimientos clínicos básicos, en especial la realización de la valoración física durante la consulta médica. Los resultados obtenidos evidencian un alto nivel de cumplimiento y satisfacción: El 100% de los pacientes encuestados manifestó que durante su atención sí se les realizó una valoración física completa, lo cual generó una percepción positiva frente a la calidad del acto médico y la rigurosidad profesional del personal que los atendió. Los usuarios expresaron sentirse cómodos, respetados y escuchados durante el proceso, lo que contribuyó significativamente a fortalecer la confianza hacia el profesional de salud y a consolidar una relación médico-paciente basada en el respeto y la empatía. Este resultado también resalta la importancia del contacto directo y la exploración física como parte esencial del abordaje clínico, reforzando la imagen de un cuerpo médico comprometido con la atención integral, humanizada y centrada en la persona. A partir de estos hallazgos, se exalta y reconoce el desempeño del personal médico por su responsabilidad, sensibilidad y profesionalismo en la prestación del servicio, e igualmente se motiva a mantener y fortalecer estas buenas prácticas clínicas, en beneficio de la seguridad del paciente y la calidad del cuidado prestado. La IPSI Outtajiapulee reitera su compromiso con el respeto a los protocolos clínicos, el trato digno y la atención centrada en las necesidades de cada usuario, garantizando procesos de atención seguros, éticos y ajustados a los estándares institucionales.

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?

En el marco del seguimiento a la calidad de los servicios prestados y en cumplimiento de los principios de atención humanizada y centrada en el usuario, durante el mes de junio de 2025 se aplicó una encuesta a una muestra aleatoria de 250 pacientes que accedieron a los diferentes servicios de salud ofrecidos por la IPSI Outtajiapulee. Uno de los aspectos evaluados fue la claridad y coherencia de la información brindada por el personal de salud respecto al estado de salud del usuario, las recomendaciones médicas y los signos de alarma. Los resultados fueron los siguientes: El 99% de los encuestados manifestó haber recibido información clara, coherente y comprensible por parte del profesional tratante, tanto sobre su condición de salud como sobre las recomendaciones generales, indicaciones específicas, y signos y síntomas de alarma que requieren acudir a un centro médico de manera oportuna. Este alto porcentaje refleja el compromiso del talento humano en salud con la comunicación efectiva como pilar esencial de una atención segura, informada y participativa. El 1% restante expresó no haber comprendido completamente la información recibida, debido a que esta fue proporcionada únicamente en español y no en su lengua materna, wayuunaiki. Este caso puntual pone de manifiesto la importancia del enfoque diferencial y lingüístico, particularmente en poblaciones indígenas. Ante esta situación, la institución reitera su protocolo de apoyo a la comunicación intercultural: aunque no todos los profesionales tratantes dominan el idioma wayuunaiki, se cuenta permanentemente con el respaldo de auxiliares, intérpretes institucionales y profesionales bilingües, quienes están debidamente capacitados y disponibles para facilitar las traducciones y orientaciones necesarias. Adicionalmente, desde el área de SIAU y Trabajo Social, se continúa fortaleciendo el acompañamiento con enfoque étnico y diferencial, brindando traducciones inmediatas y aclaraciones sobre las instrucciones médicas al finalizar cada atención, con el fin de garantizar que ningún usuario se retire con dudas o sin comprender su diagnóstico y tratamiento. Estos resultados permiten identificar avances significativos, así como oportunidades de mejora en el fortalecimiento de una

comunicación efectiva y culturalmente pertinente, pilares esenciales para garantizar el derecho a la información en salud y mejorar la adherencia a los tratamientos.

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

Como parte de los procesos de evaluación continua de la calidad en la atención y la comunicación efectiva con los usuarios, durante el mes de junio de 2025 se realizó una encuesta de percepción dirigida a una muestra aleatoria de 250 pacientes que asistieron a los diferentes servicios de la IPSI Outtajiapulee. Uno de los aspectos valorados fue la satisfacción con la información brindada por el personal médico respecto a los medicamentos formulados, incluyendo dosis, frecuencia, vía de administración, duración del tratamiento y posibles efectos adversos. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 96% de los usuarios encuestados manifestó estar satisfecho con la información proporcionada por el personal médico sobre el uso adecuado de los medicamentos, lo cual refleja una comunicación clara, responsable y centrada en el paciente, que contribuye a mejorar la adherencia terapéutica y el uso seguro de los fármacos. El 4% restante indicó haber tenido dificultades para comprender completamente la información en un primer momento, debido a que fue proporcionada en español, idioma que no dominan, ya que su lengua materna es wayuunaiki. Ante esta situación, se destaca que la institución cuenta con un mecanismo de apoyo lingüístico e intercultural a través de diferentes actores: Auxiliares de enfermería y profesionales bilingües disponibles para realizar traducciones durante y después de la consulta médica. Personal del área de SIAU y asignación de citas, capacitados para brindar orientación en lengua wayuunaiki cuando se requiera. El personal de farmacia, al momento de la dispensación, realiza una lectura comprensiva de las fórmulas médicas y, de ser necesario, ofrece la traducción completa de las indicaciones, garantizando que el usuario comprenda el tratamiento que debe seguir. Estas acciones ratifican el compromiso de la IPSI Outtajiapulee con el enfoque diferencial, la equidad en el acceso a la información en salud y el respeto por la diversidad cultural y lingüística, promoviendo así una atención más inclusiva, segura y centrada en las necesidades reales de los usuarios.

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?

En el marco de la estrategia de evaluación de la percepción del usuario frente a la calidad del servicio, durante el mes de junio de 2025 se aplicó una encuesta a una muestra aleatoria de 250 pacientes que acudieron a los distintos servicios asistenciales de la IPSI Outtajiapulee. Uno de los aspectos indagados fue si los usuarios consideraban haber recibido la información necesaria y suficiente respecto a los procedimientos o tratamientos médicos indicados durante su atención. Los resultados fueron muy positivos: El 100% de los pacientes encuestados manifestó haber recibido información clara y oportuna sobre los procedimientos, tratamientos y actividades médicas a realizarse. Esto incluye tanto los exámenes de laboratorio como la orientación sobre estudios complementarios como radiografías (Rx), que son realizados a través de prestadores externos. Los usuarios confirmaron que, cuando se requiere atención en servicios complementarios fuera de la institución, el personal de salud brinda la orientación completa sobre los pasos a seguir, la ubicación del prestador, requisitos administrativos y tiempos aproximados. Asimismo, en los casos donde se deben realizar procedimientos menores dentro de la IPSI, se garantiza que el usuario reciba una asesoría previa

completa, con explicación detallada del procedimiento, su finalidad, riesgos, beneficios y cuidados posteriores. De igual manera, en cumplimiento de la normatividad vigente, se realiza la firma del consentimiento informado, como constancia del consentimiento libre y voluntario del paciente. Este resultado evidencia el compromiso de la IPSI Outtajiapulee con el respeto por los derechos de los usuarios, particularmente el derecho a la información, la autonomía y la toma de decisiones informadas sobre su atención en salud. Desde la institución se continúa fortaleciendo la comunicación efectiva y asertiva entre el personal de salud y los usuarios, así como el cumplimiento de protocolos que promuevan una atención segura, humanizada y con enfoque ético.

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

Como parte de las acciones de mejora continua en la calidad de la atención en salud y en cumplimiento del enfoque de atención centrado en el usuario, durante el mes de junio de 2025 se aplicó una encuesta de percepción a una muestra aleatoria de 250 pacientes que asistieron a los diferentes servicios ofrecidos por la IPSI Outtajiapulee. El objetivo de esta medición fue conocer la opinión general de los usuarios sobre el servicio recibido, considerando factores como la atención, cordialidad, oportunidad, efectividad y el acceso al derecho fundamental a la salud. Los resultados arrojaron lo siguiente: El 90% de los encuestados calificó el servicio institucional como "excelente", destacando el cumplimiento de sus expectativas en relación con la atención humanizada, la amabilidad del personal, la oportunidad en los tiempos de respuesta, la eficiencia en los procedimientos y la garantía del acceso efectivo a los servicios de salud. El 8% de los usuarios calificó la atención como "buena", reconociendo que la IPSI presta los servicios de manera adecuada, conforme a los estándares establecidos por la normativa vigente en salud, aunque sugieren mantener y fortalecer algunos aspectos organizativos para mejorar la experiencia del usuario. El 2% restante calificó el servicio como "regular", señalando que, si bien la atención es de calidad, existen oportunidades de mejora, especialmente en lo relacionado con los tiempos de espera en la jornada de la tarde, donde han percibido demoras para la atención médica. Ante estas observaciones, la institución ha venido reforzando las estrategias de educación y sensibilización al usuario mediante charlas periódicas en la sala de espera, lideradas por profesionales del área de salud, trabajo social y SIAU, con el fin de promover una cultura de comprensión, paciencia y corresponsabilidad frente a la dinámica asistencial y los imprevistos que puedan surgir durante las jornadas de atención. La IPSI Outtajiapulee agradece la participación activa de los usuarios y reitera su compromiso de seguir fortaleciendo los procesos internos para brindar una atención segura, humana, eficiente y culturalmente pertinente, en beneficio de toda la comunidad usuaria.

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

Como parte del seguimiento a la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios brindados, durante el mes de junio de 2025 se aplicó una encuesta a una muestra aleatoria de 250 pacientes que acudieron a los distintos servicios de la IPSI Outtajiapulee, con el fin de conocer su grado de satisfacción y disposición a recomendar la institución a familiares, amigos y miembros de su comunidad. La pregunta evaluada fue: ¿Recomendaría usted la IPSI Outtajiapulee a familiares o conocidos? Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 92% de los encuestados respondió afirmativamente, expresando que sí recomendarían la institución, principalmente porque reconocen que es una de las pocas IPS que garantiza la atención directa en zonas rurales dispersas, logrando acercar los servicios de

salud a comunidades de difícil acceso. Este aspecto fue reiteradamente valorado como un compromiso institucional real con la población wayuu y con el derecho a la salud sin barreras geográficas ni culturales. El 6% indicó que “probablemente sí” recomendarían la institución, aunque señalaron como observación que el alto flujo de pacientes que acuden diariamente a solicitar citas podría representar una dificultad, especialmente en momentos de alta demanda. No obstante, manifestaron comprensión frente al contexto de cobertura poblacional y reconocieron los esfuerzos del equipo institucional por atender a todos los usuarios con calidad y orden. Finalmente, el 1% de los encuestados señaló que “tal vez” la recomendaría, argumentando que en algunas ocasiones el proceso de atención puede tomar un día completo, lo cual interfiere con otras obligaciones personales y laborales. Esta percepción se relaciona principalmente con los tiempos de espera. Frente a este tipo de situaciones, desde el área de SIAU se viene fortaleciendo la educación a los usuarios sobre la importancia de priorizar su salud y asistir a controles médicos periódicos, no solo en momentos de enfermedad, sino también durante el estado de bienestar, como parte de las estrategias de prevención y promoción. Se insiste en que la salud debe ser vista como un pilar fundamental de la vida cotidiana, y que acudir a tiempo al sistema de salud puede evitar complicaciones mayores. Estos resultados evidencian un alto nivel de confianza y reconocimiento por parte de la comunidad usuaria, y a su vez ofrecen insumos valiosos para seguir mejorando la calidad, la oportunidad y la experiencia general del paciente.

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

Con el objetivo de continuar fortaleciendo los procesos de mejora en la atención y garantizar una atención centrada en el usuario, durante el mes de junio de 2025 se aplicó una encuesta de percepción a una muestra aleatoria de 250 pacientes que accedieron a los diferentes servicios asistenciales de la IPSI Outtajiapulee. Uno de los aspectos evaluados fue la disposición de los usuarios a volver a utilizar los servicios de la institución, lo que constituye un importante indicador de confianza, satisfacción y percepción de calidad. Los resultados fueron los siguientes: El 96% de los encuestados expresó que sí volvería a utilizar los servicios de la IPSI cada vez que sea necesario, destacando que la atención recibida se caracteriza por ser cálida, humana y de alta calidad. Este grupo valoró especialmente la pertinencia cultural del trato, el respeto por la identidad étnica y la disposición del personal para atender con profesionalismo a la población indígena y vulnerable, lo cual representa un diferencial importante frente a otras instituciones prestadoras. Un 8% de los usuarios manifestó que “probablemente sí” volverían a usar los servicios, aunque indicaron que, por estar radicados temporalmente en otras ciudades, en ocasiones prefieren asistir a consultas particulares o privadas por facilidad geográfica. Aun así, reconocen la calidad institucional de la IPSI y su vocación de servicio. Un pequeño porcentaje restante señaló que “tal vez” volvería a utilizar los servicios, argumentando que en algunas ocasiones prefieren recurrir a la automedicación en lugar de asistir a consulta. Ante esta situación, se ha intensificado la educación y sensibilización a los usuarios desde el área de SIAU y profesionales de salud, aclarando que la automedicación puede traer consecuencias graves para la salud individual y colectiva, incluyendo efectos adversos, diagnósticos tardíos y complicaciones médicas. Estos resultados reflejan una alta aceptación y nivel de satisfacción general con los servicios brindados por la IPSI Outtajiapulee, y resaltan el valor que los usuarios asignan a una atención humanizada, culturalmente pertinente y orientada a la protección del derecho

fundamental a la salud. La institución reafirma su compromiso con el mejoramiento continuo, el fortalecimiento del enfoque diferencial y la promoción de buenas prácticas en el cuidado integral de sus usuarios.

Como parte de estas acciones, se desarrolló una (1) charla educativa semanal, abordando temáticas específicas de relevancia para la población usuaria. Estos espacios buscan generar conciencia, promover el autocuidado y fortalecer el conocimiento sobre aspectos clave que contribuyen al bienestar de los pacientes y al adecuado funcionamiento de la institución.

Además de estas charlas programadas, se realiza diariamente educación informal dirigida a los usuarios que permanecen en las instalaciones. Estas intervenciones abarcan temas generales como:

- El uso adecuado de los baños,
- La correcta clasificación de residuos en las canecas dispuestas para tal fin,
- La importancia del cuidado de los enseres y mobiliario institucional durante su permanencia,
- El fomento de la cooperación y la convivencia respetuosa,
- La actualización de datos personales,
- La comprensión de procesos institucionales, entre otros.

A continuación, se detallan las temáticas abordadas en las charlas educativas realizadas durante el mes de junio:

FECHA	TEMAS	OBJETIVOS	LUGAR	RESPONSABLE
04/06/2025	Infección respiratoria aguda	mantener e intensificar las acciones de prevención a través de hábitos de higiene, manipulación y conservación de alimentos, manejo de excrementos, reforzar las medidas de tratamiento adecuado de fuentes de abastecimiento de agua y evitar su almacenamiento inadecuado, para poder disfrutar de unas vacaciones sanamente	Sala de espera	Adolfo Henríquez
11/06/2025	Enfermedad diarreica aguda	Intensificar las estrategias de información en salud, educación y comunicación, relacionadas con las acciones de promoción, mantenimiento de la salud y la prevención de la Infección Respiratoria Aguda.	Sala de espera	Adolfo Henríquez
18/06/2025	Diabetes	La educación en diabetes es fundamental tanto para prevenir la aparición de la diabetes, como para evitar las temidas complicaciones. impulsar la educación en diabetes como una manera de prevenir el aumento de la patología, educando en sus factores de riesgo y además en las personas que la padecen educando en la prevención de sus complicaciones asociadas, ayudando a reducir la carga de diabetes	Sala de espera	Adolfo Henríquez
25/06/2025	Lactancia materna	Promover la <i>lactancia</i> materna exclusiva durante los primeros 6 meses y correctamente complementada con otros alimentos hasta los 2 años o más	Sala de espera	Adolfo Henríquez

La enfermera Dileine Castañeda toma la palabra para agradecer por la socialización, haciendo énfasis en la importancia de fortalecer la educación a usuarios, además de ello sugiere que se articule con las otras dependencias de la institución para hacer de estas actividades mas amplia y pueda llegar de la mejor forma a los usuarios. Es así como se cierra la jornada siendo a las 10:00 am de la mañana

6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ			
No	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
	Seguimiento a la solicitud del sistema de digiturno	SIAU	31/08/2025
	Fortalecimiento del uso y visibilidad del buzón de PQRSF	SIAU	CONSTANTE
	Reconocimiento al personal destacado	SIAU	31/07/2025
	Ampliar la cobertura de las temáticas abordadas, integrando también componentes éticos, culturales y diferenciales.	SIAU	CONSTANTE

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 FECHA: 2025 07 10

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Adolfo Henríquez P. CARGO: Lider Segu. HORA:

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	Katlyn De la Espinola	1424500107	Coord. Atención	katlyn@hospital.com	3116415490	<i>Katlyn De la Espinola</i>
2	Jhara Zúñiga	22.426.581	Alianza Ciudad			<i>Jhara Zúñiga</i>
3	Laraiola Parraing	56069691	A. Urbano		302 471 2174	<i>Laraiola Parraing</i>
4	Duke Castañeda	1103997419	Lider Segu	duke@seguidad.com	Doc	<i>Duke Castañeda</i>
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						