

FECHA DE LA REUNIÓN:	28	08	2025	HORA DE INICIO:	03:00 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"/>	ÉTICA HOSPITALARIA	
NOMBRE DEL COMITÉ:	ÉTICA HOSPITALARIA					CONSECUTIVO DE ACTA	7

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	Seguimiento a la solicitud del sistema de digiturno	SIAU	
2	Fortalecimiento del uso y visibilidad del buzón de PQRSF	SIAU	
3	Reconocimiento al personal destacado	SIAU	

4	Ampliar la cobertura de las temáticas abordadas, integrando también componentes éticos, culturales y diferenciales.	SIAU	
---	---	------	--

5. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA	
N o	DESCRIPCIÓN
1	<p>Se da la bienvenida a todos los participantes de la reunión. Seguidamente, se procede a la verificación del quórum, constatando la presencia del 90% de los integrantes, lo cual permite dar inicio al desarrollo de la sesión del Comité de Ética Hospitalaria.</p> <p>El propósito principal de este comité es ofrecer respuestas oportunas ante situaciones que demandan intervenciones asertivas, con el objetivo de mejorar los servicios comprometidos y, en consecuencia, contribuir a la satisfacción del paciente.</p>
2	<p>Se da inicio al Comité de Ética correspondiente al mes de agosto 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> <ul style="list-style-type: none">  El primer compromiso era el seguimiento a la solicitud de digiturno, a la cual responden los administrativos que se encuentra en gestión de cotizaciones y demás temas pertinentes al caso, se da parte de tranquilidad de la gestión por medio de evidencia de solicitudes de cotización, así mismo se continuara haciendo seguimiento hasta obtener una respuesta definitiva.  El segundo compromiso obedece al fortalecimiento del uso y visibilidad del buzón de PQRSF, ante la cual se ha venido trabajando de forma conjunta con los miembros de la alianza de usuario mediante socializaciones en las salas de esperas y acompañamientos a las aperturas semanales que se realiza.  El tercer compromiso hace referencia al reconocimiento al personal que fue felicitado el mes anterior por parte de los usuarios mediante una manifestación recibida por medio del buzón. Mediante oficio se emite unas palabras de felicitaciones y enaltecimiento al personal indicado, resaltando la importancia de su labor y trato humanizado a los pacientes, así mismo en el marco de reuniones institucionales donde se convoca a todo el personal, se aprovecha el espacio para hacer público y extensivas estas palabras de felicitaciones para que todos sean conocedores del buen trabajo y se puedan unir o tomar como referencia estas acciones que llenan de satisfacción a nuestra población afiliada.  Haciendo alusión al cuarto compromiso se estructura un plan de socialización enfocado a componentes éticos, culturales y diferenciales dirigidos a nuestros usuarios, con la intención de que se sientas parte fundamental de los procesos que se llevan a cabo en nuestra institución. Que se pueda visibilizar que somos una ips indígena que se preocupa por su población indígena y crea estrategia para integrar de forma efectiva lo cultural dentro de sus procesos y actividades. <p>Con lo anterior damos cuenta de los avances de las gestiones realizadas frente a los diferentes compromisos que se generan al cabo de las reuniones del presente comité.</p>
3	

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL MES DE JULIO DE 2025

PQRSF



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 dos (2) manifestación escrita por un usuario. la primera corresponde a una queja dirigida al personal del área de asignación de citas y admisiones. En su mensaje, el usuario destacó manifestar su inconformidad con el servicio recibido. Al momento de llegar a la institución, no se le brindó información clara en la recepción sobre el procedimiento ni sobre la hora exacta en que atenderían a su hija, la cual afectó negativamente la experiencia en la institución.

ante la presente se ha reforzado el proceso de inducción interna al personal de recepción, haciendo énfasis en la importancia de brindar información completa y clara a los usuarios sobre horarios de atención y pasos a seguir. Así mismo, se está implementando una cartilla visual informativa en la zona de admisiones con los procedimientos y horarios más frecuentes, para mayor orientación.

La segunda queja fue presentada por una usuaria que solicitó una cita médica en horario de la mañana. Sin embargo, al momento de la asignación, se le programó la atención en la jornada de la tarde, lo que generó su inconformidad. La paciente expresó su descontento, argumentando que su solicitud inicial era para la mañana. No obstante, se verificó que su llegada a la institución fue posterior al momento en que ya se habían asignado los turnos disponibles para ese horario, motivo por el cual fue ubicada en el siguiente bloque de atención.

Como medida correctiva, se reforzarán los lineamientos de atención en el área de admisiones, para garantizar que al momento de la solicitud se informe claramente a los usuarios sobre la disponibilidad de turnos por jornada y la importancia de llegar con antelación si se requiere un horario específico. Adicionalmente, se implementará una cartelera informativa visible en la zona de atención al usuario, donde se indiquen los tiempos estimados de asignación por jornada y el número de cupos disponibles. En lo posible, se brindará a los usuarios alternativas de reprogramación

según disponibilidad, y se dará prioridad en futuras solicitudes a quienes hayan manifestado una necesidad específica de horario, siempre y cuando la capacidad lo permita.

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

¿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 objetivo de evaluar la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos por la IPSI Outtajiapulee, durante el mes de julio de 2025 se llevó a cabo un ejercicio de medición de satisfacción mediante la aplicación de una encuesta estructurada. Esta actividad forma parte del compromiso institucional con la mejora continua de la calidad en la atención, y permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos asistenciales y administrativos. Se seleccionó una muestra aleatoria de 250 usuarios, correspondiente a personas que hicieron uso de los servicios durante el mes evaluado. La encuesta fue aplicada de manera presencial y consistió en una serie de preguntas cerradas relacionadas con la claridad de la información recibida, la atención brindada por el personal, la puntualidad, y otros aspectos relacionados con la experiencia del usuario. El 98% de los encuestados afirmaron haber recibido información clara y precisa respecto a los detalles del servicio solicitado. Esto incluye datos como: Fecha y hora de la atención, Consultorio asignado, Nombre del profesional tratante, Requisitos previos para la atención (si aplicaban). Por el contrario, el 2% de los usuarios expresó inconformidad, manifestando que la orientación proporcionada fue confusa o insuficiente, lo que generó dudas o dificultades al momento de acceder al servicio. Como parte de los esfuerzos permanentes por garantizar una atención humanizada y centrada en el usuario, la institución ha venido reforzando las estrategias de comunicación en los diferentes puntos de atención, particularmente en las salas de espera, donde diariamente se realizan actividades educativas orientadas a: Explicar el proceso de asignación de citas, Informar sobre los horarios de atención en los distintos servicios, Orientar sobre la toma de muestras de laboratorio y entrega de resultados, Promover el respeto por los turnos y tiempos de atención, Resolver dudas frecuentes y facilitar el acceso a los servicios. Estas acciones buscan no solo mantener informada a la comunidad

usuaria, sino también empoderarla en el uso adecuado de los servicios de salud que brinda la IPSI Outtajiapulee. Los resultados obtenidos durante el mes de julio reflejan un alto nivel de satisfacción en cuanto a la información proporcionada por el personal de la institución, lo cual es un indicador positivo de la efectividad en los procesos de orientación al usuario. No obstante, el porcentaje de usuarios que reportaron deficiencias en la claridad de la información, aunque bajo, debe ser atendido con acciones correctivas y preventivas para evitar que se convierta en una tendencia recurrente. La IPSI Outtajiapulee reitera su compromiso con la calidad en la atención y continuará implementando estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la comunicación con los usuarios, como parte fundamental del proceso de mejora continua.

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

Durante el mes de julio se aplicó una encuesta de satisfacción a una muestra de 250 personas que asistieron a la IPSI Outtajiapulee para acceder a los servicios ofrecidos. El objetivo de esta medición fue conocer el nivel de familiaridad de los usuarios con la Carta de Derechos y Deberes de la institución, documento esencial para garantizar una atención en salud con enfoque humanizado y respetuoso. Los resultados de la encuesta indican que el 97% de los encuestados manifestaron conocer la Carta de Derechos y Deberes del Usuario. Este alto porcentaje de reconocimiento se atribuye a las estrategias de socialización continua que realiza la institución, especialmente en las salas de espera, donde se imparten charlas informativas y se brinda orientación directa a los usuarios. Por otro lado, el 3% restante indicó no estar familiarizado con la Carta. En su mayoría, se trata de personas que acuden esporádicamente o por corto tiempo a realizar trámites para terceros, lo que limita su exposición a los espacios informativos. No obstante, en estos casos se hace énfasis en la importancia de conocer sus derechos y deberes como usuarios del sistema de salud, con el fin de empoderarlos frente a situaciones que puedan representar una vulneración de los mismos. Además de las socializaciones, la institución refuerza esta información mediante material visual como pendones, afiches y carteleras institucionales, ubicados estratégicamente en zonas de alta circulación, promoviendo así una cultura de participación, responsabilidad y exigencia de calidad en la atención.

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

Durante el mes de julio, se aplicó una encuesta de satisfacción a una muestra representativa de 250 usuarios que acudieron a la IPSI Outtajiapulee para acceder a diversos servicios. El propósito de esta consulta fue conocer su percepción respecto a la calidad de la atención recibida, el trato humanizado y el respeto a los derechos fundamentales. Los resultados obtenidos evidencian que el 100% de los encuestados manifestó no haber experimentado ningún tipo de discriminación por parte del personal de la institución. Por el contrario, los usuarios destacaron el trato respetuoso y la aceptación de las diversidades étnicas, culturales, raciales, de género y religiosas, lo cual refleja el compromiso institucional con la equidad y el enfoque diferencial en la atención. Este resultado positivo da cuenta de la formación ética y profesional del talento humano de la IPSI, así como del fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y la humanización del servicio. Adicionalmente, en las salas de espera se desarrollan actividades educativas orientadas a sensibilizar a los usuarios sobre el derecho a la igualdad y a no ser discriminados, promoviendo su empoderamiento como sujetos activos en la defensa de sus derechos, tanto dentro

como fuera de la institución. Estas acciones contribuyen a consolidar entornos seguros, libres de cualquier forma de exclusión o violencia.

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

Durante el mes de julio, se encuestó a una muestra de 250 personas que asistieron a la IPSI Outtajiapulee con el objetivo de conocer su percepción sobre la calidad del servicio, en particular la atención digna y el respeto brindado por parte del personal de la institución. Los resultados obtenidos fueron altamente positivos: el 100% de los usuarios encuestados manifestó sentirse atendido con dignidad y respeto. Los participantes expresaron su total agrado durante su experiencia de atención, destacando el trato amable, cordial y considerado del talento humano que labora en la IPSI. Además, los usuarios resaltaron que, en los diferentes espacios de la institución, como salas de espera, consultorios y zonas comunes, se puede evidenciar un alto nivel de aseo, limpieza y organización, lo cual contribuye significativamente a generar un ambiente seguro, acogedor y propicio para recibir servicios de salud de calidad. Estos resultados reflejan el compromiso continuo de la IPSI Outtajiapulee con la humanización de la atención, el respeto por la dignidad del usuario, y la implementación de buenas prácticas institucionales que favorecen el bienestar de quienes acceden a los servicios.

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

Durante el mes de julio, se aplicó una encuesta de satisfacción a una muestra de 250 usuarios que acudieron a la IPSI Outtajiapulee a solicitar alguno de los servicios ofertados, con el objetivo de evaluar su percepción sobre la privacidad durante la atención médica. De acuerdo con los resultados, el 100% de los encuestados manifestó haber recibido atención en condiciones que garantizaron su privacidad. Este dato refleja un avance significativo en comparación con el mes anterior, indicando una mejora continua en la implementación de medidas que favorecen la interacción confidencial entre el profesional de salud y el paciente, principio fundamental del enfoque humanizado en salud. Este resultado también evidencia el compromiso institucional con la protección de la intimidad y confidencialidad del usuario, aspectos esenciales para construir relaciones de confianza y ofrecer una atención segura, ética y centrada en la persona. Como parte de las acciones de fortalecimiento, la institución realiza de manera continua jornadas educativas y de sensibilización en las salas de espera, donde se orienta tanto a usuarios como a acompañantes sobre la importancia de respetar los espacios de consulta de los demás, promoviendo así una cultura de respeto y silencio durante los momentos de atención individual. Igualmente, se trabaja de manera articulada con el personal asistencial para minimizar factores que puedan interrumpir o vulnerar la privacidad durante las consultas. Se promueve el uso adecuado de los canales de comunicación internos del sistema Eidy Health, facilitando una atención fluida, respetuosa y centrada en el usuario.

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

Durante el mes de julio de 2025, se aplicó una encuesta a una muestra de 250 usuarios que asistieron a la IPSI Outtajiapulee para acceder a alguno de los servicios ofertados. El objetivo de esta encuesta fue conocer la percepción de los usuarios sobre la atención médica recibida, con especial énfasis en el proceso de valoración física realizada por el personal de salud. De los encuestados, el 100% manifestó haber recibido una valoración física completa durante su consulta médica. Entre los procedimientos realizados por el cuerpo médico asistencial se destacan: toma de presión arterial, medición de peso, talla y temperatura corporal, los cuales son elementos fundamentales en la evaluación inicial del estado de salud del paciente. Los usuarios indicaron que estos procedimientos, además de ser técnicamente adecuados, fomentan la confianza y la seguridad en la relación paciente-profesional, lo que contribuye positivamente a la experiencia de atención en salud. Este resultado refleja un alto grado de satisfacción con el protocolo de atención médica implementado por la institución.

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?

Durante el mes de julio de 2025, se encuestó a una muestra de 250 usuarios que acudieron a la IPSI Outtajiapulee para recibir alguno de los servicios ofertados, con el propósito de conocer su percepción sobre la atención médica, en particular, en relación con la claridad de la información proporcionada por el profesional tratante. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados manifestó haber recibido información clara y comprensible sobre el diagnóstico de su problema de salud, así como sobre los procedimientos médicos ordenados durante o al finalizar la consulta. Los usuarios indicaron sentirse bien informados respecto a los riesgos y beneficios asociados a dichos procedimientos, lo cual representa un avance significativo en la garantía del derecho a una atención informada y consciente. Es importante resaltar que, en algunos casos particulares, especialmente cuando existen barreras lingüísticas o culturales, se recurre al acompañamiento de personal auxiliar o del área de trabajo social para brindar apoyo en la traducción y comprensión de la información médica, asegurando así que todos los usuarios, sin distinción, accedan plenamente a los contenidos explicativos necesarios para el cuidado de su salud. Asimismo, se destaca como un factor facilitador que la mayoría del personal de salud pertenece a la cultura Wayuu y son hablantes nativos, lo que contribuye significativamente a fortalecer la comunicación médico-paciente dentro del contexto intercultural en el que opera la institución.

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

Durante el mes de julio de 2025, se encuestó a una muestra de 250 usuarios que acudieron a la IPSI Outtajiapulee para recibir alguno de los servicios ofertados, con el propósito de conocer su percepción sobre la atención médica, en particular, en relación con la claridad de la información proporcionada por el profesional tratante. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados manifestó haber recibido información clara y comprensible sobre el diagnóstico de su problema de salud, así como sobre los procedimientos médicos ordenados durante o al finalizar la consulta. Los usuarios indicaron sentirse bien informados respecto a los riesgos y beneficios asociados a dichos procedimientos, lo cual representa un avance significativo en la garantía del derecho a una atención informada y consciente. Es importante resaltar que, en algunos casos particulares, especialmente cuando existen barreras

lingüísticas o culturales, se recurre al acompañamiento de personal auxiliar o del área de trabajo social para brindar apoyo en la traducción y comprensión de la información médica, asegurando así que todos los usuarios, sin distinción, accedan plenamente a los contenidos explicativos necesarios para el cuidado de su salud. Asimismo, se destaca como un factor facilitador que la mayoría del personal de salud pertenece a la cultura Wayuu y son hablantes nativos, lo que contribuye significativamente a fortalecer la comunicación médico-paciente dentro del contexto intercultural en el que opera la institución.

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?

Durante el mes de julio de 2025, se aplicó una encuesta a una muestra de 250 usuarios que acudieron a la IPSI Outtajiapulee para acceder a los servicios ofertados. El propósito fue conocer la percepción de los usuarios sobre la atención recibida, con énfasis en la claridad y suficiencia de la información relacionada con los beneficios y riesgos de los procedimientos, diagnósticos o tratamientos indicados. Los resultados reflejan que el 100% de los encuestados afirmaron haber recibido información clara, precisa y detallada sobre los riesgos, beneficios y posibles complicaciones asociados a los procedimientos médicos ordenados por el personal de salud. Esta información es comunicada de forma verbal y, en muchos casos, reforzada con explicaciones adicionales, buscando garantizar la comprensión del paciente y fomentar su participación activa en la toma de decisiones sobre su atención. Además, se evidencia que los profesionales insisten en la importancia de realizar los procedimientos en los tiempos recomendados, con el fin de garantizar diagnósticos oportunos y respuestas terapéuticas eficaces. Esta práctica evidencia un enfoque centrado en la seguridad del paciente y en el respeto a sus derechos, especialmente en lo relacionado con el consentimiento informado. Este resultado pone de manifiesto el compromiso del cuerpo médico y asistencial de la IPSI con una atención basada en la comunicación efectiva, la educación al paciente y la construcción de una relación médico-paciente transparente y respetuosa.

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

Durante el mes de julio de 2025, se realizó una encuesta a una muestra de 250 usuarios que accedieron a los servicios ofertados por la IPSI Outtajiapulee. El objetivo de esta pregunta específica fue conocer la percepción general de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido durante su atención en la institución. Los resultados evidencian que el 99% de los encuestados calificaron la calidad del servicio como "excelente", destacando sentirse a gusto, bien atendidos y complacidos con los servicios recibidos. Además, muchos de ellos expresaron agradecimientos y felicitaciones al personal asistencial por el trato humano, la calidez, el profesionalismo y el compromiso demostrado durante su estancia. Un aspecto especialmente valorado por los usuarios fue la labor de los grupos extramurales, quienes realizan jornadas de atención en las zonas rurales dispersas, contribuyendo significativamente a la prevención y control de enfermedades prevalentes en las comunidades, lo que refuerza el enfoque de salud pública con pertinencia territorial y cultural de la IPSI. Por otro lado, el 1% de los encuestados calificó el servicio como "regular", argumentando que, en algunas ocasiones, el alto flujo de pacientes en horas tempranas impide que todos logren acceder a un turno en la primera jornada del día. No obstante, incluso este grupo reconoció la disposición y capacidad

de resolución del personal asistencial, quienes realizan ajustes para reubicar a los usuarios en la segunda jornada del mismo día, permitiendo que se mantenga la accesibilidad y continuidad del servicio. En términos generales, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción global con la calidad del servicio prestado por la IPSI Outtajiapulee, consolidando su imagen institucional positiva y el reconocimiento por parte de la comunidad usuaria.

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

Como parte de la encuesta aplicada durante el mes de julio de 2025 a una muestra de 250 usuarios que asistieron a la IPSI Outtajiapulee, se indagó si recomendarían los servicios de la institución a sus familiares y amigos, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción y confianza depositado en la atención brindada. El 100% de los encuestados expresó que sí recomendaría los servicios de la IPSI, resaltando principalmente la calidad humana y profesional del personal que integra la institución. Los usuarios destacaron también la rapidez y eficacia con la que son atendidos en los distintos servicios, así como la organización, disciplina y compromiso que perciben en cada proceso institucional. Esta percepción positiva no solo refleja la satisfacción del usuario, sino también el impacto positivo de la cultura organizacional en la experiencia del paciente. Además, durante la aplicación de la encuesta, varios usuarios manifestaron su interés en conocer el proceso de traslado hacia la IPSI Outtajiapulee desde otras instituciones prestadoras de servicios de salud. Ante esta solicitud, se ofreció orientación adecuada, remitiendo a los usuarios a las instancias de enlace étnico de la IPSI y a las EPS presentes en el municipio, con el fin de facilitar el proceso y garantizar el acceso equitativo a los servicios. En resumen, estos resultados evidencian un alto grado de reconocimiento comunitario hacia la IPSI Outtajiapulee, no solo como prestadora de servicios de salud, sino como una institución confiable, con pertinencia cultural, y comprometida con el bienestar de la población.

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

En el marco de la encuesta aplicada durante el mes de julio de 2025 a una muestra representativa de 250 usuarios, se evaluó la disposición de los mismos a volver a utilizar los servicios de salud prestados por la IPSI Outtajiapulee. Los resultados fueron contundentes: el 100% de los encuestados manifestaron que, sin duda, volverían a hacer uso de los servicios de la institución, destacando que la IPSI ofrece atención de alta calidad, accesibilidad a los servicios, y respuestas eficaces y oportunas a las necesidades de la comunidad. Los usuarios reconocen a la IPSI Outtajiapulee como una institución visionaria y comprometida con su población afiliada, que no solo garantiza atención en su sede, sino que además moviliza sus equipos extramurales hacia zonas rurales y de difícil acceso, demostrando su compromiso con la equidad en salud y el bienestar colectivo. Adicionalmente, se resaltó que, con el fin de facilitar el acceso para usuarios que se encuentren fuera del municipio, la IPSI cuenta con canales telefónicos habilitados para la asignación de citas médicas, los cuales son socializados y explicados a los usuarios como parte de las estrategias institucionales de educación y empoderamiento del paciente. Este nivel de aceptación y fidelización por parte de la comunidad reafirma la confianza y preferencia hacia la IPSI Outtajiapulee como prestadora de servicios de salud con enfoque intercultural, territorial y humanizado.

6

EDUCACION

Como parte de las acciones educativas dirigidas a nuestra población afiliada, 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 julio:

FECHA	TEMAS	OBJETIVOS	LUGAR	RESPONSABLE
02/07/2025	HIPERTENSION	La educación del paciente en temas de hipertensión es el elemento primordial para el mejor control de la HTA, pues le permite comprender mejor su enfermedad y sus consecuencias dotándolos de un arma de inestimable valor en su control poblacional.	Sala de espera	Adolfo Henríquez
09/07/2025	COPAGO	Educar al paciente en tema relacionado a los pagos compartidos o copagos son un aporte en dinero que corresponde a una parte (porcentaje) del valor del servicio demandado con la finalidad de contribuir a financiar el Sistema y están a cargo de los afiliados beneficiarios en el Régimen Contributivo y de los afiliados del Régimen Subsidiado.	Sala de espera	Adolfo Henríquez
16/07/2025	DENGUE	De desarrolla el tema DENGUE con el fin de promocionarlos ante la comunidad las generalidades del tema y generar el trabajo mancomunado en pro de la prevención ante este vector y proteger a la familia y que sean ellos multiplicadores de la información y ejercer su participación en la protección de la familia.	Sala de espera	Adolfo Henríquez
23/07/2025	PROMOCION DE RIAS	La Promoción de la Salud es un elemento clave para el fortalecimiento de los sistemas de salud y su capacidad para responder a las necesidades de salud de las personas, familias y comunidades, centrándose en garantizar la salud al más alto nivel posible con solidaridad y equidad.	Sala de espera	Adolfo Henríquez
30/07/2025	Derechos Y Deberes De Los Usuarios Ipsí Outtajiapulee	Sensibilizar y educar a los usuarios en la importancia de la defensa de sus derechos en centro de salud	Sala de espera	Adolfo Henríquez

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
	Reforzar continuamente la capacitación del personal de recepción y admisiones, con énfasis en la atención humanizada, la entrega de información clara y oportuna a los usuarios, así como en los lineamientos de asignación de citas y orientación sobre horarios y procedimientos.	SIAU	CONSTANTE
	Implementar y mantener actualizados los recursos visuales informativos en las áreas de admisiones y atención al usuario, tales como cartillas y carteleras visibles, que orienten a los usuarios sobre los procedimientos, horarios de atención, disponibilidad de turnos por jornada y pasos a seguir, con el fin de prevenir inconformidades y mejorar la comunicación efectiva.	SIAU	31/08/2025

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.

FORMATO
LISTA DE ASISTENCIA
FD-PC-003-PA V.4

Vig. Marzo 27-2025

MOTIVO DE LA ASISTENCIA: *Comité de Etica Hospitalaria* FECHA: *2025 08 28*

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: *Alejo Henríquez* CARGO: *Cedar Saw.* HORA: *8:00 p.e.*

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	<i>Adela Viles</i>	<i>22.426.501</i>	<i>Aluiza Urcin</i>		<i>300 323 609</i>	<i>Adela Viles</i>
2	<i>Keilyn De la Espina</i>	<i>112450040</i>	<i>Coord. contabilidad</i>	<i>keilyn@outtajee.com</i>	<i>316925980</i>	<i>Keilyn De la Espina</i>
3	<i>Diana Gálvez</i>	<i>112399790</i>	<i>lider pua</i>	<i>dianec@jmed.com</i>	<i>305054411</i>	<i>Diana Gálvez</i>
4	<i>Graciela Pastora</i>		<i>Manera</i>		<i>402473094</i>	<i>Graciela Pastora</i>
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						