

FORMATO
ACTA DE REUNIÓN
FD-GC-002-PE V. 2

FECHA DE LA REUNIÓN:	30	04	2024	HORA DE INICIO:	3:00 PM	HORA DE TERMINACIÓN:	04:00 pm
----------------------	----	----	------	-----------------	---------	----------------------	----------

TIPO DE REUNIÓN

ORDINARIA:	☒	EXTRAORDINARIA:	☐	COMITÉ:	☒	ÉTICA HOSPITALARIA	
NOMBRE DEL COMITÉ:	ÉTICA HOSPITALARIA					CONSECUTIVO DE ACTA	03

2. CONTROL DE ASISTENCIA

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	ASISTIO SI/NO
1	KEILYN DE LA ESPRELLA	COORDINADOR ASISTENCIAL	SI
2	OILEINE CASTAÑEDA	COORDINADOR PMS	SI
3	YENI MARIA MENGUAL	ALIANZA DE USUARIO	SI
4	SILVIA JUSAYU	ALIANZA DE SUARIO	SI
5	CLARA HENRIQUEZ	TRABAJADOR SOCIAL	SI
6	HERNAN JARAMILLO	GERENTE	NO

3. ORDEN DEL DÍA

No.	TEMAS	RESPONSABLE
1	Bienvenida	Sandra palacio
2	Oración al Dios creador	SANDRA PALACIO
3	Lectura de los compromisos anteriores	Sandra palacio
4	Socialización:	Sandra palacio
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	Hacer seguimiento desde trabajo social a las estrategias planteadas en pro de garantizar la óptima atención a los usuarios.	SIAU	ABRIL 2024
2	Seguimiento al proceso de atención de los usuarios de la tercera edad para que se pueda cumplir con lo acordado en el comité.	SIAU	ABRIL 2024

5. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

No.	DESCRIPCIÓN
1	Se da la cordial bienvenida a todos los asistentes a la reunión 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,

- 2 Damos inicio al comité de ética del mes de ABRIL 2024 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.
- 3 Dando lectura a los compromisos anteriores encontramos que respecto a los compromisos que era Hacer seguimiento desde trabajo social a las estrategias planteadas en pro de garantizar la óptima atención a los usuarios y Seguimiento al proceso de atención de los usuarios de la tercera edad para que se pueda cumplir con lo acordado en el comité.

Socialización del tema de interés: para el día de hoy se presenta el siguiente tema

DISCAPACIDAD son personas con derechos lo cual Según la OMS, la discapacidad se define como: "Toda reducción total o parcial de la capacidad para realizar una actividad compleja o integrada, representada en tareas, aptitudes y conductas". Esta reducción de la capacidad puede ser considerada como una deficiencia cognitiva, auditiva, visual, de habla y lenguaje, motora y de destreza, o asociada a la edad. Por lo anterior, es importante aclarar los conceptos acerca de calidad de vida y bienestar social de una persona, los cuales abarcan no solo los aspectos materiales y económicos, que todo ser humano requiere para satisfacer sus necesidades básicas de supervivencia, sino también aquellos personales, físicos, emocionales y sociales.

El bienestar social se puede definir como un valor cuya finalidad es que todos los miembros de la sociedad dispongan de los medios precisos para satisfacer aquellas demandas aceptadas como necesidades.

Y en cuanto a la calidad de vida, se podría decir que es:

- La satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales.

- 4 La combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal, ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales. La calidad de vida incluye aspectos vitales, tales como los físicos, fisiológicos y psicosociales (emocionales, espirituales, de roles, de interdependencia, de autoestima). El hombre es un ser social ante todo, que necesita de los demás para sobrevivir, crecer, desarrollarse, alcanzar una adecuada autoestima e interdependencia, y desempeñar diferentes roles dentro de una sociedad cada vez más compleja y cambiante.

Todas las personas, sin distinción de raza, creencias o religión, tienen el derecho de vivir con dignidad y calidad. En especial aquellas con una discapacidad para realizar determinadas actividades, sin importar que la causa sea genética o adquirida.

Para alcanzar una adecuada calidad de vida de las personas con discapacidad, además de destinar recursos y desarrollar programas específicos, se debe permitir ante todo la autonomía de ellas, lo cual hace indispensable la puesta en práctica de los siguientes derechos:

- Vida autónoma.
- Elección y autodeterminación.

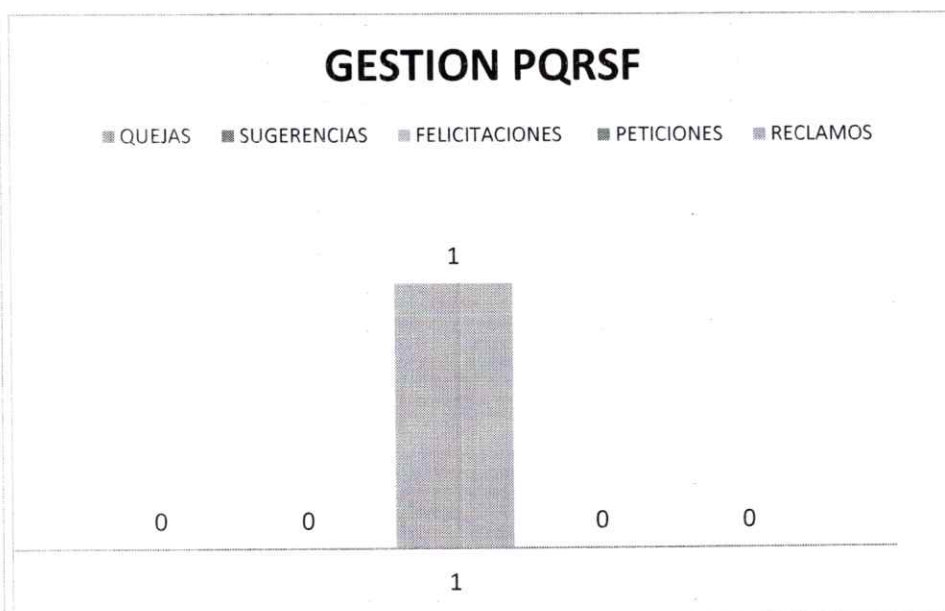
- Participación y responsabilidad.
- Solidaridad, antes que compasión.

Al hablar de vida autónoma, no se trata de que la persona con discapacidad viva sola, sino que tenga las posibilidades de elegir, trabajar, relacionarse con los demás, amar y ser amada, y tener una vida privada, con participación en todos los ámbitos de la sociedad; ante todo, que pueda tomar sus propias decisiones.

Sin embargo, el cambio de mentalidad no debe ser solo dentro de la sociedad. Es necesario que las personas con discapacidades afronten su realidad, enfrenten los cambios de vida que requieren para adaptarse, se formen y reciban apoyo, y que sus familias y cuidadores sean a su vez un apoyo para ellos, manteniendo un diálogo permanente. En este proceso de adaptación es donde los diferentes profesionales de la salud y de otras áreas deben actuar interdisciplinariamente. Entre todos ellos, el profesional de enfermería tiene un papel preponderante, el cual se está retomando en la actualidad, puesto que no se le ha dado la relevancia que tiene. Muchos de nuestros usuarios con discapacidad tienen atención preferencial en cada uno de los servicios que este requiere en la institución lo cual nos permite que estos pacientes son priorizados en cada servicio que solicitan. Es importante resaltar que esta población en la institución al igual que la tercera edad se prioriza su atención el acompañamiento que se hace se fortalece cada día siempre este acompañamiento por un profesional de la salud se encuentra en la institución y así mismo estos son llevados al hogar en un transporte de la institución.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES durante el mes de marzo 2022 se presentó la realización de una serie de actividades con nuestros usuarios en la que se tuvo como resultado las siguientes informaciones para la

PQRSF



Para el mes de ABRIL DE 2024 se realizó 4 apertura de buzón de PQRSF dentro de la IPSI OUTTAJIAPULEE, con el fin de encontrar alguna manifestación de nuestros usuarios durante la semana, se puede evidenciar que durante las 4 semanas que

se realizó la apertura del buzón no se encontró ninguna queja; sin embargo se encuentra una felicitación que fue realizada por uno de nuestros usuarios en donde manifiesta lo agradecido que se encuentra con la institución, la calidad y el sentido humano de sus trabajadores, se remite el mensaje por medio de un oficio a los profesionales en donde se exalta su buen labor y trato humanizado a nuestra población afiliada, así mismo se les agradece seguir prestando los servicios de la mejor forma como se ha venido realizando.

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 ABRIL de 2024 se tomó una muestra de 200 pacientes distribuidos por los diferentes servicios, con el fin de tomar la apreciación de nuestros usuarios. El 90% manifestó que le dieron toda la información necesaria sobre el servicio solicitado al momento de agenda su cita, así mismo manifiestan que el personal encargado de brindar la atención durante su visita en la IPS resolvió cada una de sus inquietudes dejando claro todo lo relacionado a los servicios requeridos, mientras que el 11% refieren que no se le entrego la información pertinente, entre las que se resalta que por afán y premura del tiempo se retiraron a realizar otras diligencias personales, creyendo que estarían bien con el hecho de tener la hora de la atención.

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

el 79% de los pacientes encuestados manifiesta que si conoce la carta de derechos y deberes de los usuarios, a través de las oficializaciones que han hecho en la sala de espera de la Ipsi, las cuales se realizan en wayunaikii y español para que todos los asistentes puedan conocer el tema de socialización, se les hace entrega de folletos educativos para que puedan tener acceso inmediato a la información, así mismo se puede evidenciar en el periódico mural de la institución que le permite a los usuarios tener una visión más amplia de la carta de derechos y deberes. El 22% de los pacientes encuestados manifestaron que no conocen sus derechos y sus deberes ya que muy pocas veces asistente a la institución, sumado a ello que algunos mandan a apartar su turno con algún familiar y este a su vez no le retroalimenta la información recibida o simplemente solicita el turno y se retira de la institución.

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

El 99% de los pacientes encuestados ha manifestado que de ninguna manera ha sido víctima de discriminación, siempre han recibido un buen trato y una atención excelente, por parte del personal asistencial presente en la institución durante su visita, manifestaron que a pesar de llegar fuera de horario para tomar un turno, en muchas ocasiones nunca se regresan sin ser atendidos ya que el personal a cargo siempre busca una solución para brindar la atención al usuario, los pocos que no se atienden quedan priorizados para ser atendidos al día siguiente. Siendo el 1% que se sintieron ofendidos fue porque en su momento no se sintieron a gusto con la información y atención prestada, mientras que el 1% de la población encuestada se sintió discriminado por su religión pero por parte de alguno de los usuarios que en su momento compartieron el espacio y venían a solicitar turno para atención médica



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

El 100% de los usuarios encuestados manifiesta que el personal asistencial, a cargo de todo su proceso durante su visita en la institución le brindo una atención digna con calidad y calidez, considera que fueron atendido en un ambiente agradable y con respeto puesto que no hubo interrupciones de ningún tipo en su proceso; y en el tiempo que estuvo en la institución siempre permaneció en un espacio limpio y bien ventilado.

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

el 99% de los pacientes encuestados manifestaron que en todo el proceso realizado durante su visita en la institución siempre se le respeto su privacidad ya que cada uno de los profesionales atiende de manera respetuosa a cada uno de los pacientes, en ocasiones solicitan el acompañamiento de trabajo social para la traducción en lengua materna para brindar la mejor atención y que los usuarios tengan clara toda la información, mientras que el 1% se muestra su descontento refiriendo que en algún momento uno de los trabajadores de la institución entro al consultorio a solicitar la ayuda del médico en medio de la atención, misma que en la sala de espera se socializa la importancia de la privacidad.

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

el 100% de los pacientes encuestados refiere que durante su atención se les realizo una valoración física, lo que les permitió sentirse bien con la atención recibida por parte del profesional a cargo de su proceso, EL examen físico es importante porque le permite al médico valorar a los pacientes y tener ese tacto para dar una mejor repuesta respecto a su patología, ya que todos los diagnósticos son diferentes y los pacientes sienten que reciben una mejor atención cuando les hacen un examen físico. El 1% de los usuarios manifestó que no tuvo valoración física en su consulta con medicina general.

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?

el 100% de los pacientes encuestados considera que toda la información recibida acerca de su proceso de atención durante su visita en la ips fue clara, y les permitió saber sobre su estado de salud y conocer todo el proceso que implica su diagnóstico, a los pacientes se les indican los procesos de atención en la institución y se les da toda la información requerida, así mismo se direccionan a su eps cuando requieren estudios que no se les puede realizar dentro de la IPS, de esta manera ellos tienen acceso a toda la información detallada y en caso de tener dudas siempre son resueltas por el profesional a cargo.

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

El 100% de los usuarios manifestaron que la explicación entregada sobre sus órdenes de medicamentos fueron claras, ya que algunos contaron con el acompañamiento de trabajo social, lo cual le facilito a los usuarios tener acceso a la información necesaria respecto a los medicamentos formulados para tratar su patología, los pacientes manifiestan que se les entrego la información en lengua materna con todas las especificaciones requeridas para el tratamiento que les indico el médico. De esta manera se le garantiza al usuario una atención con calidad porque se les proporciona la información necesaria de forma clara por parte de cada profesional a cargo de su proceso de atención.

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?

El 100% de los pacientes recibe información necesaria sobre los riesgos que involucran los procedimientos o tratamientos que se realizan dentro de la ips, ya que es necesario que cada paciente conozca su patología y así mismo le indiquen el procedimiento al que se debe adherir y los riesgos a los que pueden estar expuestos con cada uno de ellos, los pacientes llegan a la institución para realizar los laboratorios y aquellos que necesitan RX se les indica como es el proceso para recibir este servicio, cuando son procedimientos de segundo nivel deben ser autorizados por su eps.

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

El 75% de los usuarios encuestados califica a la IPS como una excelente institución que presta servicios de salud, puesto que reciben la mejor atención, siempre son escuchados y trabajan por el beneficio de todos los pacientes, siempre tienen respuesta a las dudas y las inquietudes que tienen los usuarios. El 13% de los usuarios encuestados manifiesta que es buena porque han encontrado acompañamiento durante su proceso de atención y también buscan las estrategias para que los pacientes tengan clara toda la información y un 3% califica como regular la atención debida a sus largas filas para adquirir fichos.

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

El 98% de los usuarios encuestados manifiesta que si recomendaría esta institución a sus familiares y amigos por que esta IPSI garantiza la atención en salud de todos los usuarios independientemente si viven en zona urbana o en la zona rural, manifiestan que es una institución que cumple con su deber como prestadores de servicio y respetan los derechos de los usuarios, teniendo en cuenta que sus necesidades son una prioridad. El 1% de los encuestados refiere que probablemente recomendaría la institución ya que en otras instituciones no tuvieron la mejor experiencia en cuanto a los servicios de salud prestados. Siendo también el 1% donde tal vez recomendarían a nuestra institución ya que de manera les es indiferente referir a la institución.

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

Para el mes de ABRIL 2024 el 99% de los usuarios encuestados manifestaron que utilizarían nuevamente los servicios que presta la IPSI, por que han en contratado un trato diferencial en todo el personal del área asistencial, y esto les permite realizar todos su proceso con el acompañamiento de cada uno de los profesionales y el 1% refiere que probablemente si utilizarían nuevamente los servicio ya que hay muchos usuarios en la mañana y cuando llegan solo hay turnos para la tarde.

Proposiciones y varios:

5

La Sra. Yeni Mengual solicita que la atención de estos paciente con discapacidad sean priorizados y no solo ellos si no también la población gestante y menores de 5 años, así mismo el personal que vienen de zona rural dispersa de la alta guajira dentro de la institución y así mismo continuar con el proceso si tiene pendiente la gestión de una autorización tener el acompañamiento desde trabajo social para que entre la EPS coordinen la gestión de la misma.

6	
7	

6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ			
No	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
1	Acompañamiento total a los pacientes con discapacidad y la priorización en su atención.	SIAU	MAYO 2022
2	Seguimiento continuo a las referencia y contrareferencia a los pacientes con desnutrición	SIAU	MAYO 2022
3	Próxima reunión		MAYO 2022

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.3 Viq. Febrero-01-2024

Nit. 900.191.322-1

MOTIVO DE LA ASISTENCIA A LA ACTIVIDAD: **Comite de Etica Hospitalaria** FECHA: **2024 04 30**
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: **Clara Hennquez** CARGO: **Trabajo Social** HORA: **3:00 pm**

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	Clara Hennquez		Trabajo Social		3142321784	Clara H
2	Zoraida pushaina		Alianza Urbana		3215769963	Zoraida P.
3	Silvia Jusayo		Alianza		3158107020	Silvia J.
4	Deife Cuello		Idor Pym		315458411	Deife
5	Delmy de la Cruz	1124800404	Coord. Asst.	asistencia.psicologica@gmail.com	316725780	Delmy
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						