

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

|                      |                    |                 |      |                 |         |                      |          |
|----------------------|--------------------|-----------------|------|-----------------|---------|----------------------|----------|
| FECHA DE LA REUNIÓN: | 30                 | 08              | 2024 | HORA DE INICIO: | 4:00 PM | HORA DE TERMINACIÓN: | 05:00 pm |
| TIPO DE REUNIÓN      |                    |                 |      |                 |         |                      |          |
| ORDINARIA:           |                    | EXTRAORDINARIA: |      | COMITÉ:         |         | ÉTICA HOSPITALARIA   |          |
| NOMBRE DEL COMITÉ:   | ÉTICA HOSPITALARIA |                 |      |                 |         | CONSECUTIVO DE ACTA  | 07       |

| 2. CONTROL DE ASISTENCIA |                       |                         |               |
|--------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------|
| No.                      | Nombres y Apellidos   | Cargo                   | ASISTIÓ SI/NO |
| 1                        | KEILYN DE LA ESPRELLA | COORDINADOR ASISTENCIAL | NO            |
| 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                                                                                            | Socializar cronograma de actividades de las acciones a desarrollar en PPSS | SIAU        | 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 Agosto de 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. En revisión del compromiso anterior se constata que se cumplió a cabalidad el cual era Socializar cronograma de actividades de las acciones a desarrollar en PPSS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 3 | <p><b>DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL MES DE AGOSTO DE 2024</b></p> <p><b>PQRSF</b></p> <div style="text-align: center;"> <p><b>GESTION PQRSF</b></p> <p>■ QUEJAS   ■ SUGERENCIAS   ■ FELICITACIONES   ■ PETICIONES   ■ RECLAMOS</p> <table border="1"> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">1</td> </tr> </table> </div> <p><b>ANALISIS:</b> Para el mes de AGOSTO DE 2024 se realizaron 4 aperturas de buzón de PQRSF en las instalaciones de la IPSI OUTTAJIAPULEE, con el fin de encontrar alguna manifestación de nuestros usuarios durante la semana que transcurría, encontrando que no se presentaron ninguna manifestación por parte de nuestros usuarios durante el mes, se realizan charlas educativas enfatizando en la importancia de este mecanismo de participación, con el fin de conocer sus apreciaciones respecto a los servicios ofertados por la institución buscando siempre el mejoramiento continuo y el desarrollo armonioso de los procesos internos de la institución.</p> <p><b>ENCUESTA DE SATISFACCION.</b></p> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |  |  |  |  |
| 0 | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0 | 0 | 0 |   |   |   |  |  |  |  |
| 1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |

**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 Agosto de 2024 se tomó una muestra aleatoria de 250 usuarios que acudieron en su momento a solicitar alguno de los servicios ofertados por la institución, con la intención de conocer su percepción acerca de los servicios y atención recibida, se aplica encuesta de satisfacción donde se obtuvo la siguiente información: El 98% 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. El 2% de la población objeto manifiesta no saber o no responden debido a que son personas que residen la zona rural dispersa, y en vez de ellos algún familiar del casco urbano es quien solicita el turno y es quien está al pendiente de los trámites previos a la consulta, sin embargo de forma diaria se hace 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 Agosto se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados. Con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados, atención recibida y educación impartida, se procede aplicar encuesta de satisfacción quien arroja los siguientes datos: el 99% 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, un dato adicional que refieren los usuarios específicamente los de la EPS ANAS WAYUU es que conocen un poco más porque en el momento que realizan trámites de autorizaciones y demás se les socializa la carta, punto gratificante teniendo en cuenta que a mayor educación realizada al usuario, mayor capacidad de retención de la información. Mientras que el 1% manifiestan desconocerlos porque acuden a la institución en horas donde hay menor flujo de pacientes, sin embargo se hace educación en importancia de la carta de derechos y deberes socializándolo en el instante..

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

Para el mes de Agosto se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados, atención recibida y trato humanizados, 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 derechos al respeto a la igualdad en la sala de espera, con el fin de que los usuarios sean conocedores y veedores de que no se vulneren 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 Agosto se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: el 100% de la población encuestada en esta oportunidad refieren total agrado a la hora de visitar la Ipsi Outtajiapulee, dando muestra del buen trato y respeto hacia sus visitantes, así mismo refieren que en los

diferentes espacios de sala de espera, consultorios y demás, se pueden evidenciar el aseo y limpieza en general dentro de la institución.

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

Para el mes de Agosto se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, se aplica encuesta de satisfacción mediante el cual se obtiene los siguientes datos: el 99% de la población encuestada refieren haber tenido completa privacidad en el desarrollo de su atención, en donde se pudo evidenciar el compromiso con la plena interacción médico – paciente, sin embargo el 1% del personal encuestado manifestaron que en alguna ocasión los mismos usuarios llaman a la puerta a preguntar por su atención aun cuando se le entrega un formato en donde se detalla la información, como medida correctiva ante la presente se procede a realizar 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.

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

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

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

Para el mes de agosto se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: El 92% de 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 8% manifiestan no recibir bien la información por la barrera del idioma, así mismo solicitan en lo posible incorpora profesionales hablante, 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 Agosto el 100% de la población encuestada refieren estar satisfechos con la información que entrega el personal médico respecto a temas de medicamentos, sin embargo se enfatiza que contamos con auxiliares, profesionales, asignación de citas, SIAU 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 Agosto se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados, 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 Agosto se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: El 100% de la población encuestada 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.

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

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

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

Para el mes de Agosto se tomó una muestra de 250 personas que asisten a la Ipsi a solicitar alguno de los servicios ofertados con la finalidad de conocer su apreciación respecto a los servicios solicitados y atención recibida, a las cuales se obtienen los siguientes datos: el 100% de la población encuestada refieren que 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.

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | <p>En aras de fomentar y fortalecer la educación a nuestros usuarios se ha realizado en las diferentes salas de espera la 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ HIPERTENSION</li> <li>✓ COPAGO</li> <li>✓ DENGUE</li> <li>✓ PROMOCION DE RIAS</li> </ul> |
| 7 | <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| 6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ |                                                                                            |             |                              |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------|
| No                                              | COMPROMISO                                                                                 | RESPONSABLE | FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO |
|                                                 | Actividades de PPS con los miembros de la alianza de usuario                               | LIDER SIAU  | 30/09/2024                   |
|                                                 | Acompañamiento a las charlas educativas por parte de los miembros de la alianza de usuario | LIDER SIAU  | 30/09/2024                   |

**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 Vig. Febrero-01-2024

Nit. 900.191.322-1

MOTIVO DE LA ASISTENCIA A LA ACTIVIDAD

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:

Comite de Etica Hospitalaria  
Adolfo Henríquez P

CARGO:

Ceder simu

FECHA:

2024 08 30

HORA:

4:00 pm

| No | NOMBRES Y APELLIDOS   | IDENTIFICACION | CARGO                 | CORREO ELECTRONICO | TELEFONO    | FIRMA                 |
|----|-----------------------|----------------|-----------------------|--------------------|-------------|-----------------------|
| 1  | Kalya Ce la Espinella |                | Coord.<br>Asistencial |                    | 3116428980  | Kalya Ce la Espinella |
| 2  | Diego Estela          | 173097000      | licia Ryan            | dienec@gmail.com   | 315452 4911 | Diego                 |
| 3  | Yoranda Frick         |                | Vocal<br>presidente   |                    | 30245538    | Yoranda               |
| 4  | Yeni Hengud           | 56052748       | A.V.                  |                    | 3147691091  | Yeni Hengud           |
| 5  |                       |                |                       |                    |             |                       |
| 6  |                       |                |                       |                    |             |                       |
| 7  |                       |                |                       |                    |             |                       |
| 8  |                       |                |                       |                    |             |                       |
| 9  |                       |                |                       |                    |             |                       |
| 10 |                       |                |                       |                    |             |                       |
| 11 |                       |                |                       |                    |             |                       |
| 12 |                       |                |                       |                    |             |                       |
| 13 |                       |                |                       |                    |             |                       |
| 14 |                       |                |                       |                    |             |                       |
| 15 |                       |                |                       |                    |             |                       |