

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

FECHA DE LA REUNIÓN:	29	02	2024	HORA DE INICIO:	3:00 pm	HORA DE TERMINACIÓN:	04:00 pm
----------------------	----	----	------	-----------------	---------	----------------------	----------

1. TIPO DE REUNIÓN

ORDINARIA:	☐	EXTRAORDINARIA:	☐	COMITÉ:	☒	ÉTICA HOSPITALARIA	
NOMBRE DEL COMITÉ:		ÉTICA HOSPITALARIA				CONSECUTIVO DE ACTA	01

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

3. ORDEN DEL DÍA		
No.	TEMAS	RESPONSABLE
1	Bienvenida	Clara Henríquez
2	Oración al Dios creador	Clara Henríquez
3	Lectura de los compromisos anteriores	Clara Henríquez
4	Socialización tema de interés	Clara Henríquez
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	Seguimiento del plan de acción del área de SIAU vigencia 2023	SIAU	ENERO 2024
2	Análisis de las actividades realizada de política de participación social en salud	SIAU	ENERO 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, así mismo recalcar que somos nosotros mismos los protagonistas en

	este proceso de acompañar a nuestros usuarios. Para la presente reunión no se pudo contar con la presencia del señor gerente por estar por fuera de la institución cumpliendo con actividades inherentes a su cargo. Se constata que haya quorum en donde se cuenta con 5 de 6 integrantes con los cuales se procede con la actividad programada.
2	Dando paso al segundo punto, se invita a los participantes colocarse de pies, para dar gracias a DIOS el creador, por la vida y la oportunidad de poder reunirse con la intención de lograr la mejoría en los procesos que se llevan a cabo en la institución, que buscan siempre el bienestar y el pleno goce del derecho a la salud de nuestros usuarios. Se socializa seguimiento a compromisos pactados en el comité anterior en los cuales se encuentran Seguimiento del plan de acción del área de SIAU vigencia 2023, que por haber culminado el año se encontró y evidencio que se cumplieron a cabalidad las acciones y actividades propuestas para tal vigencia. Respecto al Análisis de las actividades realizada de política de participación social en salud, se pudo constatar que se realizaron todas las acciones programadas y se ejecutaron 20 de 23 acciones, mismas que están soportadas con evidencias cargadas con éxitos a la plataforma del ministerio. Socialización del tema de interés: para el día de hoy se presenta el siguiente tema "Asertividad y comunicación sin barrera" Cuando se habla de asertividad por lo general se hace alusión a un modelo comunicativo que busca un balance ideal entre las posturas agresivas y pasivas de comunicación, para mantener un proceso franco, equitativo y respetuoso de intercambio de información. La asertividad parte de la idea de que todo individuo tiene derechos propios e inherentes que deben ser respetados, lo cual incluye naturalmente al emisor. Comunicación asertiva
3	Algunas recomendaciones para desarrollar una comunicación asertiva son las siguientes: • Mantener contacto visual. Cuando hablamos con alguien y lo vemos con atención, no de una manera agresiva o invasiva, sino simplemente haciéndole entender que nos interesa lo que dice, demostramos y generamos interés, lo cual retroalimenta nuestras expectativas comunicativas, ya que a la vez nos sentimos incluidos y parte de lo comunicado. • Mantener una postura corporal abierta. Los brazos cruzados sobre el pecho, gestos rígidos o distantes sabotarán la comunicación, pues son formas no verbales de demostrar desinterés o rechazo por el otro. Lo mismo ocurre al ser emisores: una postura corporal abierta invitará al otro a escuchar, mientras que una cerrada lo desalentará de inmediato. • Tener objetivos al comunicarse. Saber qué es lo que se quiere decir es el mejor paso previo para comunicarse, ya que si no sabemos qué es lo que queremos lograr, nos costará mucho más transmitirlo, y es posible que deambulemos, perdamos el hilo o dudemos a la hora de hablar. • Balancear la comunicación. Esto pasa por tener consciencia de cuánto tiempo hablamos y cuánto tiempo

escuchamos al otro, para no ser pasivos ni tampoco ser abrumadores.

- Modular la voz. Conservar un tono de voz audible, pero no gritado, pronunciando entera y correctamente en lugar de rápido y sin modular, son estrategias clave para que el otro tenga interés en escucharnos, pueda hacerlo efectivamente y de paso nos conceda una cuota importante de atención, que retroalimentará positivamente nuestro deseo de ser activos (o serlo menos, en el caso de la gente agresiva) dentro del proceso comunicativo.
- No ceder a las emociones. En lugar de reclamar o reprochar, o peor aún, insultar, sería siempre mejor describir la situación acontecida y lo que ella nos hizo sentir, y posteriormente ir directo hacia lo que queremos para que no se repita. De este modo garantizamos que el otro sepa qué queremos, qué sucedió y no se enfrasque en defenderse de un ataque repentino.

Cabe resaltar que esta socialización a modo de antesala se le brinda a los integrantes del comité para que tengan en cuenta tips y metodologías a la hora de estar en determinada situación, sepan actuar de la forma correcta, puesto que siempre se presentan eventualidades con diferentes tipos de personalidades en el desarrollo de las actividades diarias, buscando con esto contribuir al mejoramiento continuo en el ejercicio de la praxis profesional.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

PQRAF

ANALISIS: para el mes de febrero de 2024 iniciando el año se desarrollaron 4 aperturas del buzón de PQRSF en la Ipsi Outtajiapulee con el fin de conocer las manifestaciones de nuestros usuarios dadas en el buzón de la institución, mismas que se discriminan de la siguiente manera:

1. apertura realizada el día 05/02/2024 no se evidencia ninguna manifestación por parte de los usuarios en el buzón ni en el libro de recepción de manifestación verbal.
2. apertura realizada el día 12/02/2024 se evidencia una sugerencia realizada de forma anónima en el buzón, en el cual manifiesta que se debe cambiar la forma de entrega de fichos para la atención. Teniendo en cuenta que la sugerencia se hace de forma anónima se socializa en la sala de espera de la institución que desde las estrategias implementadas de forma interna en conjunto con los usuarios, se estableció que en el horario de 6 de la mañana se entregan turnos por orden de llegada, que así mismo se le permite la sugerencia para el cambio a los cuales los asistentes se niegan, refiriendo que se sienten bien con la modalidad que se maneja hasta el momento, dando por resuelta la sugerencia postulada de forma anónima.
3. apertura realizada el día 19/02/2024 no se evidencia ninguna manifestación por parte de los usuarios en el buzón ni en el libro de recepción de manifestación verbal.
4. apertura realizada el día 26/02/2024 se evidencia 2 quejas respecto a los funcionarios de la institución, en donde la primera queja el usuario manifiesta su descontento con uno de los colaboradores quien refiere que se le trato de insinuar que no estaba pendiente al llamado para signar citas, cuando en realidad estuvo todo el tiempo al pendiente de todos los llamados, como

medida de corrección ante la presente se dialoga con la persona implicada que se debe hacer los llamados mínimo 3 veces por alto parlante y en su defecto de manera verbal en español y wayunaikii por el pasillo, buscando con ello garantizar el acceso del paciente a la atención médica correspondiente. Respecto a la segunda queja quien manifiesta que los profesionales de medicina demoraban en brindar la atención y el personal de psicología se pasaba entretenido en los pasillos con el celular en la mano, se pudo esclarecer los hechos mediante la afirmación de que el psicólogo busca a sus pacientes por los pasillos teniendo en cuenta que el consultorio está en el otro bloque de la institución, respecto al teléfono se utiliza como herramienta para poder acceder a la agenda del profesional y así tener la información en tiempo real de los pacientes asignados y así hacer la búsqueda de los mismos por los diferentes servicios y lugares de la institución.

ENCUESTA DE SATISFACCION.

Para obtener los datos que a continuación se socializara fue necesario tomar una muestra de 200 personas dentro del total de todos los usuarios que asistieron a la ips Outtajiapulee durante el mes de febrero de la presente anualidad, arrojando la siguiente información respecto a las encuesta aplicada

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 febrero de 2024 se tomó una muestra de 250 pacientes distribuidos por los diferentes servicios, con el fin de tomar la apreciación de nuestros usuarios. El 100% 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.

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

el 96% de los pacientes encuestados manifiesta que si conoce la carta de derechos y deberes de los usuarios, a través de las socializaciones 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 4% de los pacientes encuestados manifestaron que no conoce sus derechos y sus deberes ya que muy pocas veces asisten a la institución.

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

El 100% 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.

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 100% de los pacientes encuestados manifestó que en todo el proceso realizado durante su visita en la institución siempre se le respetó 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.

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

el 100% de los pacientes encuestados refiere que durante su atención se les realizó 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 respuesta 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

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 facilitó a los usuarios tener acceso a la información necesaria respecto a los medicamentos formulados para tratar su patología, los pacientes manifiestan que se les entregó la información en lengua materna con todas las especificaciones requeridas para el tratamiento que les indicó el médico. De esta manera se le garantiza al usuario una atención con calidad porque se le 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 83% 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 16% 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 el 1% manifiesta que es regular ya que es muy demorada la atención porque les asignan la cita para las horas de la tarde lo cual buscamos mejorar de acuerdo a la priorización del paciente.

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

el 99% de los usuarios encuestados manifiesta que si recomendaría esta institución a sus familiares y amigos por que esta IPS garantiza la atención en salud la 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.

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

Para el mes de FEBRERO 2024 el 99% de los usuarios encuestados manifestaron que utilizarían nuevamente los servicios que presta la IPS, por que han encontrado 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.

CHARLAS EDUCATIVAS: Durante el mes de febrero de 2024 se realizaron 4 charlas educativas 1 por semana con fin de educar y sensibilizar a nuestros usuarios sobre temas de interés en los cuales los mismos usuarios se apropian de la información y

DERECHOS Y DEBERES: Por medio de la socialización y sensibilización de la presente temática se busca promocionar a nuestros usuarios la carta de derechos y deberes para que estos sean garantes de la misma.

IMPORTANCIA DEL REGISTRO CIVIL: Con ello se educar en la importancia de la identificación del menor ya que por derecho propio se promulga que todo niño tenga una identidad y desde la Ips se educa en ello.

CONTROL PRENATAL: Por medio de la educación en la ruta materno perinatal e importancia del control prenatal se promulga la necesidad de las mujeres en estado de gestación ingresen en el tiempo adecuado y pertinente a sus controles y así mismo se garantice su estancia durante todo el curso de la gestación.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: Por medio de la socialización del portafolio de servicios se pretende extender la información acerca de los servicios ofertados por la institución, para que los mismos usuarios que asisten a la ips sean multiplicadores de la información impartida desde ala ips.

Proposiciones y varios:

La Sra. YENIS MENGUAL como presidenta de la alianza de usuario solicita que se socializa y eduque al personal de admisiones para poder dar una buena orientación a los usuarios de la IPSI con el fin de mantener comunicación asertiva y se pueda fortalecer la buena comunicación con los usuarios.

- 5 Así mismo es importante la orientación del vigilante con el uso del tapabocas por parte de las personas que se acercan a las instalaciones de la institución, teniendo en cuenta que es el primero en tener contacto con los usuarios.

6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
1	Socializar y sensibilizar a los admisioncitas de la ips con el fin de brindar atención eficaz con calidad y calidez humana.	SIAU	marzo 2024
2	Dialogar con el personal de vigilancia para que de forma atenta y amable exija el uso del tapabocas a las personas que ingresan a la institución.	SIAU	marzo 2024
3	Asistir puntuales al próximo comité.	SIAU	marzo 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

FO-PC-003-PA V.3 Viq. Febrero-01-2024

Nit. 900.191.322-1

MOTIVO DE LA ASISTENCIA A LA ACTIVIDAD: **Comite Etica Hospitalaria**
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: **Clara Henrriquez**
CARGO: **Trabajo Social**
FECHA: **MM** **DD**
HORA: **3:00pm**

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	Yeni Mengual.		presidente			
2	Clara Henrriquez		Trabajo Social		3147691097	Yeni Mengual
3	Zoraida Puchain		Alianza Umanio		3142321784	Clara H.
4	Delfee Cardella		Lider Fpm		3215769963	Zoraida P.
5	Felipe Cota Espel		Coordinador		3151531411	Delfee C.
6					3116925980	Felipe C.
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						