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



Nit. 900.191.322-1

FECHA DE LA REUNIÓN: 28 D6 2024 HORA DE INICIO: 4:00 PM HORA DE TERMINACION: 05:00 pm

1.TIPO DE REUNIÓN

ORDINARIA: × EXT	RAORDINARIA:	COMITÉ: X	ETICA HOSPITALARIA	
NOMBRE DEL COMITÉ:		ÉTICA HOSPITALARIA	CONSECUTIVO DE ACTA 05	

2. CONTROL DE ASISTENCIA							
No.	Nombres y Apellidos	Cargo	ASISTIO SI/NO				
1	KEILYN DE LA ESPRELLA	COORDINADOR ASISTENCIAL	SI				
2	DILEINE CASTAÑEDA	COORDINADOR PMS	SI				
3	YENI MARIA MENGUAL	ALIANZA DE USUARIO	ZI				
4	ZORAIDA PUSHAINA	ALIANZA DE SUARIO	ZI				
5	ADOLFO HENRIQUEZ	SIAU	SI				
6	HERNAN JARAMILLO	GERENTE	ND				

	3. ORDEN DEL DÍA						
la.	TEMAS	RESPONSABLE					
1	Bienvenida	ADOLFO HENRIQUEZ					
2	Oración al Dios creador	ADOLFO HENRIQUEZ					
3	Lectura de los compromisos anteriores	ADOLFO HENRIQUEZ					
4	Socialización: PROGRAMACION Y CARGUE DE LA ACCIONES DE PPSS	ADOLFO HENRIQUEZ					
5	Proposiciones y Varios	Todos los miembros					
6	compromiso	Todos los miembros					

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE Cumplimiento
i	Acompañamiento total a los pacientes con discapacidad y la priorización en su atención.	LIAIS	CONSTANTE 2024
2	Seguimiento continuo a las referencia y contra referencia a los pacientes con desnutrición con el fin de continuar con el proceso de atención oportuna a nuestros usuarios.	SIAU	CONSTANTE 2024
3			

por la institución,



5. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

DESCRIPCIÓN

El líder del área de SIAU Adolfo Henríquez da la bienvenida a todos los participantes de la reunión, punto seguido a ello se hace verificación de quorum con la finalidad de verificar la asistencia de todos los miembros y poder continuar el proceso de la reunión del comité de ética hospitalaria, que una vez verificada cuenta con el 90% 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, buscando siempre la satisfacción del usuario con los servicios brindados

Se da inicio al comité de tica del mes del mes de junio de 2024 dando gracias al Dios creador por permitir la realización de la reunión que se enmarca en valores orientados a la mejora en los servicios ofertados por la institución, así mismo poder darle respuesta a aquellas situaciones o eventos que puedan obstaculizar el buen desarrollo de las actividades en el marco de la prestación de los servicios de salud. Así mismo se revisan los compromisos pactados en la última reunión que por su naturaleza es de realización constante por ende se esta cumpliendo a cabalidad los 2 compromisos anteriores.

SOCIALIZACIÓN DEL TEMA DE INTERÉS:

Instrumento para la formulación de los planes de acción 2024 El marco de acción para la vigencia 2024 responde a la operación efectiva de la Política de Participación Social en Salud, en términos del logro de los resultados en el cumplimiento de su objetivo de garantizar el derecho a la Participación social en salud, alcanzable a través del despliegue de los 5 ejes estratégicos que a su vez trazan la ruta a seguir en términos del desarrollo de acciones efectivas que apunten hacia el fortalecimiento de las capacidades institucionales, el empoderamiento ciudadano y de las organizaciones sociales, el impulso de la cultura de la salud, el ejercicio del control social en salud y la gestión, y la garantía de la salud con participación en el proceso de decisión. El instrumento presentado tiene el propósito de orientar la programación 2024, con el fin de que lo actores del sistema de salud en los diferentes ámbitos territoriales e institucionales, logren una ejecución de acciones que genere las condiciones necesarias para garantizar el derecho fundamental a la participación y a la salud, en el marco de la Resolución 2063 de 2017.

El documento generado en formato Excel consta de 3 hojas que contienen la estructura del proceso que permite gestionar la implementación de la PPSS, como se describe a continuación:

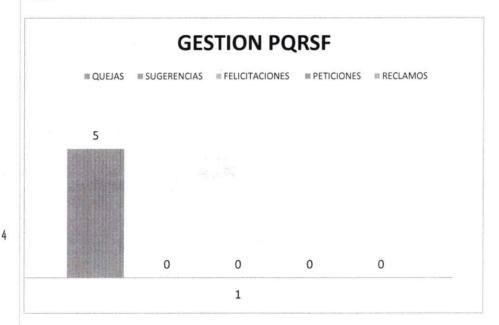
- En la hoja No.1. Se encuentra el esquema operacional que representa las fases del proceso de gradualidad que implica el desarrollo de la PPSS a través de su ejecución.
- En La hoja de trabajo, ubicada en la hoja No.2, se ubica matriz que consolida el marco de acción cuyo propósito es enfocar y concretar las acciones necesarias para garantizar el derecho fundamental a la participación y a la salud, en el marco de la Resolución 2063 de 2017; puesto que permite identificar los desarrollos alcanzados en la vigencia anterior, así como la proyección de intervenciones para la consolidación efectiva de ejercicios participativos con incidencia en las decisiones del sector salud para la vigencia 2022; considerando en algunos casos, los procesos que si bien se formularon inicialmente para su ejecución en el año 2020, por efectos de la pandemia fueron concretados durante el año 2021. Con el diligenciamiento de la hoja de trabajo, en su versión en EXCELL se espera que las entidades territoriales logren identificar, concretar y materializar intervenciones que respondan a un proceso continuo y sistemático de fortalecimiento institucional y ciudadano, para que el ejercicio participativo logre una efectiva incidencia en las decisiones que competen al sector.
- En la hoja No. 3, encontrarán las principales inconsistencias que se han evidenciado en el proceso de cargue de los archivos de programación relacionadas con las reglas de validación de contenido generadas para el anexo de programación, donde se incluye su respectiva solución. Se espera que, con la disposición de esta ayuda los equipos de trabajo responsables de la



operación de la PPSS, puedan realizar el proceso de envío de información a través de Pisis de forma fácil y práctica. Así mismo, dentro de las ayudas dispuestas para los territorios, se ubica el archivo Tabla en Excel con la estructura de los anexos que contiene las validaciones que guían el diligenciamiento de la información. Es importante aclarar que tanto la hoja de trabajo, como la tabla con la estructura de los anexos, se encuentran en EXCEL para facilitar su comprensión y ágil gestión.

ESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL MES DE JUNIO DE 2024

PORSE



- ANALISIS: Para el mes de JUNIO DE 2024 se realizó 4 apertura de buzón de PQRSF en las instalaciones de la IPSI OUTTAJIAPULEE, con el fin de conocer las manifestaciones de nuestros usuarios durante cada semana, se puede evidenciar que durante las 4 semanas que se realizó la apertura del buzón se pudo encontrar 5manifestaciones radicadas por los usuarios de la institución en donde se quejaban principalmente de la modalidad de asignación de citas, que hay personas que acuden a la institución a solicitar cita médica y esperan un largo tiempo por el número elevado de pacientes que acuden a diario a la institución, así mismo que muchos se acercan desde muy temprano a solicitar atención y se les agenda para la jornada de la tarde aun cuando están desde la mañana, otra manifestación fue la del estado de aseo en la que s e encuentra ciertos lugares de la ips, en términos generales se pudo constatar que las principales quejas obedecen al tiempo que se invierte en solicitar una cita médica, ante la cual como medida de correctiva y preventiva se realizan charlas educativas de forma diaria en la sala de espera de la institución.



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 de MAYO 2024 se tomó una muestra aleatoria de 200 pacientes que asistieron a los diferentes servicio con el fin de tomar la apreciación de nuestros usuarios, donde arrojo la siguiente información: el 77% manifestaron que se les brindó de forma oportuna y clara la información necesaria acerca del servicio solicitado, el 21% del personal encuestado consideró que no recibieron la información necesaria porque solo toman el turno y se retiran hasta la hora exacta de las asignaciones de citas en la jornada de la tarde citas, mientras que el 3% restante refieren no saben responder por que mandan algún familiar a apartar las citas y solo le dan la información básica del consultorio médico y hora de atención. Sin embargo se educa en la importancia de ser paciente para garantizar la atención médica requerida.

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

el 99% manifiesta conocer la carta de derechos por las socializaciones que se realizan en los 3 lugares de espera de la lpsi en su lengua materna y en español, así mismo a través de los folletos que se encuentra en los estas de la institución, y en la sala de espera principal donde se puede apreciar de forma clara en español y wayunaikii, el otro 3% manifestó que no conoce sus derechos y deberes debido a que asisten a la ips de forma esporádica y se les olvida, como medida correctiva se les socializa todas las semanas del mes, así mismo se invita a leer las diferentes publicaciones por redes sociales y los que se encuentran enmarcados en la sala de espera de la institución.

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

para esta pregunta el 98% de la población objeto refieren que no han sido víctimas de ninguna clase de discriminación de parte del personal de la Ipsi Outtajiapulee que por el contrario se les considera como profesionales idóneos y respetuosos de las diversidades de género, color, raza y religión que asisten a la institución a solicitar los servicios que oferta, el 3% del personal considera de cierto modo que se sintieron discriminada por que se les asigno citas médicas de ultimo por ser venezolanos, ante la apreciación anteriormente mencionada, es importante aclarar que desde la ips se educa a diario en la importancia del respeto a las diversidades, formas de expresión, y que no se puede discriminar a una persona por sus creencias, raza, sexo, orientación sexual, ni nacionalidad. Desde la Ipsi Outtajiapulee se promueve el respeto por la dignidad humana y todos sus derivados.

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



El 100 % consideran que fueron atendidos en un ambiente agradable y con respeto, en ningún momento se evidencio alguna clase de descuido por parte del personal asistencial ni sus demás colaboradores, un espacio limpio y llamativo es lo que se pudo apreciar durante la estancia de los usuarios.

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

el 95% del personal encuestado manifestaron que se le respeto la privacidad durante sus diferentes atenciones médicas en la institución, teniendo en cuenta que cuentan con separadores (biombos) en los consultorios buscando garantizar la plena interacción de médico- paciente en caso de contar con un acompañante. el 6% del personal refieren que no se le respeto la privacidad en la atención aludiendo que los compañeros profesionales a pesar de pedir el permiso para entrar durante la atención entran a pedir diferentes favores al personal médico que está brindando la atención. Se hace aclaración que solo en casos de extrema urgencia se procede a entrar con previa autorización del médico y paciente al consultorio, sin embargo como medida correctiva se fortalece la comunicación por chat interno mediante la opción brindada por el software Eidyhealt.

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

el 100% refiere que durante su atención si se les realizaron valoración física lo que les permitió sentirse bien con la atención recibida por parte del personal médico, se exalta al cuerpo médico en seguir trabajando de tal forma que los pacientes se sientas cómodos y bien atendidos por el profesional que realiza la atención.

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 esta pregunta el 95% del personal encuestado manifiestan haber recibido de forma clara y coherente toda la información necesaria acerca de la condición y su estado de salud, así mismo las indicaciones, recomendaciones de signos y síntomas de alarmas para acudir a centros médicos asistenciales, mientras que el 5% manifestó que no quedó de forma clara la información brindada por el profesional debido a que se expresó en español y no en la lengua materna wayunaikii, se hace educación al personal que aun cuando el personal médico no hable el wayunaikii, siempre cuenta el apoyo de los diferentes auxiliares y profesionales hablantes, mismos que están prestos a colaborar con las respectivas traducciones u orientaciones que se brinden por el profesional tratante, también desde el área de SIAU y trabajo social se brinda traducciones para aclarar dudas que puedan quedar al cabo de las atenciones recibidas.

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

El 100% de la población encuestada refieren estar satisfechos con la información que entrega el personal médico respecto a temas de medicamentos, puesto que en la eventualidad que el usuario no entienda el español, contamos con auxiliares, profesionales, asignación de citas, SIAU que pueden brindar el apoyo de traducción cuando se



205 per 150

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?

El 100% del personal encuestado refieren haber recibido información necesaria que involucran los procedimientos o tratamientos que estos le realizan y que tiene que cumplirse, llegan a la institución para realizar laboratorios y aquello que necesitan atención complementos como rx se les indica como es proceso para este servicio en los diferentes prestadores, así mismo en el caso de practicarse algún procedimiento menor dentro de la institución se le brinda asesoría yen constancia se firma el respectivo consentimiento informado si se requiere.

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

El 85 % del personal abarcado en la muestra de encuesta califica a la institución como excelente debido a que cumplieron las expectativas del usuario en cuanto atención, cordialidad, efectividad, oportunidad y acceso garantizado al derecho de la salud, el 13% manifiesta que es buena porque presta de forma correcta los servicios de salud tal cual como lo expide y exige la normatividad vigente y el 1% manifiesta que es regular porque aun cuando se presta bien el servicio siempre hay algún hallazgo como por el ejemplo la demora que tiene las atenciones en la jornada de la tarde. Para este caso se recalca en la importancia de la paciencia a los usuarios impartida desde la educación y sensibilización por parte de los profesionales en la sala de espera de la institución de forma constante.

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

El 96% manifiesta que si recomendaría a su familia e amigos a esta institución porque es la que llega más a las zonas rurales manifiestan muchos de los encuestados y el 4% refiere que es probable si, teniendo en cuenta que son muchos los pacientes que acuden de forma diaria a solicitar citas médicas. Sin embargo se educa a los usuarios desde el área de SIAU en la promoción y prevención, la importancia de asistir a sus controles médicos y acudir a recibir atención médica oportuna, no solo cuando se presenten enfermedades si no también cuando goce de buena salud buscando prevenir las mismas.

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

el 99% manifiesta que si utilizaría nuevamente y las veces que sean necesarias los servicios de la ips, teniendo en cuenta que es una institución que brinda atención con calidad y calidez, aspectos necesario para una óptima prestación de servicios de salud y aún más cuando se trata con población especial e indígena, mientras que el 1% de la población encuestada manifiesta que probablemente si utilizarían los servicios de la entidad porque prefieren consultas particulares por estar radicados en otra ciudad.



REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

REFERENCIA	
TOTAL de remisiones que se generaron durante el mes	3244
N° de remisiones realizadas a hospitales mediana complejidad a niños con DNT	0
Total de remisiones realizadas a los hospitales de media complejidad referencia en el mismo periodo	48

		REFERENCIA	URGENCIAS	JUNIO 2024				
EVENTO	AIC	ANAS WAYUU	CAJACOPI	DUSAKAWI	FAMILIAR DE COLOMBIA		TOTAL	
GESTANTE		9	2	1	2	2		17
IRA	2	2						4
IVE			2					2
EDA		1						2
HIPERTENSI ON MATERNA		2						2
TOTAL	4	14	4	1	. 2	2		27

Para el mes de junio se generaron 3244 referencias a los diferentes servicios y especialidades, entre las cuales se resaltan 48 referencias al servicio de urgencias por los 5 primeros diagnósticos arrojados en el mes como lo son: ira, ive, eda, hipertensión arterial materna y algún diagnostico relacionado a la gestación, como se evidencia en la tabla la eps con mayor remisión fue la eps anas wayuu con 9 referencias, seguido por aic y cajacopi con 2 cada 1, luego familiar de Colombia y nueva eps con 2 cada 1, finalmente Dusakawi con 1 referencia.

En aras de fomentar y fortalecer la educación a nuestros usuarios se ha realizado en las diferentes salas de espera l 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:

- 6
- DERECHOS Y DEBERES
- IMPORTANCIA DEL ENTORNO LIMPIO
- PAUTAS DE CRIANZA
- IMPORTANCIA DE VACUNACION Y EZQUEMA PAI

VIGILADO Supersalud

8



PROPOSICIONES Y VARIOS:

La coordinadora asistencial Keilyn de la Espriella realiza su intervención aclarando y enfatizando en la importancia de realizar el carque de la matriz de política de participación social en salud dentro del plazo establecido, que de ser posible trabajar en ello el fin de semana se debe hacer contando con el apoyo de cada uno de las personas involucradas en el proceso

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.

	6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O	I COMÌTÉ	
	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE Cumplimiento
1	Cargue de la matriz de PPSS a la plataforma piscis	SIAU	30/06/2024

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 Vig. Febrero-01-2024



Nit. 900.191.322-1

MOTIVO DE LA ASISTENCIA A LA ACTIVIDAD Comste do Etra da Hospitalaira

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Aclosfo Homiguez D cargo: Cider Sin Hora: 4'00 pm

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFOND	FIRMA
1 *	Die Cola	1236197990	1, les Dym	dilane cagmalion	3 15 452 244 11	Del "
2	Yem Mengual Kerkyn Ela Copulla P Horgida peshaina	56083248	Presdente		3154524411 3147691095' 3116924800 302477325	Yeni Henre
3 (Karyn Ela Copulla of		Horfenal.		3/1692780	Kealyn Dalo Co
4 <i>a</i>	Corgida pushaina		Voce		302477325	Toral S
6						
7						
8						
9						
10						
11						
13						
14						
15						