

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

FECHA DE LA REUNIÓN:	27	03	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	02

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	SI
4	YENIS 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 HENRIQUEZ
2	Oración al Dios creador	CLARA HENRIQUEZ
3	Lectura de los compromisos anteriores	CLARA HENRIQUEZ
4	Socialización: ENFOQUE DIFRENCIAL EN LOS SERVICIOS DE ADULTO MAYOR	CLARA 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	FECHA 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

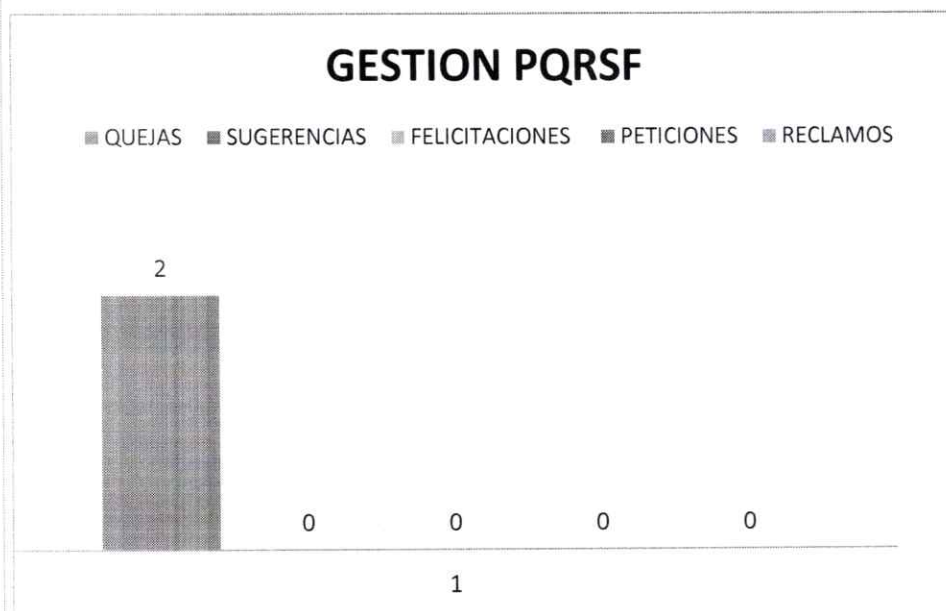
5. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

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	Antes de dar inicio al comité de ética hospitalaria correspondiente al mes de marzo de 2024, todo el personal asistente nos disponemos a orar para darle infinitas gracias a DIOS por permitir que profesionales de la institución se puedan reunir el día de hoy con el fin de buscar solvencia a las problemáticas y eventualidades que se presentaron durante el mes de febrero respecto a la prestación de los servicios de salud ofertados por la Ipsi Outtajiapulee.
3	Se da lectura a los compromisos pactados en el comité del mes anterior encontrando que el primer compromiso que era Socializar y sensibilizar a los admisioncitas de la ips con el fin de brindar atención eficaz con calidad y calidez humana, se pudo cumplir a cabalidad ya que en el marco de una reunión que se sostuvo con los asignadores de citas se enfatizó en el trato humanizado que se debe tener con todos los usuarios que se acercan a la ips, así mismo el segundo compromiso que era 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, se pudo entablar comunicación con todo el personal de vigilancia que se debe tener claro el tacto humano y trato digno con todo el personal al hacer solicitud del porte del tapa bocas, y por ultimo pero no menos importante la puntualidad de los integrantes para asistir a las convocatorias de los comités que se llevan a cabo en la institución. Con ello se constata que se cumplieron en su totalidad todos los compromisos pactados.
4	“ENFOQUE DIFRENCIAL EN LOS SERVICIOS DE ADULTO MAYOR” El envejecimiento es un proceso normal por el que atraviesa el ser humano a lo largo del ciclo vital. Esto replantea el antiguo concepto De entender que las personas inician su proceso de envejecimiento a partir de una edad avanzada determinada (por ejemplo, a los 60 o 70 años). El rasgo de la vejez radica en que las personas ya no tienen muchas posibilidades de mejorar su calidad de vida. La disminución natural de la capacidad física y el esquema de valoración social imperante en las sociedades occidentales (competencia, productividad, individualismo, etc.), generan marcadas restricciones de tipo económico y social para los adultos mayores En Colombia las personas en senectud, en especial las de bajos recursos, son un grupo objetivo hacia el cual se focalizan acciones de la política social. Entre ellas se cuentan programas específicos de educación, subsidios monetarios y en especie, recreación y salud. 1. Ser tratados con dignidad, respeto y sin discriminaciones de ninguna naturaleza. 2. Acceder a la Promoción y Protección de la Salud, como así también a la Prevención de la Salud en sus tres niveles. 3. Un ingreso adecuado a sus necesidades, que le permita vivir dignamente, provenga este de sus propios aportes, y/o de fondos de regímenes solidarios y/o de rentas generales, ya que el pago de una prestación económica, debe interpretarse como una obligación indelegable de la sociedad hacia los Adultos Mayores. 4. Participar activamente en las decisiones que se adopten referentes a los problemas que les son propios. 5. Recibir apoyo de su familia, de la comunidad, de las Organizaciones Sociales y del Estado a fin de satisfacer necesidades básicas de vivienda, alimentación, agua potable y vestimenta. 6. Recibir adecuada preparación respecto a su futura situación de Jubilado. 7. Tener igualdad de acceso y oportunidades educacionales en todos los niveles de enseñanza. la presente socialización se realiza con el fin de conocer la importancia que tiene esta población para la institución y como se genera una estrategia para la atención preferencial a estos usuarios, así mismo con esto se promueve en la sala de espera que se conozcan las prioridades de dicha población.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES durante el mes de marzo de 2024 se llevaron a cabo las siguientes actividades, tal como se relacionan a continuación:

PQRSF



Para el mes de MARZO 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 donde se evidencian 2 manifestaciones las cuales se detalla a continuación; hubo dos quejas de forma verbal durante el mes, donde la primera realiza una manifestación de su inconformidad en cuanto al trato de una funcionaria en el área de admisiones donde no tuvieron la mejor actitud para brindarle la información a la hora de la asignación de su cita, ya que la información brindada no fue lo suficientemente clara al momento de dirigirse al usuario, donde nos apersonamos de lo sucedido y nos acercamos a los funcionarios implicados mediante un oficio y de manera verbal de lo manifestado por la usuaria; hicimos hincapié de cómo debemos guardar cordura y empatía a la hora de dirigirnos hacia a ellos, a su vez contactamos a la usuaria por vía telefónica y escrita donde nos disculpamos por lo sucedido y en lo posible evitar que situaciones como estas se presenten. Y la segunda queja es también por una usuaria que tuvo inconformidad en uno de nuestros consultorios debido a que uno de los médicos estuvo manipulando su móvil personal sintiéndose no gustosa con la atención ya que el médico no le presto mucha atención según lo expresado, de lo sucedido nos contactamos con el médico para notificar la queja, donde abordamos el que no está permitido distraerse con objetos ajenos que puedan poner en situaciones incómodas a nuestros pacientes.

ENCUESTA DE SATISFACCION.

Para obtener los datos que a continuación se socializara fue necesario tomar una muestra de 180 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

¿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 MARZO de 2024 se tomó una muestra de 180 pacientes distribuidos por los diferentes servicios, con el fin de tomar la apreciación de nuestros usuarios. El 99% 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 87% 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 lpsi, 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 13% de los pacientes encuestados manifestaron que no conoce sus derechos y sus deberes ya que muy pocas veces asistente a 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.

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 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.

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. 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 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 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 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 14% 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 03% califica como regular la atención debido 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 marzo 2024 el 99% de los usuarios encuestados manifestaron que utilizarían nuevamente los servicios que presta la IPSI, 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.

Control social.

Como parte del control social que ejerce el personal integrante de la alianza de usuarios la Sra. Yenis Mengual, en ejercicio de sus competencias como presidenta de la alianza se dispuso a realizar inspección en toda la institución con lista de chequeo, con el fin de verificar que se cumpla con lo indicado por la política de participación social, encontrando que la ips al momento del recorrido de inspección cuenta con todo lo requerido.

Proposiciones y varios:

5 Durante la reunión se generan intervenciones de parte de la jefe Dileine Castañeda quien manifiesta la importancia de construir en conjunto un trabajo en equipo para buscar siempre la satisfacción del paciente es por ello que están ideando e implementando estrategias para que entre todos se pueda mejorar los procesos dentro de la institución.

La Sra. Yeni Mengual menciona la importancia que desde trabajo social se busque siempre estrategia para que los compromisos que se establezcan en estas reuniones se puedan contribuir a mejorar las acciones que se implemente y no queden sin dolientes este tipo de situaciones.

6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ

No	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
1	Hacer seguimiento desde trabajo social a las estrategias planteadas en pro de garantizar ala óptima atención a los usuarios.	SIAU	Abril 2024

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

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
3	Próxima reunión		

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:

Comite Etica Hospitalario

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:

Clara Henríquez

CARGO:

Trabajo Social

FECHA:

2024 03 27

HORA:

3:00 pm

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	Valeria C. la Cruz	1128508402	Coord Asist.	asistencial@outtajiapulee.gov.co	311925980	Valeria C. la Cruz
2	Dyane Cortes		Lider Pym		315452411	Dyane Cortes
3	Yeni Mengual		presidenta Alianza Usuario		3147691092	Yeni Mengual
4	Clara Henríquez		Trabajo Social		3142321784	Clara Henríquez
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						