

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

FECHA DE LA REUNIÓN:	30	10	2024	HORA DE INICIO:	3:00 PM	HORA DE TERMINACIÓN:	05:00 pm
1. TIPO DE REUNIÓN							
ORDINARIA:	☒	EXTRAORDINARIA:	☐	COMITÉ:	☒	ÉTICA HOSPITALARIA	
NOMBRE DEL COMITÉ:	ÉTICA HOSPITALARIA					CONSECUTIVO DE ACTA	09

2. CONTROL DE ASISTENCIA			
No.	Nombres y Apellidos	Cargo	ASISTIÓ SI/NO
1	KEILYN DE LA ESPRELLA	COORDINADOR ASISTENCIAL	SI
2	DILEINE CASTAÑEDA	COORDINADOR PMS	SI
3	CLARA VILES	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: actividades ejecutas en el mes de octubre	ADOLFO HENRIQUEZ
5	Proposiciones y Varios	Todos las miembros
6	compromiso	Todos las miembros

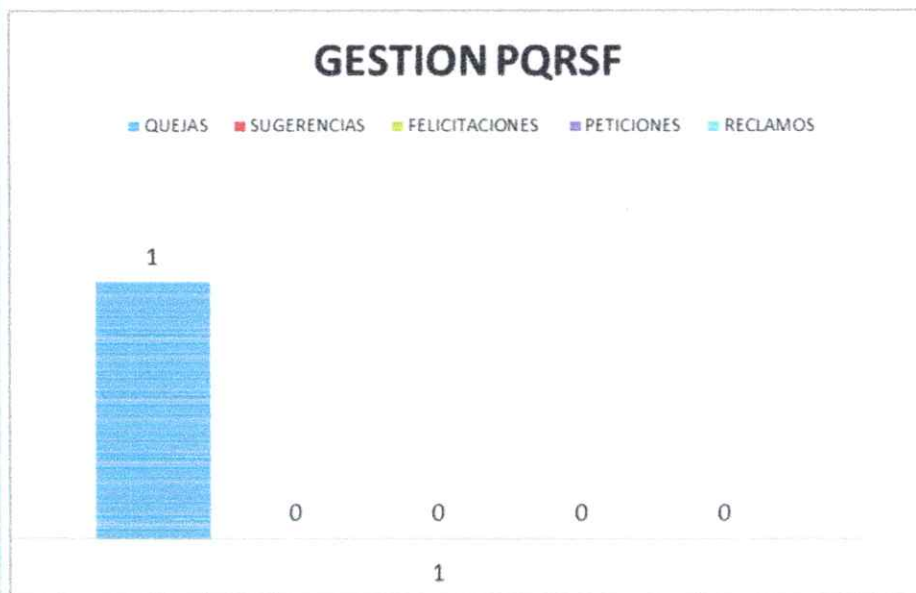
4. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O ACTA DE COMITÉ ANTERIOR			
No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO
1	Educación y sensibilización en el respeto mutuo e importancia de la puntualidad y asistencia a controles de rutas integrales	SIAU	cumplido
2	Acompañamiento constante de la alianza de usuario a las diferentes actividades programadas desde el siau	SIAU	En ejecución constante

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 octubre 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 Educar y sensibilizar en el respeto mutuo e importancia de la puntualidad y asistencia a controles de rutas integrales, así mismo el acompañamiento constante de uno de los miembros de alianza de usuarios en la educación realizada a nuestros usuarios que por ser de carácter constante se ejecuta al 100%-

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL MES DE OCTUBRE DE 2024

PQRSF



ANALISIS: Para el mes de OCTUBRE DE 2024 se realizaron 4 aperturas de buzón de PQRSF en las instalaciones de la IPSI OUTTAJIAPULEE, con el fin de conocer las manifestaciones de los usuarios durante las 4 semana del mes, encontrando que se presentó 1 queja, por medio de la cual se evidencia el inconformismo de un usuario quien refiere que al momento de entrega de turnos para el servicio de medicina interna, la persona encargada tiende a entregar turnos a otras personas que no están desde temprano, así mismo en el marco de la atención del especialista se atienden pacientes en el orden que no está estipulado, cabe resaltar que la queja en mención se realizó de forma anónima, en concordancia con lo anterior se aclara que

la IPSI OUTTAJIAPULEE es una institución prestadora de salud comprometida con brindar un servicio óptimo con calidad y calidez, es de recalcar que en el ejercicio de las actividades propias de la atención en salud, prevalece el derecho a la priorización a diferentes grupos poblacionales como lo son: mujeres gestantes, niños menores de 5 años, menores con diagnóstico de desnutrición, adulto mayor, personas con discapacidad y/o alguna condición especial ante la cual como medida correctivas se implementa lo siguiente Educación y sensibilización sobre atención preferencial a los usuarios de forma constante en las diferentes salas de espera de la institución, Socialización al personal de triage, asignación de citas y profesionales de la institución sobre optimización del tiempo.

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 OCTUBRE 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 99% 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 1% 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, así mismo le atribuyen a esto el hecho de que se le entrega la información de los fichos horas después de estar en sala de espera. 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 octubre 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 conocimientos que tienen respecto a la carta de derechos y deberes de la institución, se procede aplicar encuesta de satisfacción quien arroja los siguientes datos: el 100% 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, así mismo se fortalecen las acciones de educación en los diferentes cronogramas mensuales en donde por iniciativa de los integrantes de la alianza de usuarios se lleve a cabo de forma constante las charlas de este tema para garantizar el afianzamiento y familiarización con la carta, así mismo se invita a los usuarios a leer los pendones y enmarcados alusivos al tema en los diferentes lugares de la institución.

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

Para el mes de Octubre 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 humanizado, 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 Octubre 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 Octubre 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 96% 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, mientras que el 4% de los encuestados 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, añaden que los trabajadores de la institución en ocasiones ingresan a la consulta con el pretexto de preguntar algún tema en específico. 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, junto con el personal asistencial dialogar para minimizar las acciones que puedan interrumpir la atención a los usuarios e implementar los canales de comunicaciones con los que cuenta el sistema eidy health.

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

Para el mes de octubre 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 Octubre 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 4% manifiestan no recibir bien la información por la barrera del idioma, así mismo solicitan en lo posible se incorpore profesionales hablantes, 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 Octubre el 99% de la población encuestada refieren estar satisfechos con la información que entrega el personal médico respecto a temas de medicamentos, se le brinda la información necesaria de cómo debe ser administrado y la periodicidad de la misma, sin embargo el 1% de los encuestados refieren no entender en ocasiones los nombres y posología de los medicamentos ante la cual 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 Octubre 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 Octubre 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 80% 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, mientras que el otro 20% de la población refiere que es regular teniendo en cuenta que en ocasiones no se encuentran turnos en un principio pero que a la final se puede solventar los casos con el apoyo de los médicos y demás profesionales del área asistencial, además que para este mes fueron muchos los pacientes que manifestaron su descontento por no alcanzar a tomar un turno con médico por la contingencia que ha tenido lugar en el mes, de acuerdo a ello se enfatiza en que la norma es clara en decir que las instituciones de salud tienen hasta 72 horas para conceder la cita, que para nuestro caso la Ipsi Outtajiapulee por políticas internas asigna las citas para el mismo día en lo posible, en casos extremos se asigna para el día siguiente buscando garantizar el acceso al derecho a la salud.

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

Para el mes de Octubre 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 93% 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, mientras que el 7% de la población encuestada refiere que probablemente recomendaría los servicios debido a la alta demanda de usuarios que acuden diariamente a la institución, sumado a ello el tiempo de espera en las salas, se educa a los usuarios en importancia de acudir a sus controles programados y se enfatiza en la importancia de respetar y conocer los grupos poblacionales que se pueden acoger a las priorizaciones en el marco de la prestación en servicios de salud.

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

Para el mes de octubre 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 96% 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. Mientras que el 4% refieren que posiblemente usarían los servicios de la institución nuevamente debido a que en ciertas oportunidades no alcanzan a tomar un turno para medicina general, ante esto se educa que la empresa cuenta con canales telefónicos para agendar citas para tales casos de los pacientes que se encuentren por fuera del municipio.

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

REFERENCIA	
Nº de remisiones realizadas a hospitales mediana complejidad a niños con DNT	3
Total de remisiones realizadas a los hospitales de media complejidad referencia en el mismo periodo	46
numero de remisiones que se generaron durante el mes	1925

Como se puede evidencia se realizaron 1928 referencias a las diferentes especialidad en el mes de octubre a las cuales se le han hecho el seguimiento pertinente con la intención de conocer la efectividad y la trazabilidad que se hace con ellas, a las cuales los usuarios en su gran mayoría refieren haber asistido a las citas establecidas para cumplirlas, así mismo un mínimo porcentaje refiere demoras en las entregas de autorización y que a veces se les expide para otras ciudades fuera de la localidad, donde se les dificulta por temas de viáticos, que desde la Ipsi se gestionan ante la eps a las cuales responde que

	deben ser solicitadas con días de anticipación, sin embargo se educa al usuario en la importancia de asistir y que la Ipsi Outtajiapulee desde el área de trabajo social esta presta a colaborarles en apartar citas y el apoyo que requiera para su gestión. Por otro lado se puede evidenciar que el mes de octubre se referenciaron 3 pacientes con diagnóstico de desnutrición y 46 por algún otro diagnostico relacionado a las primeras 5 causas de morbilidad de la institución al servicio de urgencias, mismos que se le realiza seguimiento y acompañamiento oportuno, se le brindaron atención post hospitalización para garantizar la trazabilidad en el proceso.
6	En aras de fomentar y fortalecer la educación a nuestros usuarios se ha realizado en las diferentes salas de espera 1 charla educativa con tema específicos por semanas con 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: ✓ DERECHOS Y DEBERES ✓ CANCER DE MAMA ✓ DESNUTRICION ✓ TUBERCULOSIS ✓ SIGNOS Y SINTOMAS DE ALARMA EN LA GESTACION
7	Se fija compromiso de que los miembros de la alianza de usuario que pertenecen a este comité sigan haciendo acompañamiento a las socializaciones de carta de derechos y deberes en las diferentes salas de espera. No habiendo otro se da por terminada el comité siendo las 5:00 pm del día 30/10/2024

6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ			
No	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
	Acompañamiento a las charlas educativas por parte de los miembros de la alianza de usuario	LIDER SIAU	constante

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.