

FECHA DE LA REUNIÓN:	28	01	2022	HORA DE INICIO:	3:00AM	HORA DE TERMINACION:	04:00 pm
----------------------	----	----	------	-----------------	--------	----------------------	----------

1. TIPO DE REUNIÓN

ORDINARIA:	<input checked="" type="checkbox"/>	EXTRAORDINARIA:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>	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	DAILE DAYANA MENDOZA MOSCOTE	COORDINADOR PMS	SI
3	YENI MARIA MENGUAL	ALIANZA DE USUARIO	SI
4	ZORAIDA MENGUAL	ALIANZA DE SUARIO	SI
5	SANDRA PALACIO	TRABAJADOR SOCIAL	SI
6	IVON ROSANA MANJARREZ USTARIS	GERENTE	IPSI OUTTAJAPÜLEE

3. ORDEN DEL DÍA

No.	TEMAS	RESPONSABLE
1	Bienvenida	Sandra palacio
2	Oración al Dios creador	SANDRA PALACIO
3	Lectura de los compromisos anteriores	Sandra palacio
4	Socialización: Asertividad	Sandra palacio
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	Continuar con sensibilización de nuestros usuarios en la importancia de lavados de manos. Se retomó la educación en el lavado de manos en la institución con el fin de minimizar riesgos de infección entre los mismos así mismo se enseña técnicas de lavado de manos en el kiosko y en la sala principal	SIAU	ENERO 2022
2	Educación prevención del covid 19 con el apoyo de del área de psicología en apoyo con psicología se logra la educación de los mismo e invitarlos a vacunarse oportunamente en la numero 3 donde recibimos el acompañamiento de PAI del hospital perpetuo socorro donde se le hace la invitación de continuar con la protección máxima y minimizar el riesgo	SIAU	ENERO 2022

5. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

No.	DESCRIPCIÓN
-----	-------------

1	<p>Se le dio la bienvenida a cada uno de los participantes a la reunión con el fin de continuar el proceso de la reunión del comité de ética hospitalaria y dar respuestas oportunas aquellas situaciones a las cuales necesitan ser solventadas oportunamente para el mejoramiento del servicio afectado, y lograr así la satisfacción del paciente y así mimos somos los protagonistas en este proceso de acompañar a nuestros usuarios. No se cuenta con la asistencia de nuestra gerente por compromisos fuera de la institución y queremos dar una información del ingreso y darle la bienvenida a la Dra. Keilyn de la Esprella Matute quien asume la coordinación asistencial en enero 2022 tenemos quorum para dar inicio a la reunión establecida. Toma la palabra la Dra keilyn quien manifestó que se siente muy contenta con este reto que asume como coordinador asistencial quien viene con buenas propuesta para contribuir al buen servicio dado para nuestros usuarios.</p>
2	<p>Damos inicio al comité de ética del mes del mes de enero 2022 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.</p>
3	<p>Socialización del tema de interés: para el día de hoy se presenta el siguiente tema “Asertividad”</p> <p>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.</p> <p>Esto significa que la <u>comunicación asertiva</u> es un modo de lidiar con los demás, de decir lo que se quiere y de manejar la propia emocionalidad para lograr una comunicación eficiente y beneficiosa para todos.</p> <p>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. Existen, según esto, dos tipos de modelos comunicativos tradicionales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modelo agresivo. Aquel que contempla muy bien los derechos propios, pero muy poco los del otro. Es un modelo <u>egoísta</u>, narcisista, que suele agredir a los demás o violentarlos verbalmente para imponer la comunicación. Suele ser desgastante para todos los involucrados y dañar las <u>relaciones interpersonales</u>.• Modelo pasivo. Aquel que se somete a los designios de los demás, contemplando bien sus derechos, pero muy pobremente los propios. Este modelo puede ser visto como “falta de espinazo”, tímido o dubitativo, y por lo general resulta ineficaz o ambiguo, a menudo conduciendo a un modelo agresivo después para compensar. <p>De este modo, la asertividad propone una vía intermedia entre agresividad y pasividad, basada más en la razón, la palabra hablada y la comunicación franca, sin ceder a las emociones del momento, pero sin tampoco negarlas o subvalorarlas. Para ello, se propone un modelo de comunicación centrado en los hechos y no en las consideraciones, en la expresión de los sentimientos y no en la agresión.</p> <p>Asertividad según la RAE</p> <p>El diccionario de la Real Academia Española define la asertividad como una “calidad de asertivo”, es decir, “Afirmativo” o “Dicho de una persona: que defiende su opinión de manera firme”.</p>

De allí pareciera desprenderse que la asertividad **tiene que ver con la capacidad de plantear de manera clara y firme lo que se tiene que decir**, para gozar del respeto ajeno, sin violentar a los interlocutores, pero tampoco sometiéndose a ellos.

Comunicación asertiva

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.



Esta capacitación se hace con el fin de darles herramientas de formación a los integrantes del comité y tener repuestas asertivas a aquellas falencias que se presentan en nuestro proceso en el ejercicio diarios de la labor dado a nuestros usuarios.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

PQRAF

ANALISIS: para el mes de enero 2022 iniciando el año se desarrollaron 4 aperturas de PQRSF en la ipsi outtajiapulee con el fin de conocer algunas manifestaciones de nuestros usuarios dadas en el buzón de la institución en las aperturas realizadas no se evidenciaron ninguna manifestación por escrita ni verbal en el área siau, algunas casos puntuales que se observaron desde admisiones como las aglomeraciones de pacientes en triage pero que el apoyo desde coordinación médica y PMS jefe encargada han estado apoyando en el área de admisiones que ha hecho flexible el organizar estos usuarios se busca desde el área de admisiones en rutar a cada usuario que ingrese a la institución como lo solicita la 3280 canalizando a los programas que corresponda haciendo la sensibilización ya que se han mostrado nuestros usuarios reacios a ingresar a los programas y se ha adoptado concientizarlos y educarlos sobre la importancia del mismo.

ENCUESTA DE SATISFACCION.

4 Para mes de enero 2022 se tomó una muestra de 228 pacientes para encuestar en la ipsi quienes estuvieron en los diferentes servicios de la institución dejando en claro su aporte en cuanto la encuesta aplicada al grupo focalizado para esta actividad donde manifiestan los que recibieron la información necesaria sobre su cita médica en un 94% ya que en la medida que fueron ingresando a la institución ya tenían su documento en mano avisado desde el área triage u orden médica para laboratorios algunas manifestaron que no les habían entregado la orden en un 4% debido que fueron los últimos que salieron del servicio y algunos no recibieron porque habían sido atendidos por tele consulta y el 1% no sabe no responde ante estas preguntas en un 91% manifestaron conocer su carta de derecho en donde identifican que pueden solicitar el medico de su preferencia a que se le explica sobre las cuitas que tienen que dar cuando estos son del régimen contributivo y que solicitaron mantener la educación sobre este tema porque muchos desconocen esta situación cuando cambia de régimen, como lo refieren en un 15% en donde manifestaron que lo lograban retener información dada sobre sus derechos y deberes

El 2% refiere sentirse discriminado por que había logrado ingresar a la sala principal por auxiliar de enfermería y luego fue retirado a otra sala que la llamaban sala de ira no me considere que estuviera con gripa en el momento fueron alguna de las manifestaciones de la usuaria y el 96% manifiesta que no han sido víctimas de discriminación en la institución lo que han manifestad es que le han dado orientación y buena atención ante su solicitud. y el 2% manifiesta que no sabe no responde ante la solicitud haciendo entender ante su postura que no le ha pasado siendo ellos familiares de menores que se atienden dentro de la IPSI

el 50% recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de la ipsi outtajiapulee por conocen que somos es la atención por



VIGILADO

el profesional y algunas preguntan para afilarse a la institución o trasladarse es allí donde se denota que un buen trabajo se ve reflejado en sus pacientes por que también refiere regresar a la institución en un 47% dándole como probablemente que si retornaría a la institución ya que vienen por cumplir citas ya programadas y el 2% que tal vez porque viene de zonas muy dispersas y el bajo recurso económico es muy bajo es por ello que tales familiares y amigos recomendaría

El 78% manifiesta que si utilizaría nuevamente los servicios de la ipsi porque sienten la confianza y el buen trato que hay en la institución y se ha creado empatía con algunos médicos que les brinda un buen servicio y el 22% probablemente vendrían ya que estos esperan a que llegue su fecha para retorna nuevamente no hay un tal vez dentro de esta en cuenta.

CHARLAS EDUCATIVAS: Se realizaron 4 charlas educativas para este mes con fin de educar y sensibilizar a nuestros usuarios que debe conocer y hacer parte de su cuidado y ellos toman de la educación impartida para poner en práctica en conjunto con sus familias.

REGISTRO CIVIL: Educar a nuestros padres de familia en la importancia de adquirir el registro civil una vez estos tengan a su hijo y gozar de los beneficios que este puede ofrecerle como sujeto de derecho.

DERECHOS Y DEBERES: Promocionar a nuestros usuarios de conocer su carta de derechos y deberes para que estos sean garantes de la misma.

PROMOCION VACUNA COVID 19 : Invitar a los usuarios a que se vacunen contra el covid 19 y e invitar al núcleo familiar a esta práctica con el fin de prevenir complicaciones en la salud de la mismas

LAVADO DE MANOS: Enseñar a nuestros usuarios de la importancia del lavado de manos como prevenir infecciones en nuestros usuarios que pueden colocar en peligro la salud de nuestra familia.

REFERENCIA CONTRAFERENCIA se logra registrar los resultados de la referencias que salieron en el mes de enero 2022 en donde se evidencia lo siguiente

MONITOREO DE REFERENCIA 2022	
REFERENCIA DE 2022	ENERO
ANESTESIOLOGIA	2
CARDIOLOGIA	1
CIRUGIA GENERAL	2
CIRUGIA ORAL	6
CIRUGIA PLASTICA Y REPARADORA	3
CIRUGIA CRANEOMAXILOFACIAL	1
DERMATOLOGIA	6
INFECTOLOGIA	1
ENDODONCIA	2
GENETICA	1
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	153
MEDICINA GENERAL INTEGRAL	16
MEDICINA INTERNA	58
NEUROCIRUGIA	1
NEFROLOGIA	1
NEFROLOGIA PEDIATRICA	1
NEUROLOGIA PEDIATRICA	6
NEUROLOGIA	2
NUTRICION	870
ODONTOLOGIA GENERAL	609
OFTALMOLOGIA	23
OPTOMETRIA	18
ONCOLOGIA MEDICA	1
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	10
OTORRINOLARINGOLOGIA	4
PEDIATRIA	215
PSICOLOGIA	396
PSIQUIATRIA	1
PSIQUIATRIA INFANTIL	1
TERAPIAS FISICA	1
URGENCIA	19
UROLOGIA	7
TOTAL	2438

5	<p>Proposiciones y varios: La Sra. Zoraida como presidenta de la asociación de usuario solicita una capacitación a los de admisiones para poder dar una buena orientación a los usuarios de la IPSI y el mantener una comunicación asertiva y ayuda a fortalecer la buena comunicación con nuestros usuarios así mismo buscamos a que se mantenga el seguimiento al manejo del tono de voz empleado por la admisionista Sandra García.</p> <p>Así mismo es importante la orientación del vigilante del área de ira ya que muy poco habla no responde a lo que se le pregunta manifestaba la Sra. Yeni mengual ser más colaborador con el paciente.</p>
6	
7	

6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
1	Taller educativo a los de admisiones para manejar una comunicaciones asertivas con los pacientes a la hora de dar una información	SIAU	FEBRERO 2022
2	Próxima reunión	SIAU	FEBRERO 2022
3			



VIGILADO

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-GC-002-PE V. 2

INDIVIDUO DE LA ASISTENCIA: *Comite de Etica Hospitalaria* FECHA: *30 01 2022*
 RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: *Sandra Palacios E* CARGO: *Trabajador Social* HORA:

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
1	<i>Zoraida Pishaend.</i>	<i>Alianza Usua</i>	<i>Alianza U.</i>			<i>Zoraida P.</i>
2	<i>Zeni Mengual</i>	<i>Alianza</i>	<i>usuario</i>			<i>Zeni Mengual</i>
3	<i>Sandra Palacios E</i>	<i>T Social</i>	<i>Outtajiapulee</i>			<i>Sandra Palacios E</i>
4	<i>Sally De la Espada P</i>	<i>Coordinadora</i>	<i>Ips outtaji</i>			<i>Sally De la Espada P</i>
5			<i>Ips outtaji 316923780</i>			<i>Isabella P.</i>
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

Calle 14 No. 7F - 45 Barrio Ismael Garcia / Línea de atención al usuario 717 76 44 - 717 73 72
 Página web www.outtajiapuleeipsi.com - Correo Institucional: gerencia@outtajiapuleeipsi.com
 Uribe - La Guajira
 Colombia

VIGILADO Supersalud

Página 1 de 1

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