

FECHA DE LA REUNIÓN:	29	12	2022	HORA DE INICIO:	3:00AM	HORA DE TERMINACION:	04:00 pm
----------------------	----	----	------	-----------------	--------	----------------------	----------

### I. 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	12

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	ASISTIO SI/NO
1	KEILYN DE LA ESPRELLA	COORDINADOR ASISTENCIAL	SI
2	MARCELA ARROYO	COORDINADOR PMS	SI
3	YENI MARIA MENGUAL	ALIANZA DE USUARIO	SI
4	SILVIA JUSAYU	ALIANZA DE SUARIO	SI
5	SANDRA PALACIO	TRABAJADOR SOCIAL	SI
6	HERNAN JARAMILLO PINTO	GERENTE	NO

### 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: <b>T.B.</b>	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 en sala de espera con el apoyo de verificación de pacientes para la orientación en la atención del mismo en el proceso de las afiliaciones	SIAU	DICIEMBRE 2022
2	Divulgar en las salas de esperas el portafolio de servicios de la institución para las eps adscritas para que estos sepan que solicitar cuando vengan a la institución	SIAU	DICIEMBRE 2022

### 5. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

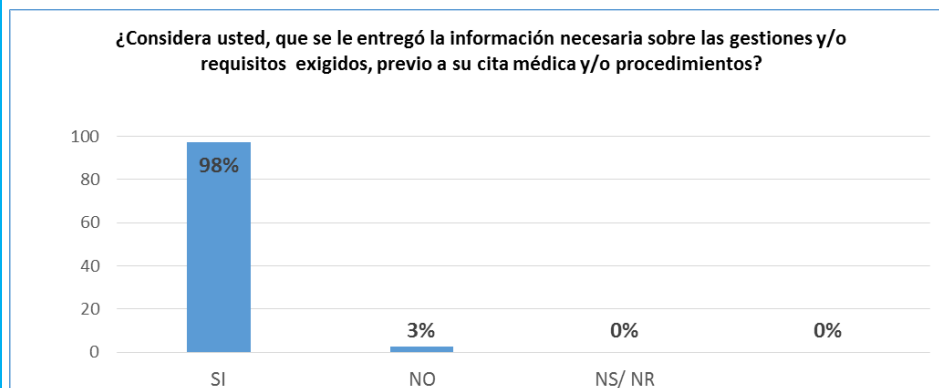
No.	DESCRIPCIÓN																
1	Se le dio la bienvenida a cada uno de los participantes a la reunión con el fin de continuar con el cronograma de la reunión del comité de ética hospitalaria con el fin de dar respuestas oportunas aquellas situaciones a las cuales necesitan respuestas oportunas para el mejoramiento del servicio afectado, y lograr así la satisfacción del paciente y así mismos somos los protagonistas en este proceso de acompañar a nuestros usuarios. No se cuenta con la asistencia de nuestro gerente por compromisos fuera de la institución hay quorum para dar inicio a la reunión establecida para el día hoy.																
2	<p>Damos inicio al comité de tica del mes del mes de <b>DICIEMBRE 2022</b> 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 obstaculizan el buen funcionamiento de los procesos dentro de la institución y alterando la satisfacción de nuestros usuarios.</p> <p>En esta acta se deja constancia que la asociación de usuario <b>SILVIA JUSAYU</b> el día de hoy se integra al comité de ética se había tomado un receso pero ya estar acompañándonos en las reuniones del comité de ética hospitalaria</p>																
3	<p>Proseguimos</p> <p><b>SOCIALIZACIÓN DEL TEMA DE INTERÉS:</b></p>																
4	<p><b>ESARROLLO DE ACTIVIDADES:</b></p> <p><b>PQRAF:</b></p> <div data-bbox="289 1171 1149 1602" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>GESTION PQRSF</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"><span style="color: blue;">■</span> QUEJAS</td> <td style="width: 25%;"><span style="color: red;">■</span> SUGERENCIAS</td> <td style="width: 25%;"><span style="color: green;">■</span> FELICITACIONES</td> </tr> <tr> <td><span style="color: purple;">■</span> PETICIONES</td> <td><span style="color: cyan;">■</span> RECLAMOS</td> <td></td> </tr> </table>   <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">0</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">0</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">0</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">0</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table> </div> <p>Para el mes de diciembre 2022 se ha programado 4 apertura de buzón de las cuales ya se ejecutaron las cuatro</p> <p>aperturas y se evidencia que no se presentó ninguna queja reclamo en el buzón pero se relata que en la libreta de quejas verbales se presentó una queja al servicio de odontología quien manifiesta la madre del paciente su molestia con el Dr. galo quien fue muy grosero con ella al indicarle que no le había escuchado el llamado por audio parlante y este la saco del</p>	<span style="color: blue;">■</span> QUEJAS	<span style="color: red;">■</span> SUGERENCIAS	<span style="color: green;">■</span> FELICITACIONES	<span style="color: purple;">■</span> PETICIONES	<span style="color: cyan;">■</span> RECLAMOS		0	0	0	0	0			1		
<span style="color: blue;">■</span> QUEJAS	<span style="color: red;">■</span> SUGERENCIAS	<span style="color: green;">■</span> FELICITACIONES															
<span style="color: purple;">■</span> PETICIONES	<span style="color: cyan;">■</span> RECLAMOS																
0	0	0	0	0													
		1															

consultorio alegando no le daría el servicio como resultado el paciente no acepta la madre la atención y se retira de la institución alegando que es la primera vez que le pasa en la ipsi outtajiapulee en gestión de la misma se le paso un oficio al Dr. galo y coordinación asistencial para tomar los correctivos antes el impase con la paciente, así mismo en apoyo con la ingeniera se solicitó Revisar el audio parlante de la sala principal ya que se evidencia que no está funcionando correctamente. Y en espera de la respuesta del odontólogo y en respuesta a la usuaria se le indicado la gestión realizada y así mismo a voz de plantearle nuestra disculpas por lo sucedido desde trabajo social está el apoyo el área de odontología

- ✓ Gestión de la revisión del audio parlante de la sala de espera principal
- ✓ Socializar a las áreas de la importancia del acompañamiento de trabajo en el mediar con los pacientes para el manejo de situaciones conflictivas en la que se vea involucrado la atención de un paciente

#### ENCUESTA DE SATISFACCION:

**Considera usted, que se le entregó la información necesaria sobre las gestiones y/o requisitos exigidos, previo a su cita médica y/o procedimientos?**

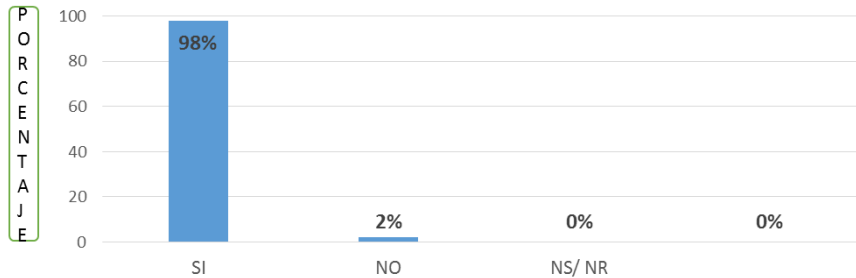


Para el mes de DICIEMBRE se tomó una muestra de 200 usuarios encuestados por los diferentes servicios de la institución donde manifestaron lo siguiente que un 98% se siente satisfecho por la información recibida por el personal que lo atendió de primera mano cumplieron sus expectativas con respecto a su solicitud Y necesidad en la atención con médico y enfermería debido a la presencia de dengue en el municipio las familias se muestran temerosas siempre se ve afectado algún miembro de la familia, se puede evidenciar en las urgencias que el servicio esta full y solicitaban que cuando estos tuvieran control de hemograma priorizarlos y que sean atendido de manera oportuna mientras que el 3% considera que no se cumplió con las expectativas ya que es muy demorado la atención por medicina interna y no se tiene en cuenta los turnos dados a la entrada por lo que se genera molestia entre los usuarios lo que se sugiera tener mayor control con los pacientes de este servicio.

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



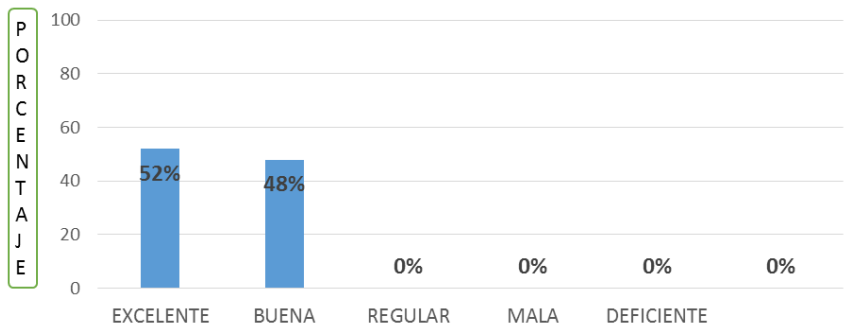
**2 ¿Conoce usted la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de la IPSI?**



El 98% manifestaron identificar y conocer su carta derechos y deberes durante su estancia en la ipsi ya que se la han socializado en su lengua materna wayunaiki por el trabajador social para que estas no sean vulneradas en ninguna institución. Y se realiza como estilo de conversatorio para mayor comprensión 2% manifestó que no ha conocido su carta de derechos por lo que siempre se había atendido en otra ipsi y con los y con los traslados ahora se atiende en la ipsi y otros porque han permanecido mucho tiempo en Venezuela lo que ha generado perdida en sus seguimiento y atenciones pero que sí reconoce como la institución se esmera para que los pacientes pase el mismo día para que se atiendan en los programas.

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

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

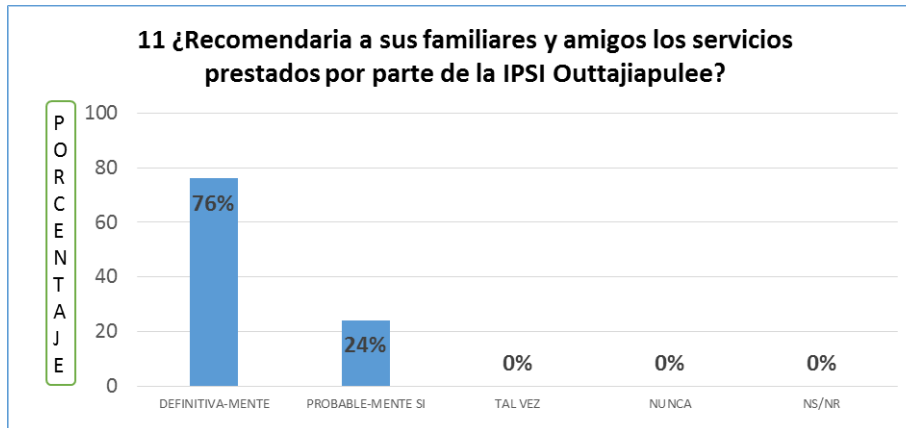


el 52% manifestaron que es excelente la atención debido a que llenaron sus expectativas en cuanto al servicio solicitado dentro de la institución pero hubo el 48% es buena ya que cumplen sus expectativas con el servicio solicitado dentro de la institución ya que muchos lograron pasar y conseguir lo que necesitaban y otros solo venia para orientación para afiliación y cambio de ipsi para que querían entrar a la ipsi por que la consideran como una de las mejores dentro del municipio debido a su calidad y calidez en su trato.



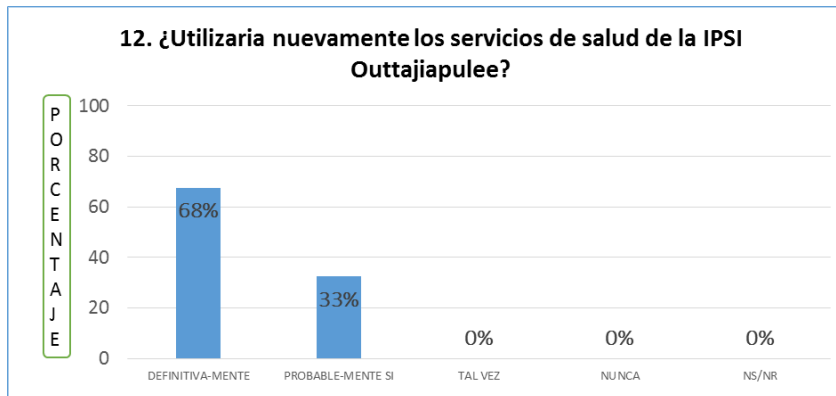
**VIGILADO**

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



El 76% manifiesta que si le recomendaría a los familiares los servicios de la ipsi ya que refiere buena atención por parte del personal y orientación en los servicios y el 24% probablemente si recomendaría al institución a su amigos y familiares ya que la mayoría se atienden en otros hospitales pero que podían hacer las solicitudes. Muchos se mostraron preocupados por que quedaron atendidos en otras instituciones ya se contributivo y la ipsi no tiene contrato con la nueva eps contributivo están esperando cumplir el tiempo de permanencia para realizar su traslados.

**Utilizaría nuevamente los servicios de salud de la IPSI Outtajiapulee?**



El 68% refiere que utilizaría los servicios nuevamente ya que se mantiene con seguimientos por su médico tratante y el 33% manifestó que probablemente si utilizaría nuevamente el servicio que por el difícil ingreso económico y los pasajes son caros cumplen con citas programadas como nutrición, odontología y planificación familiar. Algunos de riesgo cardiovascular manifestaban que por tener calamidad familiar en sus familias estas tendían a perder las citas programadas por vivir muy lejos.

**REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA**

REFERENCIA DICIEMBRE 2022	CANTIDAD
ANESTESIOLOGIA	5
CARDIOLOGIA	6
CIRUGIA DE CABEZA Y CUELLO	1
CIRUGIA GENERAL	3
DERMATOLOGIA	7
ENDOCRINOLOGIA	1
ENDODONCIA	5
GASTROENTEROLOGIA	3
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	123
INFECTOLOGIA	1
INFECTOLOGIA PEDIATRICA	2
MEDICINA GENERAL INTEGRAL	36
MEDICINA INTERNA	84
NEUROCIRUGIA	2
NEUROCIRUGIA PEDIATRICA	1
NEUROLOGIA	2
NEUROLOGIA PEDIATRICA	4
NUTRICION	1227
ODONTOLOGIA GENERAL	1211
ODONTOPEDIATRA	4
OFTALMOLOGIA	18
OPTOMETRIA	6
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	6
OTORRINOLARINGOLOGIA	1
PEDIATRIA	248
PERINATOLOGIA	1
PSICOLOGIA	774
PSIQUIATRIA	2
RADIODIAGNOSTICO	2
RADIOLOGIA	4
TERAPIA FISICA	1
URGENCIAS	41
UROLOGIA	7
UROLOGIA GENERAL Y ONCOLOGICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>3840</b>

Se puede evidencia que para el mes de diciembre 2022 la mayoría de los pacientes ingresados al servicio de urgencias se le han realizado seguimiento de manera oportuna y aquello como los usuarios de medicina interna se ha estado programando las citas con medicina interna para el mes de enero 2023 quienes han confirmado su asistencia

5 **PROPOSICIONES Y VARIOS:**

	La Sra. Silvia de la asociación de usuarios presenta su agradecimiento por todo lo dado en la institución y el esfuerzo que se dio por la lucha y la permanencia de los usuarios dentro de la institución se muestra como el sentido de pertenencia de todos permitió que aun permanezcamos atendiéndonos en estos momentos y la excelente gestión realizados por los directivos de la Ipsi como líderes reconocemos el buen trabajo realizado y aun mucho de lo estamos acá con nuestras familias es porque sentimos y hemos visto la buena atención de todo y como se motivan continuar en el proceso
6	
7	

6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ			
No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
1	Velar para que cada uno de los planes de mejoramiento plantados en cada uno de los procesos se ejecuten oportunamente ya que nos permite continuar con el proceso de la atención de manera efectiva	SIAU/	ENERO 2022
2	Próxima reunión	siau	ENERO 2022
3			

**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-005-PE V. 2

I.P.S.I.  
**OUTTAJIAPÜLEE**  
 Unidos por la salud de nuestras comunidades  
 Nit. 900.191.322-1

MOTIVO DE LA ASISTENCIA: *Comite de etica hospitalaria* FECHA: *2022 02 29*  
 RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: *Salvador Pulasso* CARGO: *7 social* HORA:

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
1	<i>Yeni Maria Herguel</i>	<i>Alianza</i>	<i>Outtajiapüle</i>	<i>314 781 812</i>		<i>Yeni Maria Herguel</i>
2	<i>Silvia Josayo</i>	<i>Alianza</i>	<i>IPSI</i>	<i>300 615 3260</i>		<i>Silvia Josayo</i>
3	<i>Marcela Anayo</i>	<i>Coord PYH</i>	<i>ipsi Outtajiapüle</i>	<i>302 375 4749</i>		<i>Marcela Anayo</i>
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Logo: **Supersalud**

Página 1 de 2



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



**VIGILADO**