

| | | | | | | | |
|----------------------|----|----|------|-----------------|--------|----------------------|----------|
| FECHA DE LA REUNIÓN: | 25 | 02 | 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 | 02 |

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: ENFOQUE DIFERENCIAL EN LOS SERVICIOS DE ADULTO MAYOR | 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 | Taller educativo a los de admisiones para manejar una comunicaciones asertivas con los pacientes a la hora de dar una información de acuerdo a lo planteado en la reunión anterior ante la realización de un taller con admisiones con el tema de la comunicación asertiva se desarrolló con el fin de mejorar la comunicación con nuestros clientes externos e internos y así dar respuestas oportunas a las solicitudes de nuestro usuarios de manera oportuna en donde se contó con la reunión de 3 admisionista en este proceso de capacitación. | SIAU | febrero 2022 |
| 2 | | | |

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 se realiza verificación de quorum para dar inicio a la reunión establecida para el día de hoy</p> |
| 2 | <p>Damos inicio al comité de ética del mes de FEBRERO 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</p> <p>“ENFOQUE DIFRENCIAL EN LOS SERVICIOS DE ADULTO MAYOR”</p> <p>El envejecimiento es un proceso normal por el que atraviesa el ser humano a lo largo del ciclo vital. Esto replantea el antiguo concepto</p> <p>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).</p> <p>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</p> <p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>COMPRMISO INSTITUCIONAL La política de priorización de la IPSI OUTTAJIAPULEE debe ser concordante con las demás políticas para generar una adecuada y oportuna atención a todos los usuarios en condición de minusvalía o inferioridad física, mental o social y será aplicada de obligatorio cumplimiento y convencimiento por todos los</p> |



funcionarios de la IPSI.

Los procesos de la IPS son responsables de la priorización de los usuarios son todos los que prestan algún servicio a los usuarios, o que para su atención requieran la conformación de una fila como son admisiones, farmacia, laboratorio, atención al usuario, y los funcionarios responsables de velar por el cumplimiento de esta política son los líderes de los diferentes procesos.

CONSULTA EXTERNA:

Se considera población priorizada a:

- Personas que vienen de la zona rural dispersa.
- Mayores 62 años
- Maternas.
- Menores de 1 año
- Discapacitados.
- Niños menores de 5 años con visible estado de desnutrición.
- Condición clínica expresada por el usuario
- Usuario susceptible de aislamiento.

En el servicio de Psicología y Nutrición, se utilizara el nivel de priorización, establecido para consulta externa.

FARMACIA:

Mujeres gestantes

- Personas con niños en brazos
- Adultos mayores de 62 años
- Discapacitados físicos

LABORATORIO CLINICO:

En el servicio de laboratorio se priorizan de la siguiente manera los usuarios electivos:

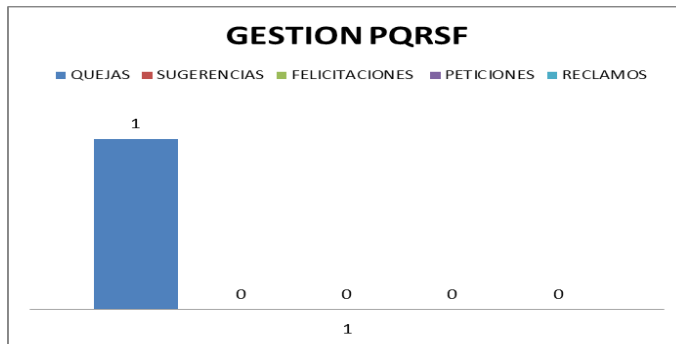
- Maternas.
- Usuarios con pruebas orales de tolerancia a la glucosa.
- Niños menores de un año.
- Usuarios discapacitados.
- Niños menores de 5 años con visible estado de desnutrición.
 - Usuarios mayores de 62 años
- Oxígeno dependientes

Este espacio para nuestros adultos mayores sirvió no solo para aprender mucho sino para despejar sus mentes y participar de una actividad recreativa con la fisioterapeuta que le enseñaron ejercicios para hacer en casa

Para esta socialización se realiza con 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 y como esto se promueve en sala de espera para conocer y la defensa de la misma y se busca que a través del comité de ética también seamos garantes a la defensa de la misma desde que son atendidos y la vigilancia enfermería y médico son priorizados en su atención.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES durante el mes de febrero 2022 se presentó la realización de una serie de actividades con nuestros usuarios en la que se tuvo como resultado las siguientes informaciones para la

PQRAF



4

Se puede evidenciar que en el mes de febrero 2022 se realizaron cuatro apertura de buzón en donde se encontró una queja en el buzón la cual era dirigida al área de admisiones por una entrega de resultados que no correspondía a la fecha a que buscaba la paciente para la gestión de esta queja se tomaron los siguientes correctivos en colaboración con el bacteriólogo Alix Jose López quien solicito el manejo de la libreta para el registro de las entregas de los resultados dejando evidencia la firma de la persona que haga la entrega para así ver quien hizo la entrega a los pacientes, también se solicita que las personas autorizados para entregar resultados son los admisionistas que está en el área disponible, otras es solicitar el documento en físico del paciente para el retiro de resultados, verificar que se la fecha correcta el resultado reclamado esto se pasó por un oficio a los de admisiones para tener en cuenta se deja evidencia en los seguimientos. Con esto se puede regular la entrega de los resultados a familiares o equivocación de las entregas que es lo que normalmente pueda ocurrir con este tipo de situaciones dentro de la institución

Compromisos establecidos durante este periodo

- ✓ supervisar el diligenciamiento del libro donde se registran la entrega de los resultados de los pacientes
- ✓ solicitar el documento de identidad en físico para la entrega de los resultados
- ✓ educación sobre la importancia de las PQRSF

todo esto con el fin de mejorar cada nuestros procesos y que los pacientes no se vean afectos por un mal proceder por un funcionario

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 febrero 2022 se tomó una muestra de 210 paciente para encuestar con fin conocer su percepción de acuerdo a la primera pregunta si recibieron la información necesaria sobre el servicio que solicita en l institución el 90% manifiesta que si le avisaron desde afuera ya que se espera un orden de llegada y se debe portar el documento para facturar el servicio solicitado y el 7% manifiesta que no se le indico porque paso directamente a laboratorio y los devuelven porque deben pasar por psicología primero lo que demora su toma de muestra retrasando su atención en laboratorio y se genera molestia en los

pacientes el 2% refiere que no sabe y no responde ya que no presta atención por solo ser acompañante

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

el 90% manifiesta que si conoce su carta de derechos ya que en algunas eps y en la misma ipsi se les ha informado y evidencia que hay publicaciones en la institución así mismo cuando los visitas en las comunidades por Silverio de enlace étnico les recuerda la importancia del mismo es por ello que dan fe de conocerlo como una declaración importante para venir a cumplir con las cita médicas y el 10% manifiesta que relativamente no conocen su carta de derecho y pasan mucho tiempo sin usuario l carnet hasta que se presente alguna alteración en su salud mencionan que después que no presente ningún dolor u malestar estos no acuden al servicio salud y reconocen que en alguna oportunidad han escuchado soluciones por docentes y líderes que poseen un seguro que pueden hacer uso de ella en algún momento.

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

el 51% califica como excelente los servicios de la ipsi a nivel global por que han podido satisfacer sus necesidades que es asistir a un servicio dentro de la institución y el 48% manifiesta que es buena la atención dentro de la ipsi porque han sido atendidos e orientados en cada solicitud establecida dentro de la ipsi y lo que tomado como favorable ante las demandas de todos.

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

45% manifiesta que definitivamente recomendaría a sus familias y amigos los servicios de la ipsi prestados y el 48% que probablemente lo recomendaría ya que muchos de las familias se encuentra en otras institución pero mencionan que cuando les preguntan cómo es el servicio pueden hacerlo con seguridad porque la ipsi responde con satisfacción. el 7% manifiesta no saber y no responder ante esta pregunta

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

El 52% utilizaría nuevamente los servicios de la ipsi outtajiapulee por que pueden garantizar una buena atención y el 47% manifiesta que probablemente ya que estos esperan por sus citas programadas ya refieren que cuando estos no se enferman no viene al médico y el 2% tal vez por alguna solicitud de las diferentes instituciones que los obliga acercarse por algún certificado.

REFERENCIA CONTRAFERENCIA

| MONITOREO DE REFERENCIA 2022 | |
|----------------------------------|-------------|
| REFERENCIA DE 2022 | FEBRERO |
| ANESTESIOLOGIA | 5 |
| CARDIOLOGIA | 4 |
| CIRUGIA GENERAL | 11 |
| CIRUGIA PEDIATRICA | 2 |
| CIRUGIA ORAL | 16 |
| CIRUGIA VASCULAR | 1 |
| DERMATOLOGIA | 6 |
| INFECTOLOGIA | 1 |
| INMUNOLOGIA Y REUMATOLOGIA | 1 |
| ENDOGRONOLOGIA | 2 |
| ENDODONCIA | 8 |
| GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA | 148 |
| MEDICINA FISICA Y REHABILITACION | 1 |
| MEDICINA GENERAL INTEGRAL | 25 |
| MEDICINA LEGAL | 1 |
| MEDICINA INTERNA | 96 |
| NEFROLOGIA | 2 |
| NEFROLOGIA PEDIATRICA | 2 |
| NEUROLOGIA PEDIATRICA | 2 |
| NEUROLOGIA | 2 |
| NEUROCIRUGIA PEDIATRICA | 2 |
| NUTRICION | 1481 |
| ODONTOLOGIA GENERAL | 1096 |
| ODONTOPEDIATRA | 1 |
| OFTALMOLOGIA | 43 |
| OPTOMETRIA | 15 |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA | 9 |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | 5 |
| PEDIATRIA | 321 |
| PSICOLOGIA | 738 |
| PSIQUIATRIA | 1 |
| PERINATOLOGIA | 1 |
| TERAPIAS FISICA | 1 |
| URGENCIA | 25 |
| UROLOGIA | 10 |
| MEDICINA GENERAL Y ONCOLOGICA | 1 |
| TOTAL | 4086 |

Para el mes de febrero 2022 para tabulación de referencia contraferencia se puede evidenciar lo siguiente que la mayor remisión que se presentó es con nutrición con un numero de 1481 seguido con odontología general 1096 y psicología con un 738 a las cuales dentro de la misma institución se pueden atender en un 50% por la captación de rutas de promoción y mantenimiento de la salud que a través no solo de llamadas si no de un trabajo en equipo dentro de la institución.

5 **Proposiciones y varios:**

Durante la reunión se generan intervenciones de parte de la jefe Daileth quien manifiesta de la importancia de construir en conjunto un trabajo en equipo para buscar siempre la satisfacción del paciente es por ello que están implementando las estrategia que entre todos para mejorar cada en nuestros 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 | |
| 7 | |

| 6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ | | | |
|---|--|-------------|------------------------------|
| No | COMPROMISO | RESPONSABLE | FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO |
| 1 | Hacer seguimiento del uso adecuado del registro de los pacientes cuando estos retiran los resultados de laboratorios | SIAU | Marzo 2022 |
| 2 | Seguimiento al proceso de atención de los usuarios de la tercera edad | SIAU | Marzo 2022 |
| 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-GC-005-PE V. 2

MOTIVO DE LA ASISTENCIA: *Comite de Etica Hospitalaria.* FECHA: *25* / *02* / *2022*
 RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: *Sandra Palaco E* CARGO: *Trabajador Social.* HORA:

| No | NOMBRES Y APELLIDOS | IDENTIFICACION | CARGO | ENTIDAD | TELEFONO | FIRMA |
|----|---------------------------|------------------|--------------------|--------------------------|-------------------|---------------------------|
| 1 | <i>Yeni Hengual</i> | <i>56083248</i> | <i>Alianza</i> | <i>FP5 I</i> | <i>314786821</i> | <i>Yeni H.</i> |
| 2 | <i>Zoraida Restrepo</i> | <i>56069697</i> | <i>Alianza</i> | <i>FP5 I</i> | <i>321576963</i> | <i>Zoraida Restrepo</i> |
| 3 | <i>Sandra Palaco E</i> | <i>40047476</i> | <i>+ Social</i> | <i>Outtajiapulee</i> | <i>3165378174</i> | <i>Sandra Palaco E</i> |
| 4 | <i>Sandra Palaco E</i> | <i>111389260</i> | <i>cul pro</i> | <i>tp outta</i> | <i>30100049</i> | <i>Sandra Palaco E</i> |
| 5 | <i>Verly de la Espina</i> | <i>71245007</i> | <i>Coord Asist</i> | <i>fp5 outtajiapulee</i> | <i>316925980</i> | <i>Verly de la Espina</i> |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |

VIGILADO Supersalud

Calle 14 No. 7F - 45 Barrio Ismael García / 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

Página 1 de 1

