

| | | | | | | | |
|----------------------|----|----|------|-----------------|--------|----------------------|----------|
| FECHA DE LA REUNIÓN: | 25 | 03 | 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 | 03 |

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 | SILVIA JUSAYU | 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: | 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 | Hacer seguimiento del uso adecuado del registro de los pacientes cuando estos retiran los resultados de laboratorios de acuerdo a lo sugerido en compañía del bacteriólogo se implementó la libreta para el registro de los usuarios que viene a retirar los resultados de laboratorio con el fin de continuar con el proceso de entrega de resultados sin embargo se educa que los pacientes que van entregar resultados acá mismo en la institución no hay la necesidad de retirar los resultados si no que solo apartan las citas para la lectura del mismo y los que van a mostrarlo en otra instituciones esos si se acercan a reclamarlos son las orientaciones que se han realizados en sala de espera para continuar su atención en la instituciones que corresponden. Y así vamos mejorando los procesos desde asignación de citas y con el apoyo de la jefe | SIAU | Marzo 2022 |
| 2 | Seguimiento al proceso de atención de los usuarios de la tercera edad de acuerdo al | | Marzo 2022 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | proceso desarrollado en el comité de ética desde trabajo social y la auxiliar de enfermería han sido de gran apoyo para continuar realizando las priorizaciones de los pacientes y así mismo en laboratorio y farmacia son priorizados | | |
| | | | |

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 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 mismos 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 se reporta que la sra Zoraida pushaina quien figuraba como presidenta de la asociación de usuario pero esta no participa ya que esta por motivos de cambio de municipio estará por mucho tiempo ausente por lo que solicita el retiro parcial de la asociación de usuarios ya no podrá participar es por ello en común acuerdo de la asociación la sra. Silvia jusayu nos estará acompañando en el proceso de las reuniones el día de hoy se realiza verificación de quorum para dar inicio a la reunión establecida para el día de hoy.

Se le da la bienvenida a este comité donde tratamos temas relacionados con la atención de los pacientes y comunidades y buscamos mejorar todo aquello en donde estemos fallando en nuestro quehacer diario y mantener la satisfacción de nuestros usuarios.

2 Damos inicio al comité de ética del mes de **MARZO 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.

Socialización del tema de interés: para el día de hoy se presenta el siguiente tema

DISCAPACIDAD son personas con derechos lo cual Según la DMS, la discapacidad se define como: "Toda reducción total o parcial de la capacidad para realizar una actividad compleja o integrada, representada en tareas, aptitudes y conductas". Esta reducción de la capacidad puede ser considerada como una deficiencia cognitiva, auditiva, visual, de habla y lenguaje, motora y de destreza, o asociada a la edad. Por lo anterior, es importante aclarar los conceptos acerca de calidad de vida y bienestar social de una persona, los cuales abarcan no solo los aspectos materiales y económicos, que todo ser humano requiere para satisfacer sus necesidades básicas de supervivencia, sino también aquellos personales, físicos, emocionales y sociales.

3 El bienestar social se puede definir como un valor cuya finalidad es que todos los miembros de la sociedad dispongan de los medios precisos para satisfacer aquellas demandas aceptadas como necesidades.

Y en cuanto a la calidad de vida, se podría decir que es:

- La satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales.

La combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal, ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales. La calidad de vida incluye aspectos vitales, tales como los físicos, fisiológicos y psicosociales (emocionales, espirituales, de roles, de interdependencia, de autoestima). El hombre es un ser social ante todo, que necesita de los demás para sobrevivir, crecer, desarrollarse, alcanzar una adecuada autoestima e



VIGILADO



interdependencia, y desempeñar diferentes roles dentro de una sociedad cada vez más compleja y cambiante.

Todas las personas, sin distinción de raza, creencias o religión, tienen el derecho de vivir con dignidad y calidad. En especial aquellas con una discapacidad para realizar determinadas actividades, sin importar que la causa sea genética o adquirida.

Para alcanzar una adecuada calidad de vida de las personas con discapacidad, además de destinar recursos y desarrollar programas específicos, se debe permitir ante todo la autonomía de ellas, lo cual hace indispensable la puesta en práctica de los siguientes derechos:

- Vida autónoma.
- Elección y autodeterminación.
- Participación y responsabilidad.
- Solidaridad, antes que compasión.

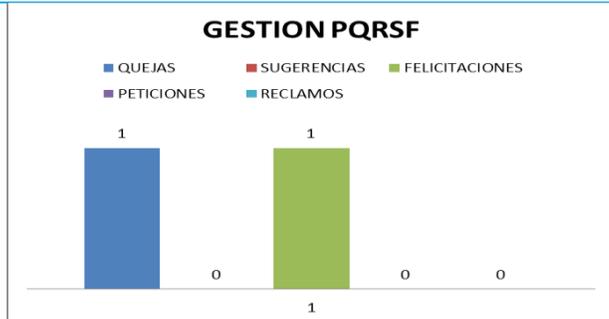
Al hablar de vida autónoma, no se trata de que la persona con discapacidad viva sola, sino que tenga las posibilidades de elegir, trabajar, relacionarse con los demás, amar y ser amada, y tener una vida privada, con participación en todos los ámbitos de la sociedad; ante todo, que pueda tomar sus propias decisiones.

Sin embargo, el cambio de mentalidad no debe ser solo dentro de la sociedad. Es necesario que las personas con discapacidades afronten su realidad, enfrenten los cambios de vida que requieren para adaptarse, se formen y reciban apoyo, y que sus familias y cuidadores sean a su vez un apoyo para ellos, manteniendo un diálogo permanente. En este proceso de adaptación es donde los diferentes profesionales de la salud y de otras áreas deben actuar interdisciplinariamente. Entre todos ellos, el profesional de enfermería tiene un papel preponderante, el cual se está retomando en la actualidad, puesto que no se le ha dado la relevancia que tiene. Muchos de nuestros usuarios con discapacidad tienen atención preferencial en cada uno de los servicios que este requiere en la institución lo cual nos permite que estos pacientes son priorizados en cada servicio que solicitan. Es importante resaltar que esta población en la institución al igual que la tercera edad se prioriza su atención el acompañamiento que se hace se fortalece cada día siempre esta acompañamiento por un profesional de la salud se encuentra en la institución y así mismo estos son llevados al hogar en un transporte de la institución

4

DESARROLLO DE ACTIVIDADES durante el mes de marzo 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



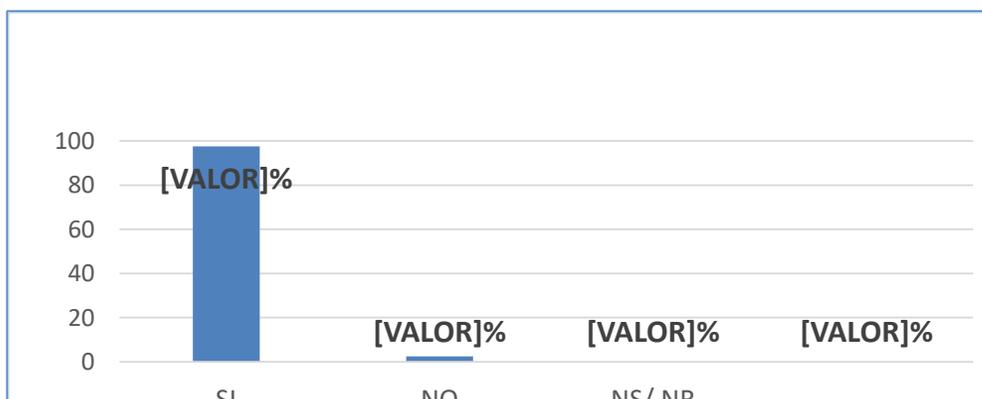
para el mes de marzo 2022 se puede identificar que se realizaron 5 aperturas de buzón distribuidas en las siguientes fechas 4,11,18, 25

y 31 de marzo para cubrir el mes completo donde se evidencia que solo el día 25/3/2022 se presentó una queja y una felicitación donde refieren en la queja su molestia en cuanto la entrega de medicamentos ya que se represaban las ordenes desde admisiones ya que se contaba con un solo equipo de cómputo imprimiendo a raíz de esta molestia se gestión el apoyo de coordinación administrativa para solventar esta situación donde los correctivos fueron habilitar otros equipos para imprimir lo que ayudaría evacuar varios usuarios en admisiones y la otra es una felicitaciones la Dr Ivan donde la usuaria refiere su complacencia con el servicio del profesional y así mismo se le pasa un oficio para mantener la satisfacción de los usuarios y cautivar su preferencia y así mismo a cada manifestación se le da su respuesta oportunamente. Como medida preventiva se busca mejorar en los procesos que se presentaron durante el mes de marzo para mejorar se planta lo siguiente:

- mantener en vigilancia el área de admisiones para evitar las aglomeraciones en el área y ser apoyo para evitar la demora en la entrega de ordenes medica
- hacer acompañamiento a pacientes preferenciales facilitando la atención del mismo
- mantener la satisfacción de los usuarios en la atención que reciban en la institución mira que se busca por todas las áreas mantener la atención preferencia de los usuarios.

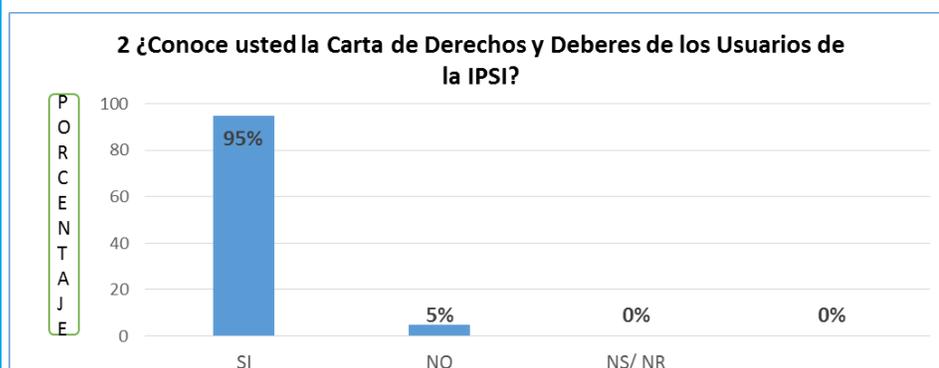
ENCUESTA DE SATISFACCION.

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



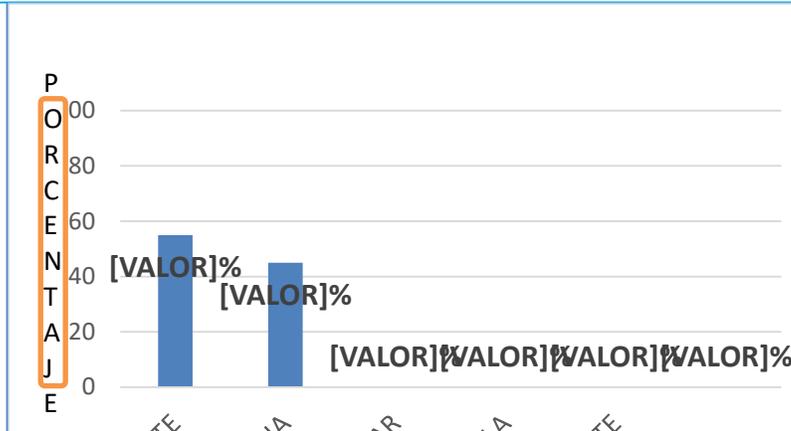
para el mes de marzo se tomó una muestra de 200 pacientes seleccionados por los diferentes servicios de la ipsi como nutrición medicina general, odontología, psicología, nutrición, laboratorios entre otros lo que nos permitió conocer la percepción de nuestros usuarios con respecto al servicio recibido por la ipsi el 98% considera que se le entregó la información necesaria antes de recibir su atención con el medico ya que la orientación les permite ubicarse dentro de la institución y estar al pendiente as mismo al ahora salir de la institución van con las recomendaciones adecuadas por los funcionarios de acuerdo a la solicitud que hayan hecho. el 3% manifiesta que se sintieron desorientado por que se generaron malos entendidos en la hora de atención y el médico que lo recibiría por que le tocaba en el área de ira lo que generó malestar en el paciente así mismo pasa con los medicamentos que son entregados muy tarde.

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



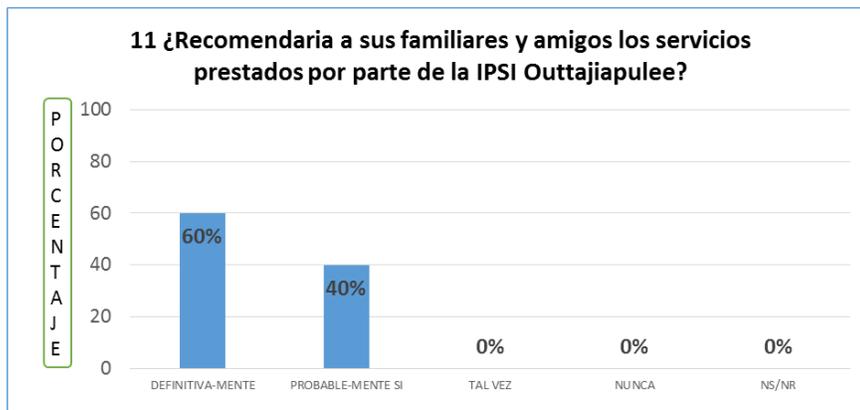
para el mes de marzo 2022 se tomó una muestra de 200 pacientes donde refieren que conocen su carta de derecho y deberes de los usuarios por que han sido parte de cada uno de las socializaciones que se presentan dentro de la institución y así mismo tienen acceso a los folletos que dejan en los están de los folletos y esto en un 95% afirmando la identificación de la misma y el 5% manifiesta que no identifica los derechos y deberes puesto que por ser acompañante de sus sobrinos muy poco se le ha prestado el mayor interés pero reconoce que ha podido atenderse de manera favorable dentro de la institución.

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



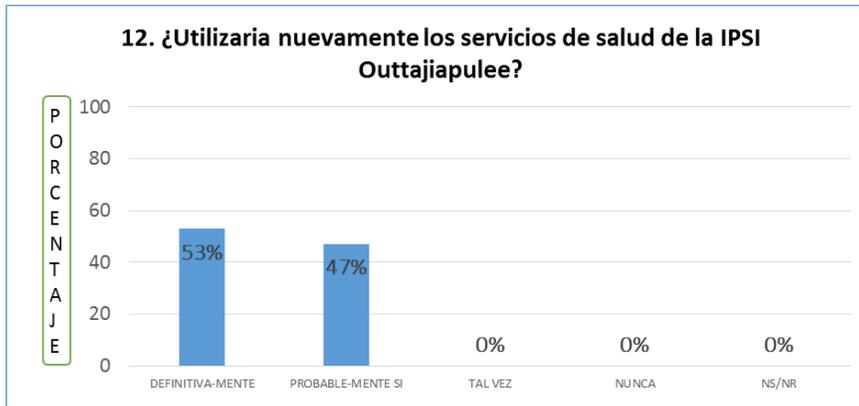
el 55% manifiesta como excelente los servicios de la ipsi outtajiapulee ya que se ha cumplido con todo lo solicitado por la institución y de sus colaboradores lo que ha facilitado el proceso dentro de la institución y de continuar su proceso de atención y el 45% manifiesta que es buena la atención a nivel general ya que alguno no se sienten conforme por ser atendidos por tele consulta pero por estar en zona rural dispersa y sin la facilidad de bajar aceptaron ser atendidos por tele consulta por su médico tratante lo que de nuestra encontrar todos los medios posible para atender a la población

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



el 60% manifiesta que si recomendaría a sus familiares el servicio que ofrece la institución ya que su profesionales son amables con su atención y es clara las indicaciones dado en su consulta lo que permite construir una confianza con algunos de ellos y el 40% manifiesta que probablemente recomendaría los servicio por que debido a que las distancia el poco acceso a transporte y el recurso económico no facilita el acceso hasta al pueblo sin embargo algunos como líderes garantes de los derechos de su comunidad hacen la gestión ante la institución para continuar su atención por medio de brigadas de salud.

 Utilizaría nuevamente los servicios de salud de la IPSI Outtajiapulee



EL 56% manifiesta que si utilizaría el servicio nuevamente por que le busca la facilidad de que sus maternas o de riesgo cardiovascular continúe su proceso de atención en la institución y muestran su satisfacción conocer que un internista dentro de la institución lo que nos permite continuar el proceso de atención y el 47% manifiesta que prevalente utilizaría el servicio debido a que solo asiste con citas programadas como los programas de planificación nutrición y odontología que muchas veces no son recurrentes en la institución.

REFERENCIA CONTRAFERENCIA

| TRIMESTRE REFERENCIA 2022 | |
|-----------------------------|-------------|
| ENERO, FEBRERO Y MARZO 2022 | MARZO |
| CARDIOLOGIA | 2 |
| CIRUGIA GENERAL | 3 |
| CIRUGIA PEDIATRICA | |
| CIRUGIA ORAL | 3 |
| DERMATOLOGIA | 4 |
| ENDODONCIA | 1 |
| GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA | 81 |
| LABORATORIO CLINICO | 1 |
| MEDICINA GENERAL INTEGRAL | 8 |
| MEDICINA INTERNA | 39 |
| NEUROLOGIA | 2 |
| NEUROCIRUGIA PEDIATRICA | 2 |
| NUTRICION | 525 |
| ODONTOLOGIA GENERAL | 478 |
| OFTALMOLOGIA | 34 |
| OPTOMETRIA | 13 |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA | 7 |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | 2 |
| PEDIATRIA | 95 |
| PSICOLOGIA | 299 |
| PSIQUIATRIA | 1 |
| RADIOLOGIA | 1 |
| URGENCIA | 11 |
| UROLOGIA | 1 |
| TOTAL | 1613 |

| | |
|---|---|
| | |
| 5 | <p>Proposiciones y varios:</p> <p>La Sra. Yeni Mengual solicita que la atención de estos paciente con discapacidad sean priorizados y oportunos dentro de la institución y así mismo continuar con el proceso si tiene pendiente la gestión de una autorización tener el acompañamiento desde trabajo social para que entre la EPS coordinen la gestión de la misma.</p> |
| 6 | |
| 7 | |

| 6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ | | | |
|---|--|-------------|------------------------------|
| No | COMPROMISO | RESPONSABLE | FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO |
| 1 | Acompañamiento total a los pacientes con discapacidad y la priorización en su atención. | SIAU | abril 2022 |
| 2 | Seguimiento continuo a las referencia y contrareferencia a os pacientes con desnutrición | SIAU | abril 2022 |
| 3 | Próxima reunión | | Abril 2022 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

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 Etica Hospit. Ubria* FECHA: *2022 03 25*
 RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: *Sandra Palacios* CARGO: *Trabajador Social* HORA:

| No | NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO | ENTIDAD | TELEFONO | E-MAIL | FIRMA |
|----|--------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------------------|
| 1 | <i>Silvia Jusay</i> | <i>Albuzca Osorio</i> | <i>IPSI Outtajiapulee</i> | <i>300655260</i> | <i>jusayjusay@gmail.com</i> | <i>Silvia Jusay</i> |
| 2 | <i>Yeni Fleugcal</i> | <i>Albama Osorio</i> | <i>IPSI</i> | <i>3147868121</i> | | <i>Yeni</i> |
| 3 | <i>Sandra Palacios</i> | <i>Trabajo Social</i> | <i>IPS</i> | <i>3165378174</i> | | <i>Sandra Palacios</i> |
| 4 | <i>Daniela Alejandra</i> | <i>Coordinadora</i> | <i>IPS</i> | <i>7218081711</i> | | <i>Daniela</i> |
| 5 | <i>Delcy De la Cruz</i> | <i>Coordinadora</i> | <i>IPS</i> | <i>316925730</i> | | <i>Delcy</i> |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |

VIGILADO Supersalud

Página 1 de 2

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