

FORMATO ACTAS DE COMITES

CODIGO
FT-SA-14

F. APROBACIÓN
04/04/14

VERSION
02

PÁGINA
1 de 10

CODIGO
FT-SA-14

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Fecha: 14/10/2022

Acta
No.007

Pag.1

Lugar: Auditorio
5to piso

Hora Inicio 10:15
a.m.

Hora
Final:
12:15
p.m

Asistentes:

Jaime Chamorro

Saray Catillo

Nevis Acosta Jimenez

Ruby Durango

Invitados:

Wilfrido Tovio

Yalenis De La Cruz est. Psicología

Yerlenis Flores

Esteban Acuña

Usuarios: Clodeth Baquero, Miguelina Berrio, Ana Mercado Otero, Willian Peña
(convocados a participar a la Asociación de usuarios de la Clínica).

Nº

AGENDA

TIEMPO

1

Bienvenida y verificación de quórum

5 minutos

2

Presentación Usuarios invitados

10 minutos

3

Objetivo del comité.

25 minutos

4

Votación para los diferentes cargos de la
Asociación de Usuarios.

10 minutos

5

Revisión de tareas.

40 minutos

6

Presentación de PQR, Sugerencias y
resultados global de encuestas.

20 minutos

7

Temas de Interés

10 minutos

DESARROLLO DEL COMITÉ

Siendo las 10:15 de la mañana del día 14 de octubre del presente, se da inicio al comité de Etica Hospitalaria, donde se hace la presentacion respectiva de los invidados a dicha reunión y funcionarios que se encontraban en el comité como asistentes en el momento ya que los participantes se encontraban en otros compromisos y algunos usuarios que fueron invitados para la Asociación de usuarios.



FORMATO ACTAS DE COMITES

CODIGO
FT-SA-14

F. APROBACIÓN
04/04/14

VERSION
02

PÁGINA
2 de 10

CODIGO
FT-SA-14

Acto seguido se le da inicio de manera formal a los temas de interes del comité, empezando por el objetivo de este, se hizo una explicación rápida de las tareas pendientes del acta anterior, donde se cumplieron con todas las tareas propuestas.

1. OBJETIVO DEL COMITÉ

Reestructurar la Asociación de Usuarios y sus funciones e informar los resultados de encuestas, quejas, felicitaciones, sugerencias, y novedades de la Institución

2. ¿QUE ES LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS?

Agrupación de personas que se organizan alrededor de las IPS y las EAPB para velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios y por la prestación de servicios con calidad, oportunidad y trato digno.

2.1. ¿CUÁLES SON SUS FUNCIONES?

1. Participa en la elaboración, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo Institucional
2. Asesorar a Usuarios
3. Crea, establece y mantiene canales de comunicación entre Usuarios e Institución
4. Vela por la CALIDAD de los Servicios y por la respuesta oportuna y efectiva de las peticiones de los Usuarios
5. Promociona los Servicios de la IPS, y EAPB
6. Participa en diferentes instancias: CNSSS, COPACO, Junta Directiva de la ESE, Comité de Ética
7. Vigila la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, la defensa de los derechos y velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios.
8. Vigila que las decisiones que se tomen en conjunto se apliquen según lo acordado.

Nota: reunión mensual para intercambiar información y coordinar acciones y funciones de cada uno de los miembros que hacen parte de dicha asociación o liga de usuario.

3. VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN ACTA ANTERIOR



FORMATO ACTAS DE COMITES

CODIGO
FT-SA-14

F. APROBACIÓN
04/04/14

VERSION
02

PÁGINA
3 de 10

CODIGO
FT-SA-14

VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN ACTA ANTERIOR

Nº	COMPROMISOS	RESPONSABLE	PLAZO		CUMPLE
			INICIO	TERMINA	SI/NO

EVALUACIÓN DE LA REUNIÓN - CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Nº	COMPROMISOS	RESPONSABLE	PLAZO		CUMPLE
			INICIO	TERMINA	SI/NO
1	Reunión con gerente general , Director Científico, Coordinación médica, para aclarar temas administrativos médicos	COOR MEDICA			SI
2	Reunión de Coordinación Consulta Externa con director científico y gerencia general para temas con Cardiocare	COORD, CONSULTA EXTERNA			SI
3	Material pendiente que aportara doctor chamorro a SIAU para temas de Humanización.	COOR MEDICA/SIAU			SI
4	Capacitación a los médicos sobre transcripción de formulas	COOR MEDICA			SI
5	Retroalimentación al cuerpo médico a través de la coordinación médica sobre política de humanización en los servicios.	SIAU			SI

Se hace la explicación breve de cada una de las tareas que se dejaron en el comité anterior, con resultados positivos, ya que la mayoría se realizaron sin ningún inconveniente.

4. QUEJAS

Para el mes de **septiembre del año 2022**, se presentó una solicitud, correspondiente a una queja relacionada con fallas en la admisión (inconformismo al solicitar cita), el tiempo de respuesta a esta estuvo comprendido en un intervalo de 0 a 5 días, logrando una satisfacción del usuario con la respuesta. En este mes se evidencia un

CODIGO
FT-SA-14

F. APROBACIÓN
04/04/14

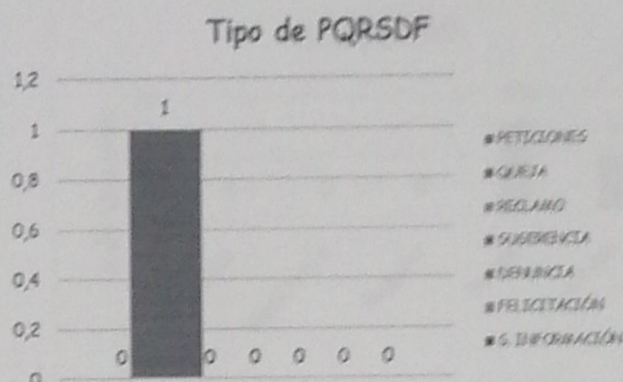
VERSION
02

PÁGINA
4 de 10

CODIGO
FT-SA-14

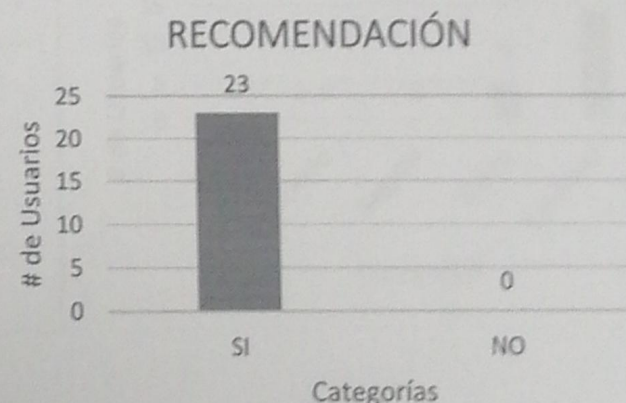
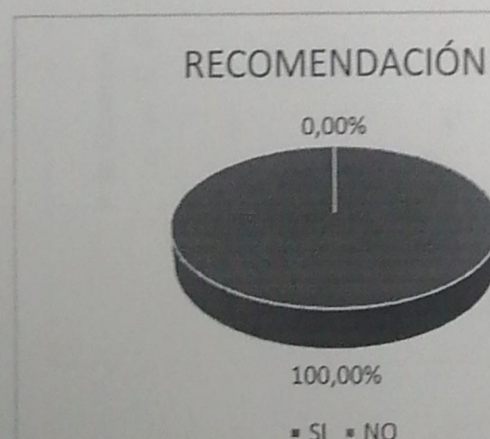
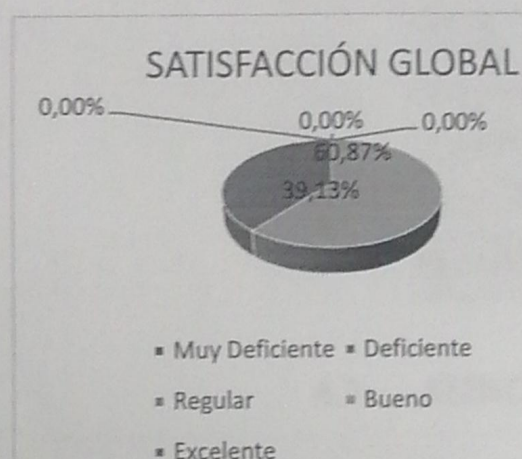
número reducido de PQRSDf y un buen tiempo de respuesta de las mismas. Se recomienda seguir implementando estrategias que mejoren los servicios prestados.

OPCIONES	N°	%
PETICIONES	0	0%
QUEJA	1	100%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
FELICITACIÓN	0	0%
S. INFORMACIÓN	0	0%
Total	1	100%



5. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

5.1. SATISFACCIÓN GLOBAL Y RECOMENDACIONES MES DE SEPTIEMBRE



CODIGO
FT-SA-14

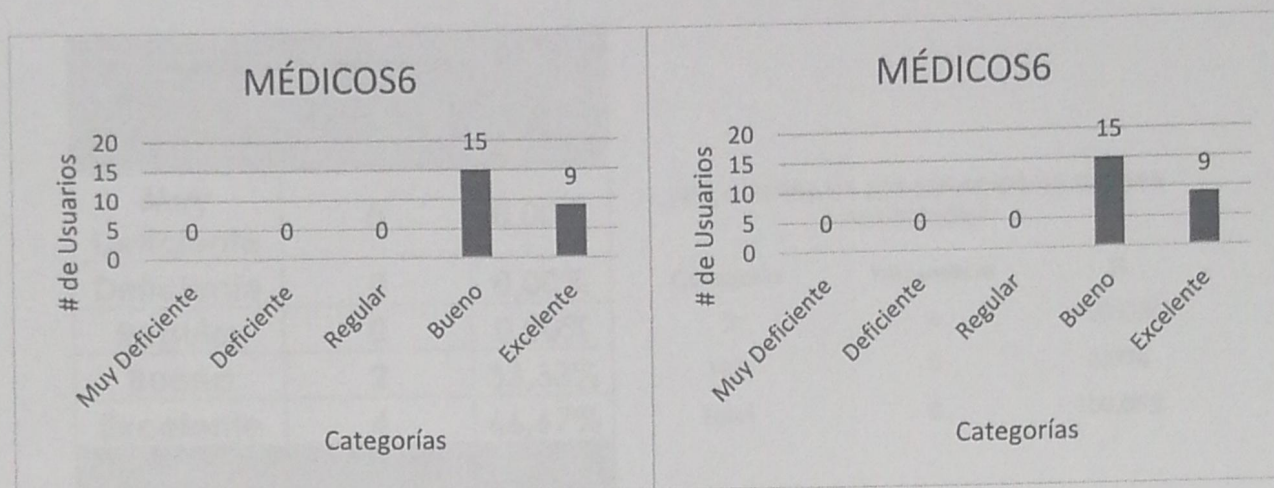
F. APROBACIÓN
04/04/14

VERSION
02

PÁGINA
5 de 10

CODIGO
FT-SA-14

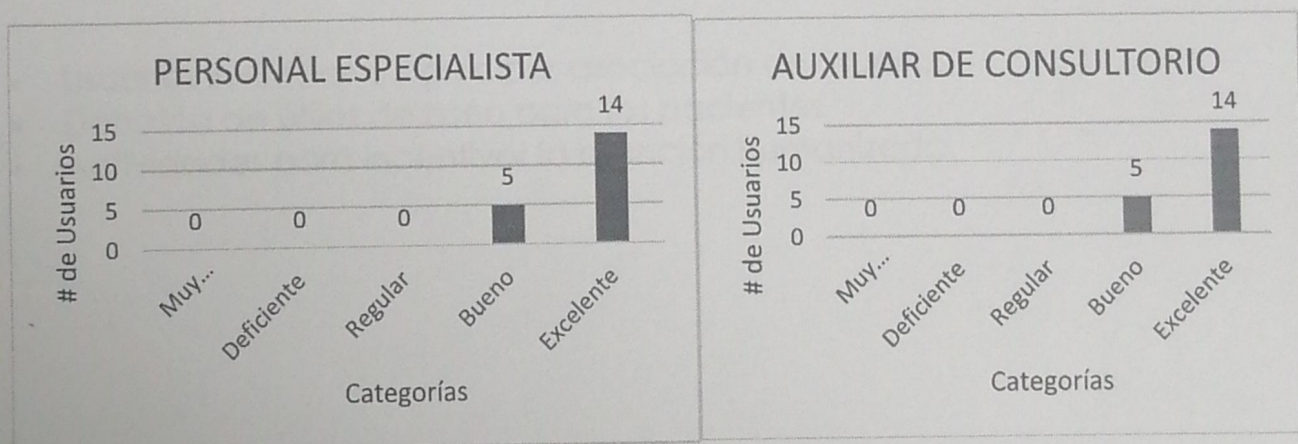
5.2. ATENCIÓN OPORTUNA MES DE SEPTIEMBRE



6. SATISFACCIÓN GLOBAL Y RECOMENDACIONES CONSULTA EXTERNA MES DE - SEPTIEMBRE

ATENCIÓN OPORTUNA	
PERSONAL ESPECIALISTA	94,74%
AUXILIAR DE CONSULTORIO	94,74%
ADMISIONES	94,74%
PROMEDIO	94,74%

6.1. ATENCIÓN OPORTUNA MES DE -SEPTIEMBRE





FORMATO ACTAS DE COMITES

CODIGO
FT-SA-14

F. APROBACIÓN
04/04/14

VERSION
02

PÁGINA
6 de 10

CODIGO
FT-SA-14

6.2. SATISFACCIÓN GLOBAL Y RECOMENDACIONES CONSULTA EXTERNA MES DE SEPTIEMBRE

SATISFACCIÓN GLOBAL		
Categoría	Frecuencia	%
Muy Deficiente	0	0,00%
Deficiente	0	0,00%
Regular	0	0,00%
Bueno	2	33,33%
Excelente	4	66,67%
Total	6	100,00%

¿RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS DE NUESTRA INSTITUCIÓN?

Categoría	Frecuencia	%
SI	6	100,00%
NO	0	0,00%
Total	6	100,00%

Indicador Proporción de recomendación de la IPS: ((# de usuarios que recomiendan la IPS)/(El total de encuestas realizadas))

Indicador:	100%
Indicador Proporción de satisfacción del usuario: (Sumatoria de las categorías "Bueno" y "Excelente" (# Usuarios satisfechos))/El total de encuestas realizadas	

7. ASPECTOS POSITIVOS

- Usuarios invitados a participar asociación de usuarios
- Donación de útiles de aseo para los pacientes
- Actividades para incentivar la atención humanizada.

CODIGO
FT-SA-14

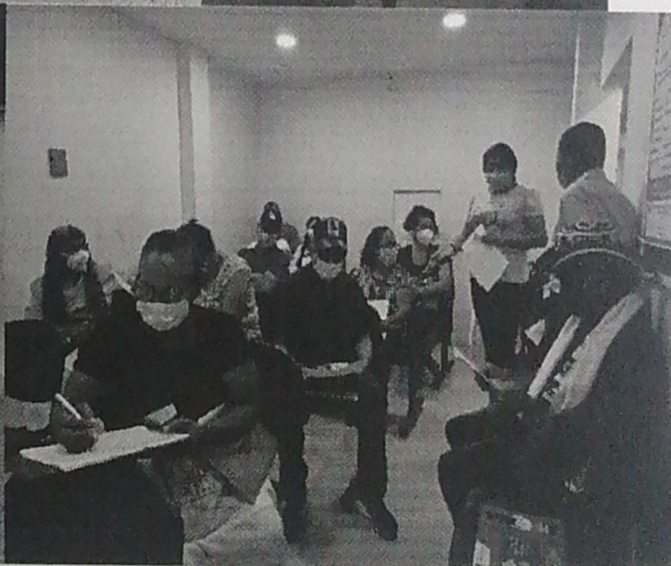
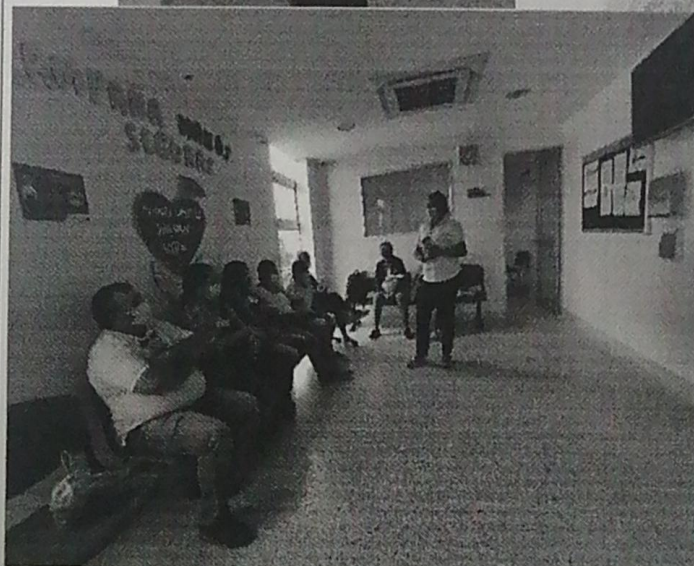
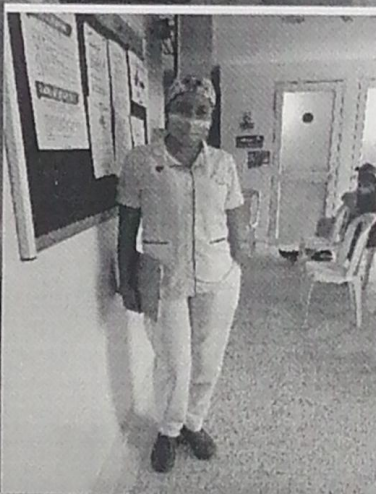
F. APROBACIÓN
04/04/14

VERSION
02

PÁGINA
7 de 10

CODIGO
FT-SA-14

7.1. EVIDENCIAS



CODIGO
FT-SA-14

F. APROBACIÓN
04/04/14

VERSION
02

PÁGINA
8 de 10

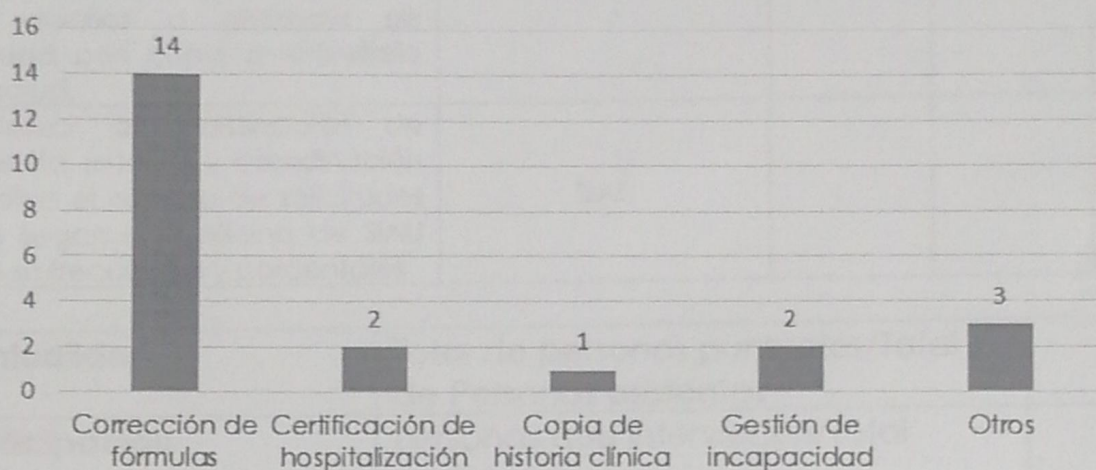
CODIGO
FT-SA-14

8. ASPECTOS POR MEJORAR

- Mejorar barreras para los pacientes de consulta externa en cuanto tramites.
- Orar las trascripción de las formulas medicas de consulta externa.
- Mejorar la actitud de algunos funcionarios hacía los usuarios.

8.1. EVIDENCIAS

Motivos de solicitudes que acuden a SIAU -
Mes de septiembre



Porcentaje de motivos de solicitudes -Mes de
septiembre

