



SUBC200.01.05

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FÉLIX.
ACTA N° 2 – 2022

Fecha: La Dorada 26/05/2022.
Hora: 10:00 a.m.
Lugar: Subdirección Científica.

Asistentes:

Dra. Soraya Noreña Pera.
Dr. Disney Buitrago.
Enf. Julia Andrea Nader.
Enf. Jesica Julieth Muñoz.
Sra. Gloria Bojacá Mira.
Sr. Luis Hernando López.

Delegada de la Gerencia.
Líder SIAU
Líder de Calidad.
Representante de enfermería.
Representante de las veedurías
Representante de las veedurías.

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación de quorum
2. Informe de PQRSD y satisfacción trimestre I 2022.
3. Socialización del Plan de Participación Social en salud 2022
4. Informe de inasistencias.
5. Propositiones y varios.
6. Cierre

DESARROLLO:

1. Se llama a lista y se corrobora que existe Quorum decisorio.

SI-S03-F002 V01 19-11-2021

NIT. 810.000.913-8
Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 /018000941888
La Dorada - Caldas - Colombia
www.hospitalsanfelix.gov.co

2. Procede el Dr. Disney Buitrago a presentar el informe de PQRS y de satisfacción del trimestre I 2022, iniciando con el informe de los indicadores PQRSDF del trimestre, bajo el comparativo del año inmediatamente anterior, siendo este análisis un avance estratégico para dar a conocer la realidad de las acciones participativas de los usuarios. Enfatiza en el hecho de las participaciones de los usuarios siendo el buzón (30%) y la página web (11%) los medios en los que más se presentan manifestaciones, adicional, la queja como una figura directa de lo que representa la participación social (25%), seguida de la petición de información (9%), adicional se aborda el indicador de los atributos siendo la satisfacción al usuario el más representativo (20%), seguido de la accesibilidad (15%) de la mano de las unidades funcionales que dado el porcentaje de participación el área asistencial fue la que presentó marcadores negativos en la prestación de los servicios (33%). Da a conocer las acciones preventivas y correctivas que se han tomado frente al seguimiento realizado a cada una de las quejas. Posteriormente da a conocer el porcentaje de satisfacción del usuario ubicando este en un 96% y el porcentaje de recomendación que mostró una medición del 97%, demostrando el incremento en la satisfacción global como una respuesta a las múltiples actividades realizadas durante las vigencias y que están dadas desde la atención directa al usuario.

3. Continúa el Dr. Disney Buitrago con la presentación del Plan de Participación Social en Salud, resumiendo de forma práctica el objetivo y contenido del mismo, la ejecución En el año 2021, las actividades programadas y las ya realizadas para la vigencia 2022, así como las áreas de la institución que participan dentro de la ejecución, la necesidad de integrar los esfuerzos del Plan con la Asociación de Usuarios y la Veedurías en salud.

4. Finaliza el Dr. Disney Buitrago socializando el informe de inasistencia de I trimestre del año 2022, donde se determinó que fue la especialidad de ortopedia la que registra el mayor número de casos en el periodo lo cual es de esperar en el periodo ya que es la que representa el mayor volumen de pacientes atendidos, seguida de medicina interna; sin embargo, es oftalmología y pediatría las que tienen el mayor porcentaje de inasistencias y al mismo tiempo las diversas variables que expresan los usuarios del porque no asisten, relacionadas con variables económicas, de estado del tiempo , de olvido en la cita, de trámites no asertivos entre otras.

5. El Señor Luis Hernando López manifiesta su desacuerdo con el objetivo institucional de que la mayoría de las PQRSD se recepcionen de forma virtual ya que muchas personas no tienen acceso a internet, computador o celular inteligente; así mismo solicita que se les notifique a las EPS de forma mensual cuales fueron sus usuarios inasistentes a fin de que estas lleven a cabo las sanciones pedagógicas del caso ya que esto perjudica enormemente las finanzas del Hospital. Aprovecha el espacio que tiene en el Comité para manifestar una inconformidad por la ausencia de sillas en la sala de espera del consultorio de Ortopedia por lo que se observa pacientes de pie y sentados en el piso; así mismo informa que muchos de los médicos no tienen el mínimo de cortesía con los pacientes ya que al ingresar a las habitaciones o a los consultorios no saludan, no se presentan y están poco prestos a conversar con el paciente o su familiar, hay contadas excepciones colocando de ejemplo a un médico especialista. Solicita se revise el proceso de triage ya que hay mucha demora en el llamado por parte del médico, algunos usuarios manifiestan demora de hasta dos horas por lo que prefieren irse sin ser valorados y recuerda que sus recomendaciones para mejoramiento de la infraestructura del puesto de salud de Los Andes no fueron tenidas en cuenta por la Gerencia. La señora Gloria Bojacá también apoya la propuesta efectuada respecto del problema con las inasistencias y pone en conocimiento del comité algunos casos que se han venido presentando respecto del triage de Urgencias en los cuales algunos pacientes con dolor agudo y fuerte han sido derivados para consulta prioritaria y han debido reingresar horas mas tarde con un cuadro mucho mas fuerte y complicado por lo que solicita se haga revisión al tema del triage y se realicen acciones de sensibilización al personal médico. La Subdirección Científica se compromete en reportar las inasistencias mensualmente a la EPS para solicitar con ello que se realicen las acciones pedagógicas con los usuarios, así mismo en revisar los tiempos de atención del triage y en adelantar las actividades de capacitación y reinducción al personal médico en lo que respecta al procedimiento institucional de triage; aclara sin embargo que el objetivo institucional de incentivar la radicación de quejas de forma no presencial no implica que se abolirán los medios de radicación en físico; el exceso en la demanda por urgencias es motivado por la inoportunidad en la asignación de citas médicas a los usuarios en sus respectivas EPS, prueba de ello es que solo el 52% de los pacientes triagizados son ingresados a Urgencias; el Hospital tiene una oportunidad en consulta externa de tres días y para cita prioritaria de máximo 1 día, pero se compromete a revisar los tiempos de espera en triage para identificar las desviaciones, así mismo se revisará y mejorará las dificultades manifestadas en la sala de espera de Ortopedia y teniendo en cuenta que los casos en los cuales hay inconsistencias con la clasificación triage son aislados solicita sean reportados con datos del usuario para su respectiva revisión. La Subdirección Científica les recuerda a la Sra. Gloria Bojacá y al Sr. Luis Hernando López que el periodo para el cual fueron elegidos ya culminó y se cuenta con un Acta de Asamblea de la Asociación de Usuarios ASUHOSANFELIX con fecha 9 de mayo del 2022 en la cual se registra que fueron ratificados para un periodo mas pero se

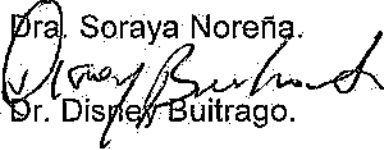
les recomienda que la Asociación remita una comunicación escrita dirigida al gerente en la cual se informe oficialmente de esta decisión. Así mismo solicita al Dr. Disney Buitrago que realice ante el Comité la sustanciación del informe de PQRSD y Satisfacción del trimestre 2 del presente año la última semana de junio para lo cual se convocará a reunión extraordinaria.

6. Se da por finalizada la reunión siendo las 11:30am con los siguientes compromisos:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Reportar mensualmente a las EPS las inasistencias solicitándoles la aplicación de la sanción pedagógica.	Dr. Disney Buitrago.	Permanente
Sustentación informe PQRSD y satisfacción bimestre abril - mayo del 2022	Dr. Disney Buitrago.	28/06/2022
Revisión de los tiempos de atención en triage.	Subdirección Científica	30/06/2021
Socialización y reinducción al personal médico en el procedimiento institucional de triage.	Subdirección Científica	30/06/2021
Oficiar a Gerencia para que se atienda el déficit de sillas en las salas de espera de consulta externa, en especial ortopedia.	Subdirección Científica	30/06/2021
Informar a al Subdirección Científica los casos en los cuales se presenten inconsistencias con la clasificación triage.	Sra. Gloria Bojacá y Sr. Luis Hernando López.	Permanente.

Para constancia se firma el acta por los miembros del comité.

Dra. Soraya Noreña.


Dr. Disney Buitrago.



Delegada de la Gerencia.

Líder SIAU.

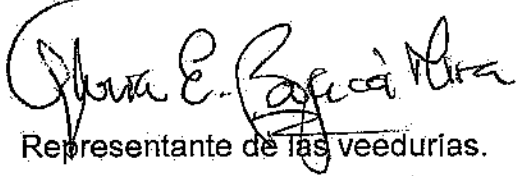

Enf. Julia Andrea Nader.

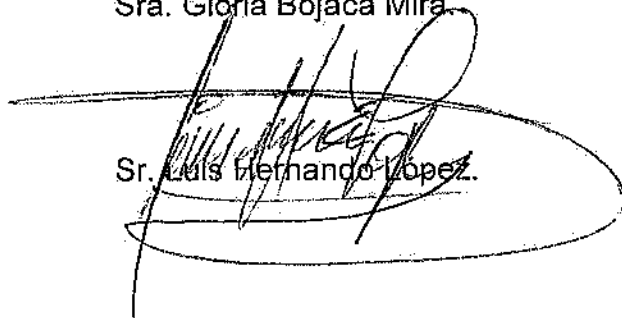
Líder de Calidad.

Enf. Jessica Julieth Muñoz.

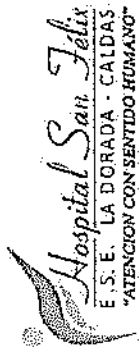

Representante de enfermería.

Sra. Gloria Bojacá Mira


Representante de las veedurías.


Sr. Luis Fernando Lopez.

Representante de las veedurías.



REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO: SI-S03-F001

VERSIÓN: 01

FECHA: 2021-10-20

Fecha: 26-05-2022

Hora de Inicio: 10 am

Hora de Finalización: 11:30 am

Tipo: Capacitación
 Inducción

Reunión
 Reinducción

Evento
 Presentación

Tema: Comité de Ética hospitalaria

Acta N°: 2 de 2022

Facilitador: Sonaya Noroño Peris

No.	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	JESSICA MURTA	infermera	jeanabibelle749@gmail.com	3146185015	
2	GLORIS E. BOJACA M.	Deedora	maurobojaca23@gmail.com	3160445809	
3	Diego A. Pedro Peris	calidad	calidad@hospitalesnaldas.gov	3148454131	
4	Díaz Buitrago A	Psicólogo	disney.buitrago@psicologos-	3136243532	
5		Director		30137415746	
6					
7					
8					
9					
10					
11					