



ACTA No. 01 - 2024

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Comité de Ética Hospitalario

CIUDAD Y FECHA: La Dorada 27/02/2024

HORA DE INICIO: 14:00

HORA FIN: 15:30

LUGAR: Sala de juntas Gerencia ESE Hospital San Félix.

TEMAS:

1. Llamado a lista y verificación de Quórum.
2. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.
3. Seguimiento a compromisos.
4. Presentación Proyecto de Investigación por parte del Dr. Diego Salazar.
5. Presentación del informe de PQRSD cuarto trimestre del 2023.
6. Presentación informe de satisfacción cuarto trimestre del 2023.
7. Presentación informe de inasistencias cuarto trimestre del 2023.
8. Propositiones y varios.
9. Cierre.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Identificar e intervenir oportunamente los principales factores que alteran la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud.
2. Disminuir y canalizar las inquietudes y demandas sobre la prestación de los servicios.
3. Apoyar la capacitación a la comunidad sobre deberes y derechos de los usuarios y su auto cuidado.
4. Promover un sistema de información y oportunidad entre los niveles de atención hacia la comunidad y la gerencia, para generar correctivos eficaces.
5. Propender por la humanización en la atención a los pacientes de la ESE Hospital San Félix de La Dorada y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio adoptando, divulgando y defendiendo los derechos de los pacientes
6. garantizar el cumplimiento de los reglamentos internos, propendiendo velar por el actuar del equipo de salud se ajuste a las normas de excelencia académicas y científicas, así como la legislación vigente.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se verifica que existe quórum decisorio. Se pone a consideración el orden del día, el Dr. Fernando Arrieta propone incluir en el orden la presentación de proyecto de investigación por parte del Dr. Diego Salazar siendo aprobado por unanimidad.
2. A todos los miembros con la debida antelación se les envió el acta de la pasada sesión del 14 de diciembre del 2023, todos manifiestan estar de acuerdo con su contenido y se da por aprobada.
3. Dentro de los compromisos pendientes tenemos:

VIGILADO Supersalud

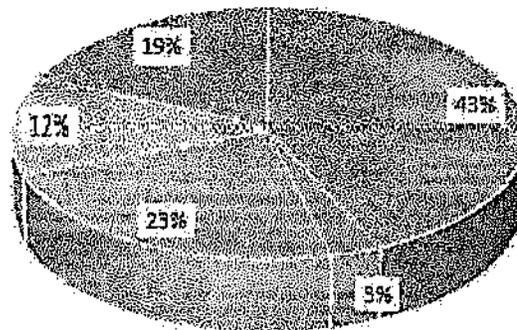
COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO
Seguimiento al cumplimiento de planes de mejoramiento con motivo de quejas válidas.	Líder SIAU	Durante el trimestre pasado no se registraron quejas válidas.
Identificar en las solicitudes de cita presenciales y no presenciales que no puedan ser agendadas la procedencia del usuario para definir si es rural o de otro municipio y garantizar la así la debida asignación por medios no presenciales evitando que deba regresar.	Líder SIAU	Compromiso cumplido. Por parte de la Sra. Gloria Bojacá y el Sr. Hernando López no se han vuelto a evidenciar inconvenientes.
En la programación quirúrgica implementar algún mecanismo para garantizar el agendamiento a los usuarios residentes en zonas con baja señal de cobertura celular.	Dr. Fernando Arrieta Mejía	Aún no se ha hecho entrega del celular con WhatsApp; tampoco hay evidencia de la articulación del funcionario de las EPS en los municipios al proceso.
Verificar que la fila preferencial se le dé el uso para el cual fue implementada.	Líder SIAU	El personal de cajas depende de facturación y este mes hubo cambio en la persona líder del proceso.
Implementación de la sanción pedagógica para inasistentes.	Líder SIAU	Se inició su implementación este mes.
Mostrar la distribución de los atributos de las quejas dentro de cada servicio evaluado.	Líder SIAU	Se evidencia cumplimiento con el informe de este mes.
Cada área se debe empoderar de los compromisos adquiridos en el Comité a fin de dar cumplimiento a los mismos.	Miembros del comité.	Cumplido.
Se debe continuar trabajando mancomunadamente entre la ESE, EPS, Veedurías y usuarios a fin de reducir las inasistencias.	Dr. Fernando Arrieta Mejía y Veedores	Pendientes evidencias de cumplimiento por parte de los veedores.
Difusión del portafolio de servicios, noticias de interés y de las diferentes estrategias, programas y campañas que adelanta la institución en las pantallas de televisión.	Líder SIAU	Se realizará seguimiento en la reunión de marzo 2024.
Realizar videos cortos institucionales y los comparta por medios de comunicación y redes sociales promocionando los servicios del Cirugía Plástica, Gastroenterología, Cardiología, Tomografía, etc.	Dr. Fernando Arrieta Mejía	Se realizará seguimiento en la reunión de marzo 2024.
Implementar estrategias tendientes a mejorar la oportunidad en Cardiología.	Dr. Fernando Arrieta Mejía	Nos encontramos al día con citas y procedimientos, sin embargo se evidencia una alta inasistencia. La demanda ha disminuido. Cumplido.

Tarjeta de agradecimiento al personal asistencia por su compromiso con los pacientes y la institución.	Dr. Fernando Arrieta Mejía	Cumplido. Se adjunta formato enviado.	
<p>4. El Dr. Diego Salazar, emergenciólogo de la ESE Hospital San Félix trae ante el Comité de Ética Hospitalaria la presentación de su proyecto de investigación para revisión y aprobación denominado: "Comparación de la eficacia de la cánula nasal de alto flujo y ventilación mecánica no invasiva en pacientes confirmados y altamente sospechosos para infección severa por SARS CoV 2 atendidos en la unidad de cuidados intensivos de una institución Colombiana de mediana complejidad". Contexto: La pandemia de la Infección por SARS CoV 2 trajo consigo grandes retos para los servicios de salud a lo largo del mundo, siendo especialmente notorios en el manejo de las complicaciones pulmonares más severas en la unidad de cuidados intensivos; donde las capacidades así como recursos técnicos tecnológicos y humanos han sido desbordados. En el curso de la pandemia por SARS CoV 2, una alta tasa de mortalidad relacionada con la ventilación invasiva, instaurada tanto de forma temprana como tardía, ha llevado al uso en una importante proporción de pacientes de soporte respiratorio no invasivo por medio de la cánula nasal de alto flujo y ventilación mecánica no invasiva como estrategia que permita disminuir la tasa de intubación, mortalidad, de complicaciones asociadas. Este estudio pretende evaluar mediante un estudio retrospectivo el impacto de las dos estrategias de ventilación disponibles en el contexto específico de la unidad de cuidado intensivo de un hospital Colombiano de mediana complejidad respecto a desenlaces clínicos mayores, permitiendo aportar datos específicos nacionales sobre este tipo de intervenciones con una gran relevancia desde la perspectiva asistencial, terapéutica y sanitaria. El interrogante a resolver es: ¿Cuál es la eficacia comparativa de la cánula nasal de alto flujo respecto a la ventilación mecánica no invasiva en pacientes con neumonía viral por SARS CoV 2 e insuficiencia respiratoria hipoxémica respecto a desenlaces clínicos mayores en una institución de mediana complejidad Colombiana?. Justificación: Este estudio tiene como finalidad ofrecer información descriptiva sobre el uso de las modalidades ventilatorias mencionadas, así como brindar información comparativa de su impacto en desenlaces clínicos relevantes, ofreciendo una visión más completa de su uso limitaciones, riesgo y eficacia; siendo aplicada a una situación de pandemia aún vigente con una alta relevancia a nivel de salud pública y dando lugar a información que permita guiar intervenciones de alta repercusión potencial como lo es el soporte respiratorio no invasivo en pacientes críticamente enfermos con esta condición. Objetivo general: Evaluar comparativamente la cánula nasal de alto flujo y ventilación mecánica no invasiva en términos de eficacia clínica e impacto en desenlaces mayores entre pacientes ingresados a UCI por infección por SARS CoV 2 altamente sospechosa o confirmada en el contexto de una UCI de mediana complejidad en Colombia. Descripción general de la metodología: Se llevará a cabo un estudio observacional retrospectivo analítico, de nivel investigativo relacional, donde se compararán las dos intervenciones de soporte respiratorio no invasivo disponibles (cánula nasal de alto flujo y ventilación mecánica no invasiva) en la institución. Se obtendrán datos retrospectivos de variables sociodemográficas, clínicas, paraclínicas y de los desenlaces). Con el fin de realizar control de factores confusores se planea análisis multivariado por medio de método de regresión logística binaria multivariante en el cual se incluirán variables clínicas predeterminadas como potenciales confusores y fuentes de interacción estadística. Los resultados del análisis se expresarán como OR ajustados por cada una de las variables incluidas con intervalos de confianza respectivos del 95%. Se escoge este método por encima del de puntajes de propensión debido a que dada una mayor disponibilidad técnica para proveer ventilación mecánica no invasiva y a que por lo tanto se espera que el subgrupo de paciente</p>			

llevados a esta intervención sea sustancialmente mayor. Se trata de un estudio observacional y retrospectivo donde no hay lugar a intervenciones sobre pacientes o individuos y por lo tanto no implica riesgo de impactar negativamente sobre su integridad y se busca Obtener datos de eficacia clínica que permita ofrecer mejor soporte respiratorio a pacientes con esta condición. Se requiere por ende el Acceso a libros en físico de ingresos y egresos de pacientes de UCI y UCIN. Acceso a software Institucional CNT para toma de datos de historias clínicas. Acceso a plataforma Enterprise para revisión de paraclínicos. Refiere que se garantiza la reserva de la información ya que solo los manejará el profesional quien de estos solo utilizará los números de identificación que serán usados transitoriamente mientras se realiza el análisis estadístico y como investigador nos da la garantía del manejo responsable y reservado de los datos de los pacientes. No se presentan preguntas para el profesional, por tanto se somete a consideración la propuesta del Dr. Diego Salazar de realizar el proyecto de investigación en la institución siendo aprobado por unanimidad.

5. Continúa la Dra. María Fernanda Santa presentando el Informe de PQRSD del cuarto trimestre 2023: Según la información recolectada durante el IV trimestre del año 2023 la ESE Hospital San Félix recibió un total de 65 PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) De estas 65 manifestaciones, la mayoría se recibieron a través del buzón de sugerencias con un 43% (28 manifestaciones), seguido de ventanilla única con un 23% (15 manifestaciones), por medio presencial 19% (12 manifestaciones), por la página web se recibieron 8 manifestaciones correspondiendo a un 12% y por último se recibieron 2 manifestaciones por medio del correo electrónico, es decir el 3% , con lo anterior se evidencia que durante los meses de octubre, noviembre y diciembre los usuarios accedieron a los medios institucionales disponibles y de fácil acceso para interponer sus PQRSD dentro del Hospital San Félix. De igual manera se sigue promoviendo todos los medios de recepción de PQRSD y se realizan sensibilizaciones a los pacientes frente el uso de estos mecanismos de participación social para así conocer desde su experiencia las opiniones e inquietudes que tienen frente a los servicios que se están brindando y sobre la atención humanizada en la que diariamente se viene trabajando con el personal del Hospital San Félix.

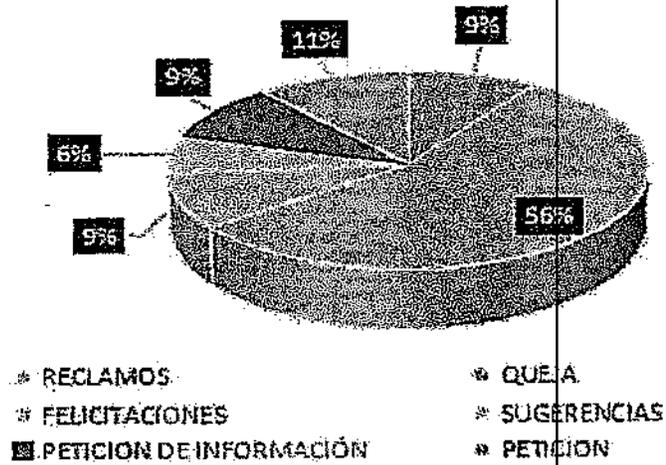
DISCRIMINACION SEGUN MECANISMO UTILIZADO	
MECANISMO	Nº DE REQUERIMIENTO
BUZON	28
CORREO ELECTRONICO	2
VENTANILLA	15
PAGINA WEB	8
PRESENCIAL	12
TOTAL	65



* BUZON * CORREO ELECTRONICO * VENTANILLA * PAGINA WEB * PRESENCIAL

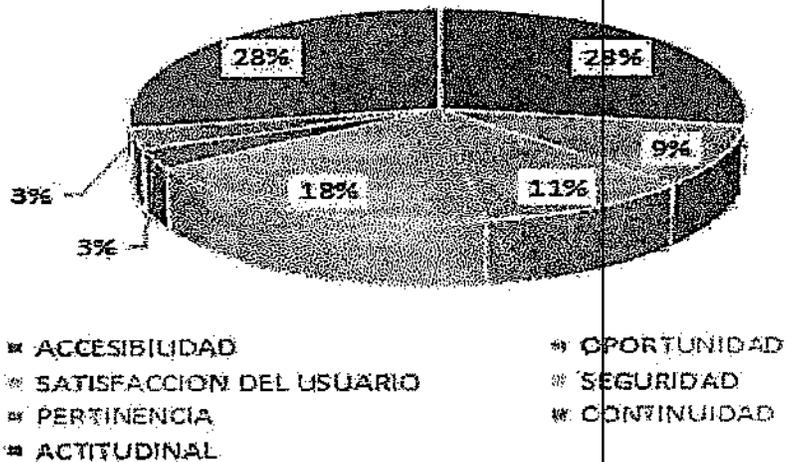
Se identifica la Queja como el mecanismo de participación ciudadana que se utiliza con mayor frecuencia dentro de la institución por parte de los usuarios que adquieren nuestros servicios, estas insatisfacciones o inconformidades son representadas con un 56%, petición 11%, felicitaciones con un 9%, petición de información 9% y reclamos 9% y sugerencias con un 6%, cabe resaltar que todas estas manifestaciones son útiles porque permiten lograr la mayor transparencia, eficiencia y calidad en el servicio prestado

TIPO DE REQUERIMIENTO	IV T. 2023
RECLAMOS	5
QUEJA	36
FELICITACIONES	6
SUGERENCIAS	4
PETICION DE INFORMACION	6
PETICION	7
TOTAL	65



A continuación, se relacionan los atributos afectados en la prestación de los servicios y que dada la experiencia del usuario son identificados en sus métodos de participación, a través la trazabilidad de las PQRSDF.

ATRIBUTOS AFECTADOS IV TRIMESTRE 2023	
ACCESIBILIDAD	18
OPORTUNIDAD	6
SATISFACCION DEL USUARIO	7
SEGURIDAD	12
PERTINENCIA	2
CONTINUIDAD	2
ACTITUDINAL	18
TOTAL	65

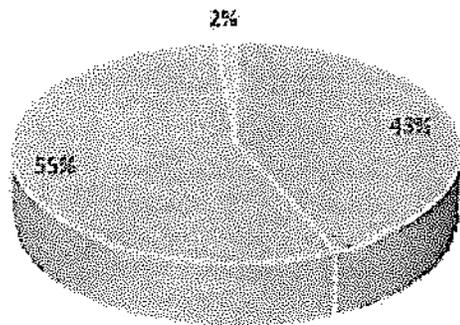


Se identifican dentro del análisis que los atributos más afectados son la accesibilidad con un 28%, seguido del atributo actitudinal con un 28% y seguridad con un 18% siendo éstos los tres atributos más significativos, dado el resultado de las PQRSDF para el IV trimestre del año 2023. Las quejas por servicio fueron:

QUEJAS POR SERVICIO	CANTIDAD	ATRIBUTOS AFECTADOS	PRINCIPALES MOTIVOS
FACTURACION	7	ACTITUDINAL /ACCESIBILIDAD	Quejas de las Colaboradoras Enka Sanchez y Johana Bravo por malas expresiones frente a los pacientes, no uso de la fila preferencial /creación de barreras en el acceso por solicitar autorizaciones cuando no se requerían.
SIAU	6	ACTITUDINAL /ACCESIBILIDAD	Quejas por demora en acceso a la solicitud de citas por WhatsApp y frente a la actitud de los colaboradores Sigifredo Marín y Miler Auleña Oliveros
CONSULTA EXTERNA	4	ACTITUDINAL	Quejas por insatisfacción de la atención del Doctor Juan Diego Hernandez (lenguaje inadecuado, no adecuado uso del tapabocas, no se cumple las expectativas del paciente frente a la atención recibida)
ENFERMERIA	1	OPORTUNIDAD	Queja por demora en la asignación de MARA Y HILTER debido al daño de la máquina
ORIENTADORES	1	ACTITUDINAL /SEGURIDAD	Queja de la Orientadora Doris Barbidas uso del lenguaje inadecuado y el porte incorrecto del tapabocas
HOSPITALIZACION	6	OPORTUNIDAD/SEGURIDAD/ACTITUDINAL	Queja por la demora en realización de curaciones; por presuntamente no generar una dieta especial a paciente diabético; por no dar aviso de cambio de servicio de hospitalización a UCI de paciente perteneciente al anciano; los auxiliares de enfermería Jennifer y Maryury por negociación demora en cambio de pará de paciente terminal presunto robo de argolla de matrimonio
ADMINISTRATIVO	1	SEGURIDAD	Queja por falta de mantenimiento de los servicios y falta de ventiladores
BIEN-ESTAR	2	ACTITUDINAL	Queja sobre la Jefe Luz Marina por presunto uso inadecuado uso del lenguaje inadecuado, y presuntos comentarios que afectan el nombre del Hospital San Félix; insatisfacción con la atención recibida por parte del Dr Lúyan Acosta
PUESTOS DE SALUD	1	SEGURIDAD	PUESTO DE SALUD FERIAS-Insatisfacción por atención médico José Ángel Echavé
URGENCIAS	7	ACTITUDINAL/SEGURIDAD	Queja por no revisión de paciente por el Doctor David montes por presuntos prejuicios frente a condición de higiene de menor de edad- se da cambio de médico para la atención; inconformidad con la atención de la Dra Diana María Ríos y Dra Daniela Getancor debido a su actitud; no revisión del paciente conopleja por parte del médico Ortoniel Quiñones; malas prácticas en la utilización de elementos de la salud por parte de auxiliares de enfermería.
TOTAL	36		

A continuación, se relaciona el comportamiento de las áreas funcionales identificadas con las manifestaciones registradas por los usuarios en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023.

AREAS DE SERVICIO	N°
ASISTENCIAL	28
ADMINISTRATIVO	36
PUESTO DE SALUD	1
TOTAL	65



■ ASISTENCIAL ■ ADMINISTRATIVO ■ PUESTO DE SALUD

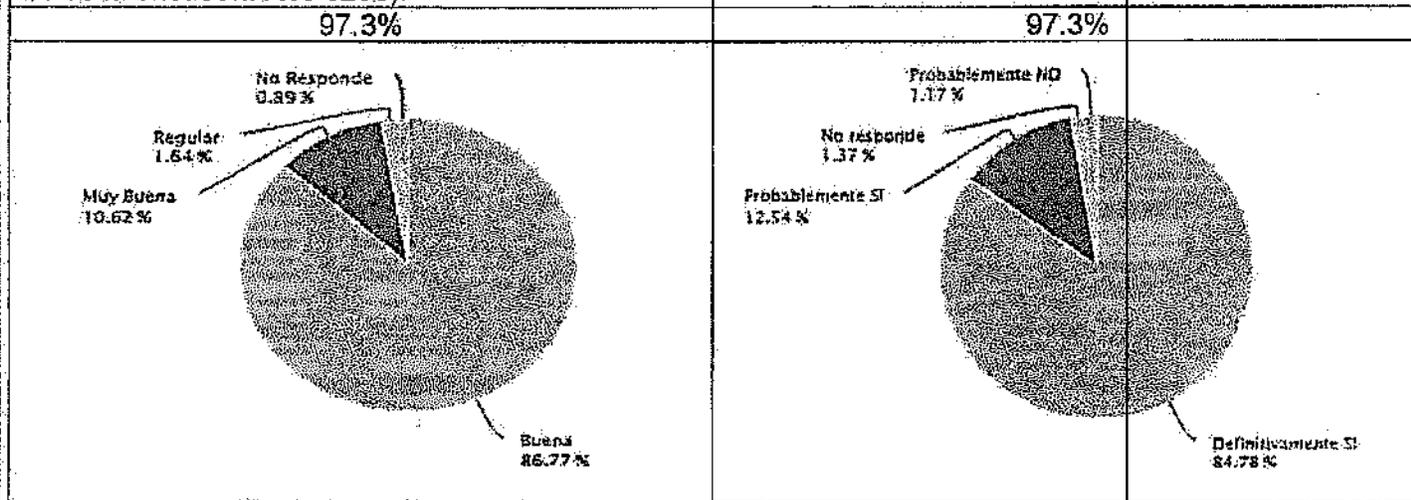
Se logra identificar el componente del área administrativa fue la que obtuvo mayor solicitudes con un 55%, esta área tienen contacto con los usuarios desde el área de SIAU asignación de citas -atención al usuario, estadística y facturación, donde también se ve involucrado el área de mantenimiento y se resalta que durante este IV trimestre solicitaron derechos de peticiones los cuales son recibidos desde el área SIAU, generando un aumento en este porcentaje. Se evidencia un 43% del área asistencial teniendo en cuenta que es una de las áreas más grandes del Hospital San Félix, donde las auxiliares de enfermería, enfermeras jefe y médicos se encuentran en constante contacto con los usuarios, variaciones que están directamente relacionadas con atención directa al paciente, a los procedimientos, a la atención de Triage, atención durante la permanencia en hospitalización, entre otras y, finalmente un 2% de puesto de salud de Ferias.

6. Se continúa con la presentación del informe de Satisfacción para lo cual la Dra. María Fernanda Santa refiere que se realizaron para el IV trimestre del año 2023 un cálculo para una muestra de 1459 encuestas, como resultado de la dinámica en la prestación de los servicios, se toma como referente para medir la satisfacción del usuario con base a las unidades funcionales, aplicándose la encuesta de satisfacción logrando identificar mediante el consolidado la satisfacción global. Las encuestas fueron realizadas con el apoyo de la funcionaria que desarrolla sus funciones al área de SIAU y la psicóloga Jennifer Maud la cual desempeña esta función en el área de urgencias, las cuales aportaron de manera directa en la aplicación Almera, para fines de registro y evitar sesgos en la información.

#	Opción	Total	%
1	URGENCIAS	1075	73.7%
2	ATENCIÓN AL CLIENTE	115	7.9%
3	CONSULTA EXTERNA	80	5.5%
4	CAJA	40	2.7%
5	HOSPITALIZACIÓN	37	2.5%
6	ESPECIALISTA	31	2.1%
7	LABORATORIO CLINICO	27	1.8%
8	PEDIATRIA	16	1.1%
9	ECOGRAFIAS	14	1%
10	ESTADISTICA	9	0.6%
11	RAYOS X	8	0.5%
12	GINECOBSTERICIA	4	0.3%
13	MEDICINA GENERAL	1	0.1%
14	PUESTOS DE SALUD LAS FERIAS	1	0.1%
15	PUESTO DE SALUD LOS ANDES	1	0.1%
15	Total	1459	100%

Proceso de aplicación dada la siguiente tabulación: **SATISFACCIÓN GLOBAL IV TRIMESTRE DE 2023**

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital San Félix de la Dorada Caldas? (Pregunta #6 de la encuesta Res 0256).	¿Recomendaría a su familia y amigos el Hospital? (Pregunta #7 de la encuesta Res 0256).
---	---



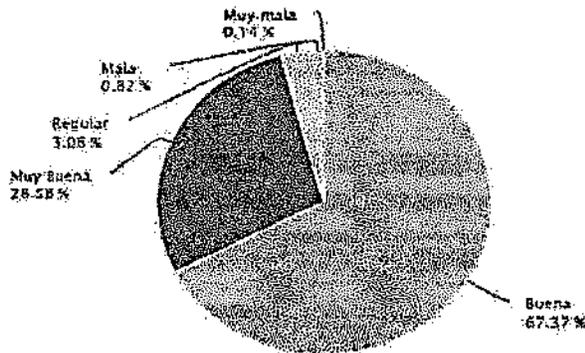
#	Opción	Total	%
1	Buena	1265	86.8%
2	Muy Buena	155	10.6%
3	Regular	24	1.6%
4	No Responde	13	0.9%
5	Mala	1	0.1%
5	Total	1459	100%

#	Opción	Total	%
1	Definitivamente SI	1237	84.8%
2	Probablemente SI	183	12.5%
3	No responde	26	1.4%
4	Probablemente NO	17	1.2%
5	Definitivamente NO	2	0.1%
5	Total	1459	100%

Se evidencia un resultado positivo, y dado lo anterior se relaciona comportamiento de cada grupo según áreas funcionales dada las preguntas de la encuesta de satisfacción de la pregunta 1 a la 7 en su generalidad tomando como referencia el indicador general.

¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?

95.9%

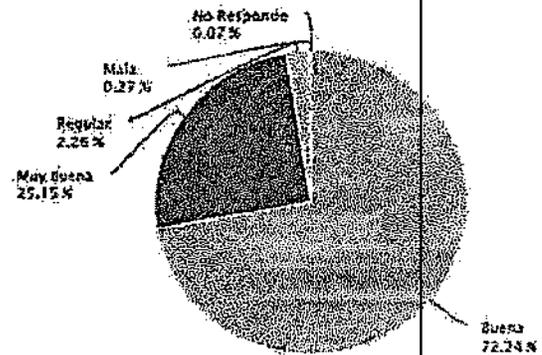


#	Opción	Total	%
1	Buena	993	67.4%
2	Muy Buena	417	28.6%
3	Regular	45	3.1%
4	Mala	12	0.8%
5	Muy mala	2	0.1%
5	Total	1459	100%

¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?

97.3%

muestra: 1459



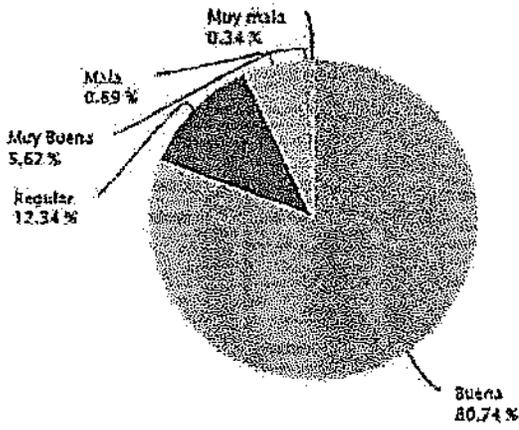
#	Opción	Total	%
1	Buena	1054	72.3%
2	Muy Buena	367	25.2%
3	Regular	33	2.3%
4	Mala	4	0.3%
5	No Responde	1	0.1%
5	Total	1459	100%

¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?

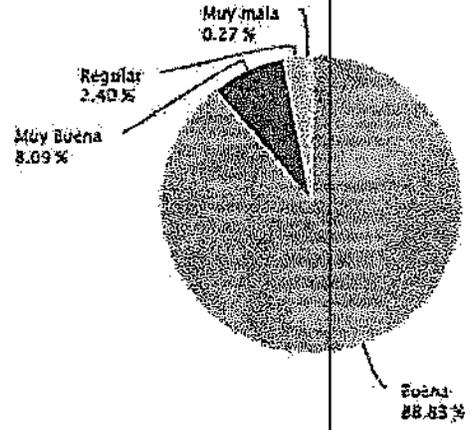
86.3%

¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?

96.9%



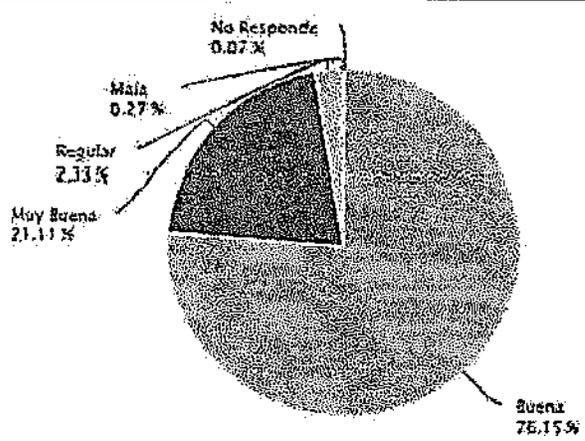
#	Opción	Total	%
1	Buena	1178	80.74%
2	Regular	180	12.34%
3	Muy Buena	82	5.6%
4	Mala	13	0.9%
5	Muy mala	5	0.3%
6	No Responde	1	0.1%
6	Total	1459	100%



#	Opción	Total	%
1	Buena	1296	88.83%
2	Muy Buena	118	8.14%
3	Regular	35	2.4%
4	Muy mala	4	0.3%
5	Mala	3	0.2%
6	No Responde	3	0.2%
6	Total	1459	100%

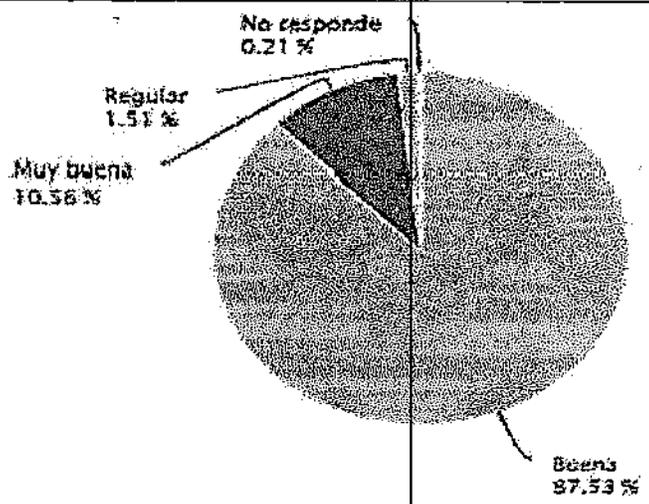
¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?

97.2%



¿ La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue?

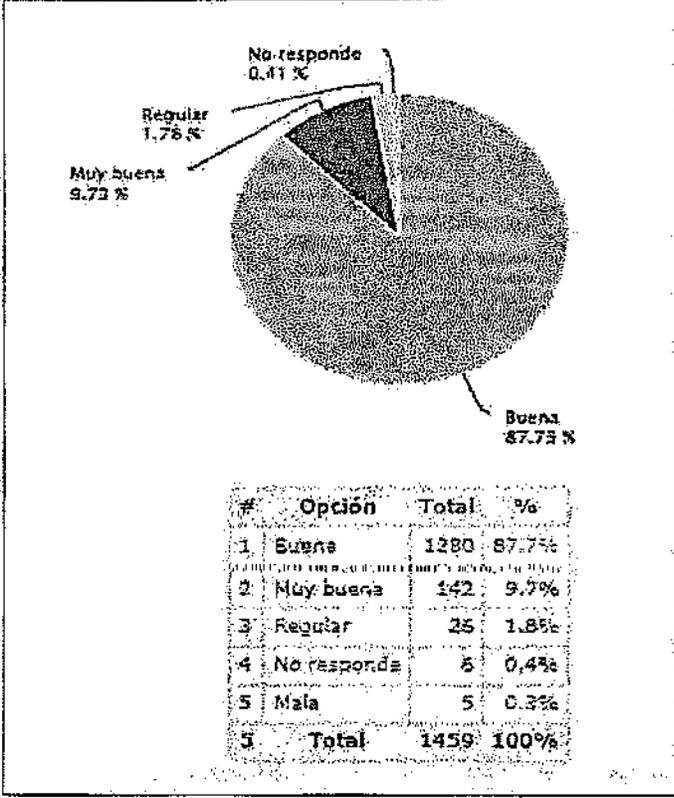
98%



#	Opción	Total	%
1	Buena	1111	76.1%
2	Muy Buena	308	21.1%
3	Regular	34	2.3%
4	Mala	4	0.3%
5	Muy mala	1	0.1%
6	No Responde	1	0.1%
6	Total	1459	100%

#	Opción	Total	%
1	Buena	1277	87.5%
2	Muy buena	154	10.6%
3	Regular	22	1.5%
4	No responde	3	0.2%
5	Mala	2	0.1%
6	Muy mala	1	0.1%
6	Total	1459	100%

¿Cómo califica el respeto que se dio a sus derechos como paciente durante la atención?
97.5%



Durante el cuarto trimestre del año 2023 los porcentajes con respecto a las calificaciones negativas no se identifican como significativos, dado el bajo número de personas que manifestaron malas percepciones, uno de los porcentajes más bajos obtenidos es el tiempo de espera de los pacientes con un 86.3% pero se debe contextualizar que este tipo de espera es en varios aspectos y no solo en un servicio en especial, la generalidad en el análisis representa avances positivos y la percepción que los usuarios tienen del hospital en un concepto favorable.

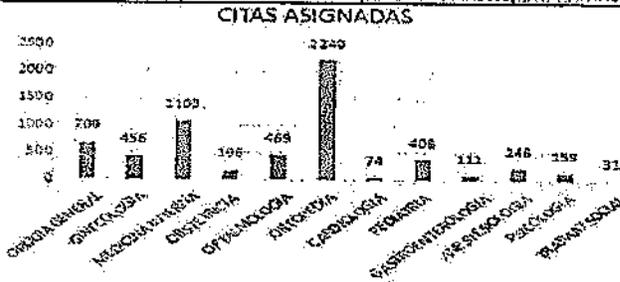
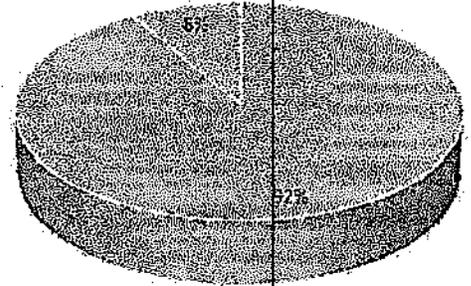
7. En lo que respecta al informe de inasistencias por médico especialista durante el último trimestre del año pasado, nos informa la Dra. María Fernanda Santa que el porcentaje global fue del 8%, siendo los porcentajes más significativos el de Psicología 28%, Gastroenterología 17%, Trabajo social 13% y pediatría 11%, Medicina Interna 9%, Cardiología 9%. Se asignaron un total de 6193 citas por especialistas y afines, se incumplieron 524. En cuanto a valores absolutos el mayor número de

inasistencias fue de ortopedia con 188 pacientes. La siguiente diapositiva muestra al detalle las inasistencias.

Porcentaje de inasistencias citas especialistas IV TRIMESTRE DEL 2023

Hospital San Felix
E.S.C. LA OBRERA - CALDAS
MISION CON PATIENTES

ESPECIALIDAD	ASIGNADAS	ASISTEN	NO ASISTEN	INASISTENCIA
CIRUGIA GENERAL	700	657	43	6%
GINECOLOGIA	456	435	21	5%
MEDICINA INTERNA	1109	1093	16	1%
OBSTETRICIA	196	190	6	3%
OFTALMOLOGIA	468	435	33	7%
ORTOPEDIA	2240	2052	188	8%
CARDIOLOGIA	74	67	7	9%
PEDIATRIA	408	364	44	11%
GASTROENTEROLOGIA	111	92	19	17%
ANESTESIOLOGIA	246	232	14	6%
PSICOLOGIA	159	135	24	15%
TRABAJO SOCIAL	31	27	4	13%
TOTAL	6193	5669	524	8%



VIGILADO Supersalud

Para medicina General la inasistencia fue del 8%, para PyP del 19% y para odontología del 18% lo cual es muy elevado.

8. El señor Luir Hernando López indaga sobre el valor que perdió el Hospital por las atenciones de esas inasistencias a lo cual se le informa que en el caso de los especialistas ascienden a 43.387.000, para medicina general y odontología el servicio está capitado por lo que el Hospital pierde el valor pagado a los profesionales y al personal encargado de dar las citas. La Dra. María Fernanda Santa hace la presentación de la demanda insatisfecha del tercer trimestre del 2023, así mismo relaciona el número de citas ya agendadas de esas personas y las que aun están pendientes; informa además que al asignar esas citas muchas personas no contestan y otras se encuentran hospitalizadas o no les sirve la fecha y hora disponibles o dan números de otras personas que no tienen la forma de avisarle, o solicitan la cita con determinado especialista, factores que interfieren con la oportunidad de esas citas; aclara que en total habían 223 solicitudes, de estas se pudieron atender 161 quedando pendientes 62 citas. El Dr. Juan Manuel indaga sobre cómo, cada cuanto y donde se realizan las encuestas de satisfacción, además de ello de ello pregunta sobre el mecanismo de trámite de la queja para que el implicado se entere de la inconformidad a lo cual responde la Dra. María Fernanda que las encuestas de urgencias las aplica la Psicóloga, en los demás servicios las realiza la líder SIAU, se está utilizando mecanismos para ampliar la muestra consistentes en el auto diligenciamiento a través de un link, está pendiente implementar los códigos QR para que haya mayor facilidad. El Dr. Juan Manuel Giraldo replica que nuestra población no tiene la cultura de ingresar a estos enlaces para diligenciar estas encuestas, además no se ha realizado la debida socialización y sensibilización para ello, informa además que debe haber una meta a encuestar representada en porcentaje de pacientes atendidos en el servicio para verificar la representatividad y

confiabilidad, reconoce el esfuerzo que se hace y que se refleja en el informe presentado, sin embargo este debe brindar información confiable; le llama la atención el bajo número de quejas respecto del servicio de urgencias, Solicita la Dra. María Fernanda un mayor apoyo por parte de quien da las salidas en urgencias para que apoye con socializar al usuario el link para la encuesta o lo apoye en el diligenciamiento de la misma; respecto de la pregunta relacionada con el trámite de la queja la profesional explica el procedimiento que se desarrolla con las mismas al interior de la institución y el rol que juega el implicado en su respuesta. Prosigue el Dr. Juan Manuel Giraldo con su preocupación por la inasistencia alta sobre todo con PyP; adicional indaga sobre lo que se está realizando para recalcarle al usuario la importancia de asistir a sus citas y las consecuencias que el acarrea a otros usuarios y a la entidad cuando no las cumple frente a lo cual se le aclara por parte del Dr., Fernando Arrieta que ya se inició con implementar la sanción pedagógica en medicina general y odontología, La Dra. María Fernanda Santa explica lo que se realiza con el usuario al momento de asignar la cita por cualquiera de los canales que se solicite para concientizarlo pero solicita que los médicos marquen las inasistencias para poder identificar a los usuarios y condicionar su participación en la reunión previo al agendamiento de una nueva cita, las charlas de sensibilización iniciaron el 22 de febrero y se van a realizar en forma semanal, El Dr. Juan Manuel Giraldo indaga sobre lo que realiza la institución ante la inasistencia de las Gestantes a los controles a lo cual responde que esta labor esta a cargo directo del personal de PyP mas no de SIAU por que es en el consultorio 4 donde se asignan las citas para los controles, sin embargo la Dra. Santa ha observado que desde ahí están en contacto permanente con las gestantes y les realizan el seguimiento y la demanda inducida telefónica cuando hay inasistencias, además de que les imparten sensibilización sobre la importancia y la necesidad de un adecuado seguimiento médico durante su embarazo. El Sr. Luis Hernando López explica como funciona el tema con los pacientes insistentes en la base aérea; además presenta queja por la actitud y disposición del personal de facturación ya que ponen a dar vueltas a los usuarios innecesariamente y luego de todas esas vueltas terminan perdiendo la cita o no recibiendo el servicio, además de ello no se respetan las prioridades en la fila ya que la fila preferencial no funciona como debe hacerse, expone algunos casos concretos referentes a lo que menciona; el Dr. Fernando Arrieta se compromete a citar en la próxima reunión al profesional especializado del área administrativa y a la líder de facturación. Concluye el Sr. Luis Hernando López informando a cerca de las filas y acúmulos de personal en la entrada y los pasillo que muchas veces no dejan por donde pasar, el Dr. Fernando Arrieta le responde que son personas usualmente solicitando citas que se asignan justo a la entrada, el Hospital está estudiando la posibilidad de pasar todo el SIAU para la sede de la antigua escuela de auxiliares lo cual descongestionaría los pasillos.

9. Agotado el orden del día se da por finalizada la sesión siendo las 15:30 horas

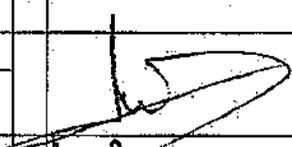
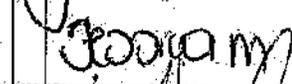
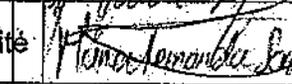
CONCLUSIONES

1. Se deben generar estrategias tendientes a mejorar la fidelización entre los usuarios, máxime cuando ya se cuenta con la competencia por parte del Hospital privado de alta complejidad.
2. Se debe mejorar el acceso a los servicios ambulatorios de segundo nivel sobre todo para usuarios de zona rural y de otros municipios.
3. Cada área se debe empoderar de los compromisos adquiridos en el Comité a fin de dar cumplimiento a los mismos.

COMPROMISOS

1. Determinar el porcentaje de encuestas que se aplicará con base en las personas atendidas en cada servicio a cargo de la Dra. María Fernanda Santa.

2. Citar para la próxima reunión al profesional especializado del área administrativa y a la líder de facturación para tratar los inconvenientes con los facturadores a cargo del Dr. Fernando Arrieta.

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO/DEPENDENCIA/ENTIDAD	FIRMA
Dr. Fernando Arrieta Mejía.	Representante de la Gerencia – Presidente del Comité.	
Dr. Juan Manuel Giraldo Santacoloma.	Representante de los médicos.	
Enf. Jessica Juliet Muñoz	Representante de enfermería.	
Sr. Luis Hernando López.	Representante Asociación Usuarios.	
Dra. María Fernanda Santa	Líder SIAU – Secretaria del Comité	
INVITADOS (Opcional)		
NOMBRE	CARGO O DEPENDENCIA	
Dr. Diego Andrés Salazar.	Médico de Urgencias.	



REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO: SI-S03-F001
 VERSION: 01
 FECHA: 2021-10-20

Fecha: 27/02/2024

Hora de Inicio: 14:00

Hora de Finalización: 15:30

Tipo: Capacitación Reunión Evento
 Inducción Reinducción Presentación

Tema: SESIÓN COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIO

Acta N°:
 Facilitador: DR. FERNANDO ARRIETA MEJIA

No.	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	Yago Fernando Sotelo A	Lider SATU	saudehospitalaria@sanjavier.co	3002452094	Yago Fernando Sotelo A
2	King Hernandez Lopez	Lider Fisica	kingh@sanjavier.co	3043941946	King Hernandez Lopez
3	Fernando Hinkel	Jefe de	fernandoh@sanjavier.co	3006550000	Fernando Hinkel
4	Jeovani Moreno Leon	Enfermera	jeovani@sanjavier.co	3146185015	Jeovani Moreno Leon
5	Juan M Gilz	Unidad de	juanm@sanjavier.co	3146185015	Juan M Gilz
6	Diego Salas	Organismo	diego@sanjavier.co	3115100113	Diego Salas
7					
8					
9					
10					
11					