

	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL	Fecha Aprobación: 08/02/2022	
		Código: FT-DOR-004	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

SEDE:	MODALIDAD VIRTUAL	ACTA NÚMERO:	02
NOMBRE DEL COMITÉ:	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	FECHA:	10-03-2022

ORDEN DEL DIA:

<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo y verificación de quorum 2. Lectura del acta anterior. 3. Seguimiento de compromisos. 4. Informe PQRSF enero y febrero de 2022. 5. Socialización Procedimiento PQRSF 6. Compromisos. 7. Propositiones y varios 8. Asistentes

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA:

1. **SALUDO Y VERIFICACIÓN DE QUORUM:** El saludo es realizado por el Asesor de Planeación de la ESE, se cumple con el quorum.
2. **LECTURA DEL ACTA ANTERIOR:** Se realiza lectura del acta de reunión del mes de febrero de 2022, la cual se aprueba por unanimidad.
3. **SEGUIMIENTO A TAREAS Y COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR:**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	CUMPLE	
				SI	NO
1	Definir muestra para la aplicación de muestra para la aplicación de encuestas	Asesora de calidad	28-02-2022	X	
2	Presentar informe de satisfacción global y PQRSF de cada IPS del mes de febrero de 2022	Coordinadora SIAU	28-02-2022	X	

4. Informe PQRSF enero y febrero de 2022: Socializado por la técnica administrativa del SIAU de la Sede administrativa Sandra Milena Giraldo García:

Se presenta el informe de las quejas, reclamos y sugerencias que se presentaron en las IPS durante los meses de enero y febrero de 2022 señalando que las IPS donde se presentaron quejas fueron Solano, Valparaíso y Solita, siendo la IPS Solano la de mayor número de quejas recibidas.

la funcionaria de SIAU resalta que el total de las quejas recibidas en Solano fueron remitidas por otras entidades como lo indica la variable clase de PQRS.

Se detalló cada una de las variables que contiene el informe de PQRS el cual se presentó en archivo Excel de la siguiente manera:

SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL														SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS			
DATOS GENERALES DE LA PQR																	
N°	SEDE O CENTRO DE ATENCIÓN	No. DE RADICACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO	Mes del requerimiento	MUNICIPIO O CORREGIMIENTO	CÉDULA O NIT	NOMBRE DEL QUEJOSO	NOMBRE DEL AFECTADO	TELÉFONO	TIPO DE POBLACIÓN	EPS	CAUSA	MOTIVO	RESUMEN DE LA Q			
1	SOLANO	PQRS001	14/01/2022	ENERO	SOLANO		VEEDURIA DE SALUD MUNICIPIO DE SOLANO	USUARIOS IPS SOLANO	3125917472	N/A	N/A	Deficiencia administrativa	Falta de insumos para la atención	Desde el pasado 20 de diciembre de 2021 se dejó de prestar el servicio y en lo que ha transcurrido de este mes se ha prestado el servicio de toma de toronjos de manera deficiente;			
2	SOLANO	PQRS002	17/01/2022	ENERO	SOLANO	118314408	PERSONERIA MUNICIPAL	ANA OFELIA MOLINA QUINTERO	3143817027	N/A	N/A	Deficiencia administrativa	Falta de insumos para la atención	La IPS Solano no cuenta con insumos suficientes de laboratorio como laminas y reactivos FFV. La señora se encuentra en estado de embarazo y los exámenes son relacionados, además es usuaria de la zona rural por lo que su atención se torna prioritaria.			
1	Solano	PQR001	08/02/2022	Febrero	Solano	118586388	Elder Torres Garatejo	Jose Alfredo Tafur Lozano	No refiere	Subsidiado	Armetasud	Insatisfacción con el proceso de atención	Fallas en la oportunidad en el traslado de pacientes	Queja por mala atención en la IPS hospital local solano servicio de urgencia para el usuario Jose Alfredo Tafur Lozano. Manifiesta el señor Torres Garatejo que a pesar de que llegaron a urgencias el día 2 de febrero de los corrientes a las 8:00 am, solo fue atendido después de las 9:55 am.			

SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS														Página: 1 de 1	
DATOS DE SEGUIMIENTO DE LA PQR															
EPS	CAUSA	MOTIVO	RESUMEN DE LA QRS	SERVICIO INVOLUCRADO EN LA PQR	ATRIBUTO INCUMPLIDO	CLASE DE PQR	RESPUESTA O TRAMITE DADO A LA PQRS	TIPO DE MEDIDA TOMADA	ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN	ESTADO DE LA PQRS	FECHA DE RESPUESTA AL PETICIONARIO	TIEMPO TRASCURRIDO DESDE LA RECEPCIÓN DE LA PQR			
N/A	Deficiencia administrativa	Falta de insumos para la atención	Desde el pasado 20 de diciembre de 2021 se dejó de prestar el servicio y en lo que ha transcurrido de este mes se ha prestado el servicio de toma de toronjos de manera deficiente;	LABORATORIO	CALIDAD EN LA ATENCIÓN	REMITIDA	SE DA RESPUESTA MEDIANTE OFICIO G:80	RESPUESTA POR PARTE DE LA INSTITUCION	RESOLUCION CIERRE DE INVESTIGACIÓN	TRAMITE ARCHIVADO	25/01/2022	5			
N/A	Deficiencia administrativa	Falta de insumos para la atención	La IPS Solano no cuenta con insumos suficientes de laboratorio como laminas y reactivos FFV. La señora se encuentra en estado de embarazo y los exámenes son relacionados, además es usuaria de la zona rural por lo que su atención se torna prioritaria.	LABORATORIO	CALIDAD EN LA ATENCIÓN	REMITIDA	SE DA RESPUESTA MEDIANTE OFICIO G:04	RESPUESTA POR PARTE DE LA INSTITUCION	RESOLUCION CIERRE DE INVESTIGACIÓN	TRAMITE ARCHIVADO	26/01/2022	6			
Armetasud	Insatisfacción con el proceso de atención	Fallas en la oportunidad en el traslado de pacientes	Queja por mala atención en la IPS hospital local solano servicio de urgencia para el usuario Jose Alfredo Tafur Lozano. Manifiesta el señor Torres Garatejo que a pesar de que llegaron al servicio de urgencias el día 2 de febrero de los corrientes a las 8:00 am, solo fue atendido después de las 9:55 am.	Urgencias	Calidad en la atención	Remitida	Se da respuesta mediante oficio G:0209	Respuesta por parte de la institución	Resolucion cierre de investigación	Tramite archivado	03/03/2022	17			

	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL	Fecha Aprobación: 08/02/2022	
		Código: FT-DOR-004	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

Una vez se socializó el informe de PQRS la funcionaria de SIAU solicito a los enfermeros profesionales y al subgerente de servicios de salud apoyo para que se dé cumplimiento en las IPS al trámite de PQRS de forma adecuada, debido a que en varias oportunidades los auxiliares de SIAU no están realizando el proceso como debe ser, pues la mayoría de los usuarios quejosos o peticionarios, fueron direccionados por el mismo personal de la IPS para que interpusieran sus quejas ante otras entidades como la personería y la alcaldía municipal como se evidencia en el informe y en los contenidos de varias de las quejas relacionadas en el informe para este periodo.

Se explica también que este comportamiento sobre el trámite dado a las quejas se debe a que los auxiliares de SIAU no cuentan con el apoyo de sus jefes y/o coordinadores de las IPS en cuanto a la resolución y seguimiento a las mismas, pues en todas las IPS, los auxiliares de la oficina de atención al usuario están cumpliendo funciones en el área de estadística e historias clínicas; excepto Milán donde no hay funcionario de SIAU desde hace más de un año y en donde es más difícil el proceso.

Interviene el señor Mauricio Fonseca enfermero profesional de la IPS Solano solicita que se aclare sobre la responsabilidad de los coordinadores frente al proceso de respuesta de las PQRS ya que este proceso le genera dudas en razón a que considera que es la persona de SIAU quien debe estar a cargo de esta función.

La funcionaria de SIAU Sandra Milena Giraldo explica que la responsabilidad del proceso recae no solo en los auxiliares de SIAU, sino también en los coordinadores, brindando apoyo para la solución, respuesta y seguimiento a las PQRS, y plan de mejora a realizar, como está establecido en el manual de procedimiento de atención y resolución de PQRS explicado a continuación.

El enfermero Israel Arias Susunaga enfermero y coordinador de la IPS Solita interviene dando claridad sobre el apoyo que ha venido brindando al auxiliar del SIAU y explica el proceso adelantado con relación a la queja presentada durante el mes de febrero de 2022, donde a la usuaria se le dio solución de forma inmediata.

5. SOCIALIZACIÓN PROCEDIMIENTO DE PQRS

La socialización del procedimiento de PQRS estuvo a cargo de la técnica administrativa del SIAU de la Sede administrativa quien explica de forma detallada cada uno de los pasos que se deben seguir para la implementación del procedimiento de queja y reclamos desde la recepción de la PQRS hasta el seguimiento.

- Recepción de la PQRS.
- Análisis y clasificación de la PQRS.
- Direccionamiento de la PQRS.
- Respuesta parcial de la PQR.
- Análisis de respuesta, recolección de soportes.
- Acciones correctivas generadas.
- Respuesta formal.
- Informe mensual

	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL	Fecha Aprobación: 08/02/2022	
		Código: FT-DOR-004	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

Se hizo énfasis en las quejas anónimas resaltando que a estas se les debe dar el mismo trámite que las demás quejas, y la respuesta deberá ser publicada en cartelera visible de la IPS por el término de 10 días hábiles y entregar copia a la asociación de usuarios.

6. Compromisos:

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	Ajuste y socialización de formato de encuesta	Asesora de calidad, Asesor Control interno	Comité del mes de abril de 2022
2	Presentar informe de satisfacción global y PQRSF de cada IPS del mes de marzo de 2022	Coordinadora SIAU	10-03-2022
3	Apoyar el proceso de PQRS en las IPS	Enfermeros profesionales	Inmediato y permanente
4	Enviar al área de calidad las recomendaciones dadas desde el área de control interno frente a las variables a tener en cuenta para la medición de la satisfacción de los usuarios a través de las encuestas realizadas.	Técnica SIAU	Inmediato
5	Manejar las llaves del buzón de sugerencias desde el área de SIAU de cada IPS	Coordinadores IPS	Marzo 31 de 2022

7. PROPOSICIONES Y VARIOS:

Dentro de las recomendaciones para mejorar el proceso de atención al usuario y procedimiento de PQRS teniendo en cuenta las dificultades presentadas en la reunión están:

*Socializar el Informe de PQRS con la asociación de usuarios

*Apoyar el proceso de apertura de buzón de sugerencias el cual deberá realizarse el último día hábil de mes en presencia de un representante de la asociación de usuarios, el gestor de la EPS Asmetsalud, y de ser posible el coordinador de salud municipal.

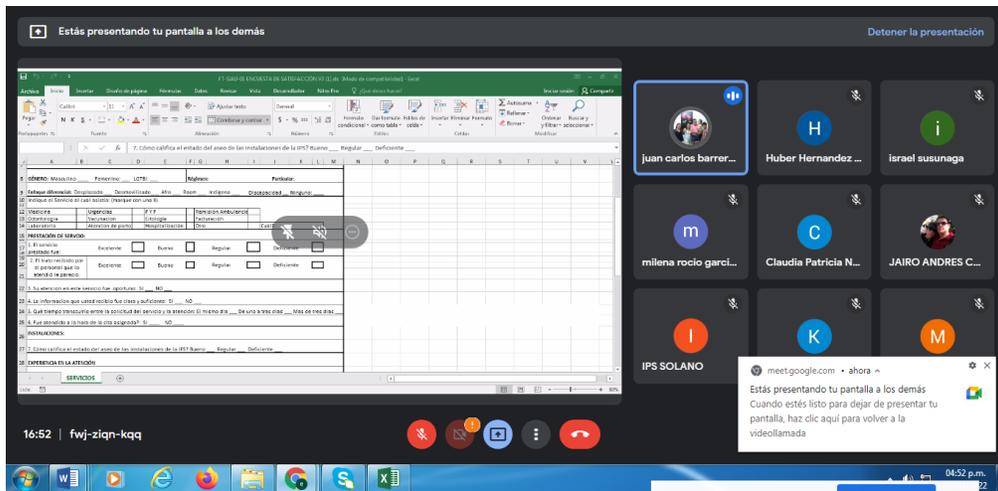
*Que el manejo de las llaves este bajo de la responsabilidad de la IPS, tanto del coordinador como del funcionario de SIAU de la IPS.

	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL	Fecha Aprobación: 08/02/2022	
		Código: FT-DOR-004	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2	

Intervenciones

*La asesora de calidad doctora Milena García interviene diciendo que es muy importante aprovechar el espacio para que se invite al Asesor de Control Interno quien ha referido en días anteriores tener algunas observaciones sobre la nueva encuesta de satisfacción.

*Interviene el asesor de control Interno quien hace su apreciación sobre la versión 3 del formato encuesta de satisfacción al usuario y da algunas recomendaciones para que se tengan en cuenta dentro de las variables contenidas en la encuesta.



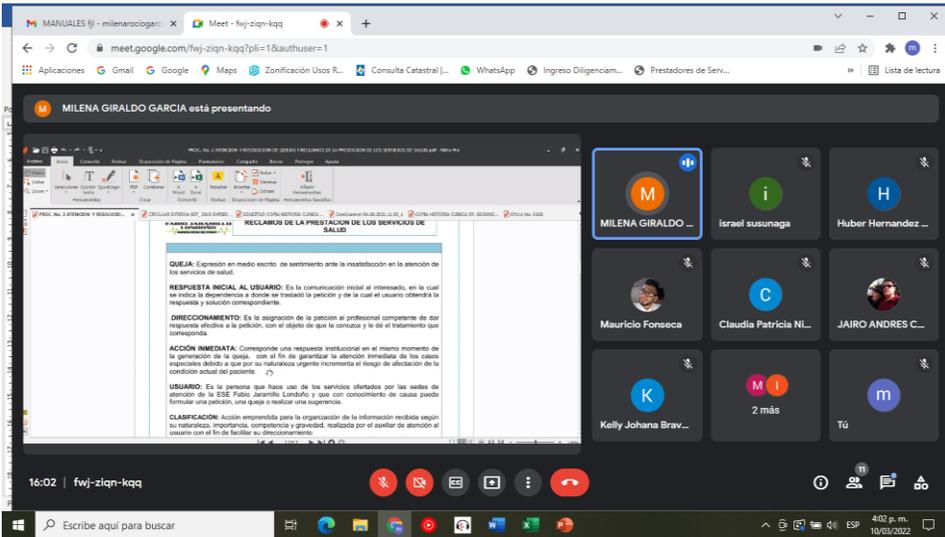
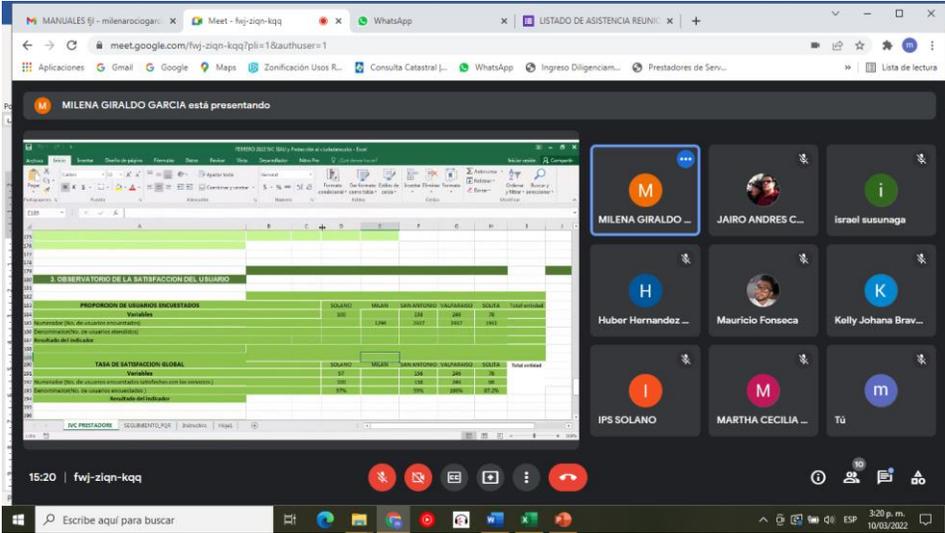
ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO
Huber Hernández Tusarma	Asesor planeación
Jhon Fredy Cala Álvarez	Subgerente de servicios de salud
Martha Cecilia Correa	Subgerente administrativa
Kelly Johana Bravo Marín	Enfermera IPS Valparaíso
Claudia Nieto Granados	Enfermera San Antonio Getuchá
Israel Arias	Enfermero IPS Solita
Mauricio Fonseca	Enfermero IPS Solano
Juan Carlos Barrera	Jefe de Control Interno
Milena Rocío García Rojas	Asesora de calidad
Sandra Milena Giraldo	Técnica administrativa



	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Fecha Aprobación: 08/02/2022	
		Código: FT-DOR-004	
		Versión: 01	Pág. 1 de 2

LISTADO DE ASISTENCIA (Reunión virtual-Pantallazo)



Fecha próximo comité:	Elaborado por:
21 de abril de 2022	SANDRA MILENA GIRALDO GARCÍA Técnica Administrativa SIAU



Acciones que transforman a un servicio de salud con calidad

Email: contacto@esefjl.gov.co
 Web: www.esefjl.gov.co