	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:	FLORENCIA	ACTA NÚMERO:	04
NOMBRE DEL COMITÉ:	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	FECHA:	20-05-2022

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 abril de 2022. 5. Compromisos. 6. Propositiones y varios 7. 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 abril de 2022, la cual se aprueba por unanimidad.
3. **SEGUIMIENTO A TAREAS Y COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR:**

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESTADO
1	Presentar informe de satisfacción global y PQRSF de cada IPS del mes de abril de 2022	Coordinadora SIAU	Cumplido

4. Informe PQRSF abril de 2022: La técnica de SIAU Sandra Milena Giraldo brinda un saludo a los asistentes y presenta el objetivo de la reunión.

Informe PQRS mes de abril de 2022

La funcionaria de SIAU presenta el informe sobre las PQRS interpuestas por los usuarios en la entidad durante el mes de abril de 2022; se explica que para el mes de abril en la IPS Solano no se presentaron quejas por lo tanto le permitió bajar el indicador negativo de PQRS arrojado para hasta el mes anterior.

Se socializa el número de quejas por IPS y por tipo de presentación.

Para el mes de abril se recibieron 5 quejas lo que corresponde a un 27.8 % del total recibido hasta la fecha.

PQRS POR IPS

Tabla No 2. PQRS POR IPS

IPRS POR IPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL	PORCENTAJE
Valparaiso	3	0	0	3	4	22.2%
Solita	0	1	1	1	3	16.7%
Solano	2	7	0	0	9	50%
Milán	0	0	0	1	1	5.5%
San Antonio	0	0	1	0	1	5.5%
TOTAL	3	8	2	5	18	100%

13	FECHA DEL REPORTE:06/05/2022						
14	ENTIDAD REPORTANTE: E SE FABIO JARAMILLO LONDOÑO						
15	RESPONSABLE DEL REPORTE: SANDRA MILENA GIRALDO GARCIA						
16							
17	1. OBSERVATORIO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS						
18							
19							
20	CONSOLIDADO ENTIDAD PQRSF						
21	Mes: ABRIL 2022						
22	Sede o Centro de Atención						
23	SOLANO	MILAN	SAN ANTONIO	VALPARAISO	SOLITA	Total	
24	0	1	0	3	1	5	
25							
26	PQR POR TIPO DE PRESENTACION						
27	Presentación de la PQR						
28	Sede o Centro de atención						
29	SOLANO	MILAN	SAN ANTONIO	VALPARAISO	SOLITA	Total	
30	Recibida						
31	Presencial (incluye buxo de sugerencias)				1	1	
32	Telefónica						
33	Web						
34	correo electrónico	3			3	6	
35	Total general	1			1	5	



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

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
1	Mián	PQRS	27/04/2022	Abril	Mián	11753983	Ledy Tatiana Arias	Ledy Tatiana Arias	11753983	Contributivo	Santitas S.A.S.	Prestación de Servicios	Faltas en
2	Viernes	PQRS	26/04/2022	Abril	Viernes	117512744	José Luis Silva Calderón	José Luis Silva Calderón	117512744	Contributivo	Nueva EPS	Prestación de Servicios	IN
3	Viernes	PQRS	26/04/2022	Abril	Viernes	105234037	Laura Citlora Pardo Marín	Anelisy Marín Pardo	105234037	Contributivo	Santitas S.A.S.	Prestación de Servicios	IN
4	Viernes	PQRS	26/04/2022	Abril	Viernes	117546228	Ledy Tatiana Gómez Alvarado	Nelva Victoria Gómez Alvarado	117546228-117594403	Subordinado	Alimentación	Prestación de Servicios	IN
5	Sábado	PQRS	26/04/2022	Abril	Sábado	40772508	Marcos Polo	Marcos Polo	40772508	Subordinado	Alimentación	Prestación de Servicios	IN

K	L	M	N	O	P	Q	R	
32	Contributivo	Santitas S.A.S.	Prestación de Servicios	Faltas en la oportunidad y accesibilidad en la atención	El día 26 de abril a las 2:30 en más llegó al centro de salud para pasar por urgencias ya que me encontré con demorado enfermo y nunca abrieron la puerta, después por espacio de 3 minutos y como no encontré respuesta alguna me fui, es el cómo que los funcionarios si personas que se encuentran de turno no tenga	Urgencias	Calidad en la atención	Canal electrónico
33	Contributivo	Nueva EPS	Prestación de Servicios	identificación con el proceso de atención	Me dirigí al hospital por un fuerte dolor de cabeza causado por la fricción, antes de dirigirme al hospital me tome la tensión y la tenía 130/100, me despierto al hospital, el dolor de cabeza me incapacitaba la señora Leonely Capora me manifestó que sin tapabocas no me atendía en donde la operaban de mantenerse en situación, en ese momento estaba atendiendo a la odontóloga y ella no tenía el tapabocas puesto. Se evidenció incumplimiento de los protocolos de protección por parte de sus funcionarios, violación de derecho al servicio, dando a conocer al núcleo de	Urgencias	Calidad en la atención	Canal electrónico
34	Contributivo	Santitas S.A.S.	Prestación de Servicios	identificación con el proceso de atención	incómodidad por parte de la usuaria CALISA CRISTINA POSI, por la atención brindada a su madre la señora ANELI MARIN FUZAS en el servicio de urgencias el día 08 de abril del presente año, ya que la usuaria manifestó mal trato por parte de la médica quien de forma grosera le preguntó que porque esperaba, si no era una urgencia cuando la saturación presentada por la paciente es de 95/95 siendo un estado normal, que debíamos irnos para la casa y salir (hermaneros) si de presencia congresada, la médica preguntó que EPS tiene y en	Urgencias	Calidad en la atención	Canal electrónico


Se explica a los asistentes que para el mes de abril la IPS con mayor número de quejas fue la IPS Valparaíso con 3 quejas, lo que representa el 60% del total de PQRS

Se informa a los enfermeros coordinadores de IPS que hasta el mes de abril las respuestas de las quejas presentadas en las IPS por cualquier medio debían ser resueltas por la IPS y las respuestas las debía firmar el enfermero profesional; sin embargo, se aclaró que, de acuerdo con las recomendaciones impartidas desde la gerencia, a partir del mes de mayo de 2022 el trámite de las PQRS realizado en las IPS deberá contar con la aprobación de la subgerencia de servicios de salud; por lo tanto, las respuestas proyectadas por los auxiliares de SIAU y coordinadores de cada IPS deberán ser enviadas a la sede administrativa dentro de los términos legales, para la respectiva revisión y/o aprobación por parte de la gerencia, lo que significa que las respuestas serán firmadas por el gerente y no por el coordinador de IPS como se venía realizando.



Acciones que transforman a un servicio de salud con calidad

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

	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

La técnica de SIAU explicó también que las respuestas que no puedan ser entregadas a los usuarios de forma oportuna deberán ser publicadas en cartelera visible de la IPS y entregadas a la asociación de usuarios.

Con relación a las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios, se explicó que la muestra tomada es del 5% por tanto el número de encuestas a realizar en cada IPS es de acuerdo con este porcentaje así:

SOLITA	29
SOLANO	36
VALPRAÍSO	35
MILAN	15
SAN ANTONIO	26

5. Compromisos:


COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Presentar informe de satisfacción global y PQRSF de cada IPS del mes de mayo de 2022	Coordinadora SIAU	Comité junio 2022
2	Realizar seguimiento a las PQRS y envío oportuno de la información.	Enfermeros profesionales	Permanente

6. PROPOSICIONES Y VARIOS:

La funcionaria de SIAU manifiesta que según el análisis realizado a las PQRS se puede evidenciar que la mayoría de las PQRS son presentadas por inconformidad de los usuarios con la prestación de los servicios, especialmente en Urgencias y que la mayoría son porque los médicos no acuden al llamado de los auxiliares de enfermería para atender a los pacientes en urgencias, ya que las órdenes médicas las dan por vía telefónica y la mayoría firman la historia clínica sin siquiera haber valorado al paciente.

Interviene el enfermero profesional de la IPS Valparaíso Edgar Bolaños para resaltar la importancia de esta situación, misma que fue socializada en horas de la mañana en reunión con el gerente.

El profesional también resaltó sobre la importancia de haber aclarado el tema de las PQRS, especialmente en lo que respecta al trámite para la entrega de las respuestas a los usuarios del área rural a quienes se hace difícil contactarlos, teniendo en cuenta la oportunidad para la entrega de estas.

	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

Para finalizar se informó a todos los asistentes sobre los resultados obtenidos en la evaluación de indicadores de cumplimiento de las IPS con relación a la entrega oportuna de los informes de la oficina de SIAU; se aclaró que la IPS con mayor puntuación fue la IPS San Antonio quien cumplió con el 100% de las actividades medidas y que este procedimiento de evaluación a las IPS hace parte de la estrategia implementada por la entidad para la entrega de estímulos o incentivos a las IPS con mejor desempeño de sus funciones.

Se informó a los presentes sobre el proceso de Rendición de Cuentas de la entidad el cual se realizará en audiencia pública el próximo viernes 03 de junio de 2022 en el municipio de Solita.

ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO
Huber Hernández Tusarma	Asesor planeación
Jhon Fredy Cala Álvarez	Subgerente de servicios de salud
Edgar Bolaños	Enfermero IPS Valparaíso
Julia Janeth Bolaños	Enfermera Milán
Israel Arias	Enfermero IPS Solita
Mauricio Fonseca	Enfermero IPS Solano
Milena Rocío García Rojas	Asesora de calidad
Sandra Milena Giraldo	Técnica administrativa SIAU

Fecha próximo comité:	Elaborado por:
16 de junio de 2022	SANDRA MILENA GIRALDO GARCÍA Técnica Administrativa SIAU



SEDE/IPS:	<u>Administrativa</u>	FECHA:	<u>20-05-2022</u>	HORAS:	
Reunión	<input checked="" type="checkbox"/>	TEMAS TRATADOS: <u>Comite Etica Hospitalaria</u>			
Socialización	<input type="checkbox"/>				
Asistencia Técnica	<input type="checkbox"/>				
Capacitación	<input type="checkbox"/>				
Otro:	<input type="checkbox"/>				
Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma		
<u>Huber Hernandez Tosarma</u>	<u>96330712</u>	<u>Apesor Planiación</u>			
<u>Bull Anus ...</u>	<u>77809307</u>	<u>Enfermero Profesional</u>			
<u>Edgar Bolaño</u>	<u>77143410</u>	<u>enf-sefe</u>			
<u>Mouricio ...</u>	<u>71598061</u>	<u>Gr ...</u>			
<u>Jhon Fredy ...</u>	<u>60054151</u>	<u>Subgerente de Salud</u>			
<u>Jelra Yaret Bolaños Pantoja</u>	<u>37.002.044</u>	<u>Enfermera Prof.</u>			
<u>Sandra Milena Graldo Garcia</u>	<u>30520408</u>	<u>Técnica Administrativa</u>			
OBSERVACIONES:					
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD		<u>Huber Hernandez Tosarma</u>		FIRMA	