

| | | | |
|--|-------------------------------------|------------------------------|-------------|
|  | 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: | 06 |
| NOMBRE DEL COMITÉ: | COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA | FECHA: | 22-07-2022 |

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 primer semestre de 2022. 5. Informe encuestas de satisfacción primer semestre de 2022 6. Compromisos. 7. Propositiones y varios 8. Asistentes |
|---|

DESARROLLO

1. **SALUDO Y VERIFICACIÓN DE QUORUM:** El saludo es realizado por el subgerente de la ESE, se cumple con el quorum.
2. **LECTURA DEL ACTA ANTERIOR:** Se realiza lectura del acta de reunión del mes de junio 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 | Presentar informe PQRS primer semestre de 2022 | Técnico SIAU | Comité julio 2022 | X | |

4. INFORME PQRSF PRIMER SEMESTRE DE 2022

La técnica de SIAU Sandra Milena Giraldo brinda un saludo a los asistentes y presenta el objetivo de la reunión. La funcionaria de SIAU presenta el informe sobre las PQRS interpuestas por los usuarios en la entidad durante el primer semestre de 2022, haciendo especial énfasis en las quejas del mes de junio donde se presentaron tres quejas relacionadas de las cuales dos son de la IPS Solano y una de la IPS Solita.

:

Durante el primer semestre 2022 se recibió un total de treinta y un (31) PQRS detalladas así:

| | | | |
|--|---------------------------------------|------------------------------|-------------|
|  | 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 |

Tabla No 1. T O T A L PQRS POR MES

| PQRS ENE-MARZO 2022 | | |
|---------------------|-----------|------------|
| Mes | Cantidad | % |
| Enero | 3 | 9,68 |
| Febrero | 8 | 25,81 |
| Marzo | 2 | 6,45 |
| Abril | 5 | 9,43 |
| Mayo | 10 | 18,87 |
| Junio | 3 | 5,66 |
| Total | 31 | 100 |

La tabla nos permite evidenciar que durante el periodo señalado I semestre del año 2022 en los meses donde más quejas se presentaron fueron mayo y febrero respectivamente presentaron.

PQRS POR IPS

Tabla No 2. PQRS POR IPS

| PQRS POR IPS | | | | | | | TOTAL | % |
|--------------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| IPS | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | | |
| Valparaíso | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 6 | 11,3 |
| Solita | 0 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 11 | 20,8 |
| Solano | 2 | 7 | 0 | 0 | 1 | 2 | 12 | 22,6 |
| Milán | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,9 |
| San Antonio | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,9 |
| TOTAL | 3 | 8 | 2 | 5 | 10 | 3 | 31 | 58 |

La tabla No. 2 nos presenta a la IPS Solano con el mayor número de quejas con un total de doce (12) quejas; seguido de la IPS Solita con once (11).

PQRS POR EPS

Tabla No 3. PQRS POR EPS

| PQRS POR EPS PERIODO I SEMESTRE 2022 | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------------|------------|------------|
| IPS | Asmet | Nueva EPS | Famac | Comfamiliar | Sanidad | Ponal | Sanitas | Unimap | Caprecom (IMPEC) | N/A | TOTAL |
| Valparaíso | 3 | 1 | | | | 1 | 1 | | | | 6 |
| Solita | 6 | 1 | | 1 | | | | 1 | | 2 | 11 |
| Solano | 9 | | | | | | | | 1 | 2 | 12 |
| Milán | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| SAG | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| Total | 19 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 31 |
| % | 35,8 | 3,8 | 0,0 | 1,9 | 0,0 | 1,9 | 3,8 | 1,9 | 1,9 | 7,5 | 100 |

| | | | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|------------------------------|-------------|
|  | 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 Tabla No. 3 nos permite conocer que el mayor número de usuarios quejosos o que presentaron PQRS durante el periodo verificado 2022 pertenecen a la EPS Asmet salud, lo cual es comprensible teniendo en cuenta que la EPS con la que mayor se contratan servicios es Asmet salud.

PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO

Tabla No 4. PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO

| PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO | | | | | | | |
|-------------------------------|------------|-----------|-----------|----------|-------------|-----------|------------|
| SERVICIO | IPS | | | | | Total | % |
| | Valparaíso | Solita | Solano | Milán | San Antonio | | |
| Urgencias | 3 | 3 | 3 | 1 | 0 | 10 | 18,9 |
| Medicina General | 3 | 4 | | | 1 | 8 | 15,1 |
| Odontología | 0 | 2 | 3 | | 0 | 5 | 9,4 |
| Crecimiento y Desarrollo | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3,8 |
| Laboratorio | 0 | 2 | 2 | 0 | | 4 | 7,5 |
| Prenatal | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3,8 |
| TOTAL | 6 | 11 | 12 | 1 | 1 | 31 | 100 |

La tabla No. 4 nos muestra que los servicios con mayor número de PQRS fueron urgencias con 10 PQRS equivalente al 18,9 % y seguido de medicina general con 8 quejas.

5. Informe encuestas de satisfacción primer semestre de 2022: Presentado por la Técnico de SIAU Sandra Milena Giraldo:

Total encuestas aplicadas mensualmente

| IPS | MUESTRA TOMADA A MARZO 2022 | MUESTRA TOMADA A PARTIR DE ABRIL 2022 | ENCUESTAS APLICADAS PRIMER SEMESTRE 2022 | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | | Ene | | Feb | | Mar | | Abr | | May | | Jun | |
| | | | E | S | E | S | E | S | E | S | E | S | E | S |
| Valparaíso | 275 | 35 | 254 | 254 | 246 | 246 | 201 | 191 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 |
| Solita | 275 | 29 | 130 | 130 | 78 | 68 | 121 | 118 | 61 | 61 | 63 | 63 | 34 | 34 |
| Solano | 275 | 36 | 92 | 86 | 100 | 97 | 112 | 111 | 36 | 35 | 36 | 36 | 36 | 36 |
| Miláng | 104 | 15 | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| San Antonio | 168 | 26 | 156 | 156 | 158 | 156 | 0 | 0 | 26 | 26 | 26 | 25 | 26 | 25 |
| Total Encuesta Aplicadas | | | 657 | 651 | 582 | 567 | 434 | 420 | 158 | 157 | 175 | 174 | 146 | 145 |

| | | | |
|--|-------------------------------------|------------------------------|-------------|
|  | 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 |

Porcentaje Mensual

Tabla No. 2 Porcentaje de satisfacción

| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | TOTAL |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| USUARIOS SATISFECHOS | 651 | 567 | 420 | 157 | 174 | 145 | 3.078 |
| USUARIOS ENCUESTADOS | 657 | 582 | 434 | 158 | 175 | 146 | 3.144 |
| Porcentaje mensual | 99% | 97% | 97% | 99% | 99% | 99% | 98% |
| Meta | 90% |

Se evidencia que durante el primer semestre de 2022 se cumple con el indicador de satisfacción global.

7. Compromisos

| No. | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA DE ENTREGA |
|-----|--|--------------|-----------------------|
| 1 | Presentar plan de acción según PQR socializadas en comité de julio de 2022 | Técnico SIAU | Comité agosto de 2022 |

8. Proposiciones y varios

Desde la oficina de SIAU se hizo la sugerencia para que se revisara el tema del horario laboral de los médicos en el servicio de urgencias, ya que como los profesionales atienden al llamado los fines de semana y en horario nocturno, esto se presta para que los médicos lleguen tarde a la consulta en horario normal y hasta se retrasen las remisiones debido a que no están atentos al llamado de las auxiliares de forma oportuna.

Se propuso que en la IPS Solita se revisara el tema de la entrega de fichas para la atención en laboratorio ya que este sistema no es acorde y no es necesario que los usuarios tengan que sacar fichas para facturar, únicamente se requiere la orden médica.

Se reiteró la importancia del cumplimiento de los protocolos de atención preferencial para la población sujeta de atención especial en los servicios que presta la ESE.

| | | | |
|--|-------------------------------------|------------------------------|-------------|
|  | 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 |

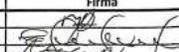
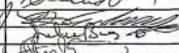
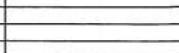
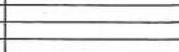
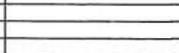
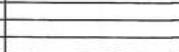
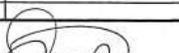
9. Asistentes

| NOMBRE | CARGO |
|------------------------------|----------------------------------|
| Huber Hernández Tusarma | Asesor planeación |
| Jhon Fredy Cala Álvarez | Subgerente de servicios de salud |
| Sandra Milena Giraldo García | Técnico Administrativo SIAU |
| Edgar Bolaños | Enfermero IPS Valparaíso |
| Israel Arias | Enfermero IPS Solita |
| Mauricio Fonseca | Enfermero IPS Solano |
| Julia Yanet Bolaños | Enfermera IPS Milán |
| Jesica Meneses | Regente de farmacia |
| Milena Rocío García Rojas | Asesora de calidad |

LISTADO DE ASISTENCIA (Anexar Planilla de Asistencia)

| Fecha próximo comité: | Elaborado por: |
|---------------------------|--|
| 25 y 26 de agosto de 2022 | SANDRA MILENA GIRALDO GARCÍA Técnico Administrativo SIAU |

Registro de asistencia

| | | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------------|--|------------|
|  | | Formato Registro de Asistencia | Fecha de Aprobación: 7/11/2019 | |
| E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | | Código: FT-DOR-003 | | Pág 1 de 1 |
| SEDE/IPS: | Administrativa | FECHA: | 02-02-2022 | HORAS: |
| Reunión | <input checked="" type="checkbox"/> | TEMAS TRATADOS: | | |
| Socialización | <input type="checkbox"/> | Comité Etica Hospitalaria | | |
| Asistencia Técnica | <input type="checkbox"/> | | | |
| Capacitación | <input type="checkbox"/> | | | |
| Otro: | <input type="checkbox"/> | | | |
| Nombre Completo | C.C. No. | Cargo | Firma | |
| Miguela Patricia Peña | 111588161 | Enf. PSI Jorno |  | |
| Fanny Estela | 22153410 | Enf. Jefe |  | |
| Norma Constante Leon Vargas | 40778807 | Enfermera |  | |
| David Fabian Suberogio | 118023028 | Enfermera Profesional |  | |
| Julia Janet Bolaños | 3702044 | Enfermera |  | |
| Ingrid Fanny Gait Alvarm | 68041777 | Subgerente de Adm. |  | |
| Sandra Milea Gimdo Garza | 30520408 | Técnica Administración |  | |
| Hober Hernando Toseriva | 96330712 | Apoyo a la gestión Planeación |  | |
| OBSERVACIONES: | | | | |
| RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD | | Hober Hernandez T | | FIRMA |