



ESE SANTIAGO DE TUNJA

AUDITORIA DE CALIDAD

ACTA DE REUNION COMITÉ DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

REGISTRO

FR – AC - 01

06 – 02- 12

Versión 0

PAGINA ___ DE ___

ACTA No: 7

**Comité de Ética Hospitalaria
JULIO 2019**

FECHA:

17/07/2019

LUGAR:

**E.S.E SANTIAGO DE TUNJA
SUBGERENCIA**

HORA INICIO:

9:10 AM

AREA:

Estratégico
Apoyo Misional

HORA FINAL:

10:00 AM

RESPONSABLE:

Comité de Ética Hospitalaria

RESPONSABLE
ACTA

MONICA ELIANA MORALES ABAUNZA

OBJETIVO:

1. Llevar a cabo sesión mensual de comité de Ética
2. Presentar tareas adquiridas en el acta anterior
3. Dar a conocer el trámite adelantado de P.Q.R.S por los usuarios.
4. Proposiciones y varios.

ASISTENTES

Los relacionados en el formato anexo FO- AC- 04 - Control de asistencia con fecha 22 de Mayo 2019

REVISION DE TAREAS ADQUIRIDAS SEGÚN ACTA ANTERIOR

No.	COMPROMISO ADQUIRIDO	DIRIGIDO A:	FECHA	CUMPLIO		
				SI	NO	P A R
1	Entregar nueva resolución No 098 de 19 de junio de 2019 que deroga la No 240 de 7 de diciembre de 2012		17/07/ 2019	x		



ESE SANTIAGO DE TUNJA

AUDITORIA DE CALIDAD

ACTA DE REUNION COMITÉ DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

REGISTRO

FR – AC - 01

06 – 02- 12

Versión 0

PAGINA ___ DE ___

2	Crear espacio de manifestación de quejas interno.	SIAU	17/07/2019	X		
3	Programar charla de servicio al cliente.	SIAU	09/07/2019	X		
4	Programar sesión para el mes de Julio.		17/07/2019	X		

Indicador de cumplimiento de efectividad del comité	$\frac{\text{Numero de tareas cumplidas}}{\text{Numero de tareas propuestas en comité anterior}} \times 100$	100%
---	--	------

TEMAS/DESARROLLO/CONCLUSIONES

1. Saludo
2. Verificación de quórum.
3. Lectura del acta anterior.
4. Revisión de compromisos del acta anterior.
5. Seguimiento a trámites adelantados para P.Q.R.S (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) por parte de los usuarios.
6. Lectura y entrega de **resolución 098 de 19 de Junio de 2019** que Deroga la **240 de Diciembre de 2012** por la cual se crea y se conforma el Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Santiago de Tunja.
7. Propositiones y varios.

DESARROLLO:

1. Se da inicio a la reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la E.S.E Santiago de Tunja correspondiente al mes de Julio del año en curso, sesión programada con anterioridad y luego de un saludo cordial de bienvenida a todos los asistentes, se procede a la verificación del quórum, con la aprobación del orden del día.
2. Como compromiso anterior se entrega nueva resolución No 098 de 19 de junio de 2019 que deroga la No 240 de 7 de diciembre de 2012, y se realizó charla de humanización de servicio al cliente.



3. Presentación de informe y análisis de los trámites adelantados por parte de la dependencia SIAU de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios de la E.S.E Santiago de Tunja para el mes de Junio de 2019, (se anexa a este informe). Se socializa a los asistentes el comportamiento de las quejas presentadas por los usuarios, el cual arrojó Doce (12) **QUEJAS**, veintiocho (28) **FELICITACIONES**, (6) **RECLAMOS**, (7) **SUGERENCIAS**.

La líder SIAU luego de socializar las P.Q.R.S del mes, evidencia que las UBA que presentaron quejas por parte de los usuarios fueron para Centro Numero 1 de ocho (8). Cuatro (4) para atención en servicio de prioritaria porque no son atendidos al momento en que llegan y porque consideran que la atención de algunos auxiliares en el servicio no es agradable y es hostil, se dio respuesta argumentada en los reportes de atención en prioritaria evidenciando que si se hizo la atención de acuerdo a los tiempos de atención en el servicio , (1) Una Para el servicio de rayos x, por no hacer toma de la última radiografía programada pues no estaba bien agendada para la hora de la toma se dio respuesta al usuario lamentado el inconveniente presentado debido a que después de apagado los equipos no es posible realizar la toma .(2) Dos para facturación por agendar mal las horas de las citas de dos usuarias y que perdieron porque al momento de facturar ya había pasado la hora, la funcionaria del área hizo los respectivos descargos y se da respuesta a las usuarios disculpándonos por el inconveniente presentado.(1) para PYP cita de citología por mala atención y maltrato a la hora de realizar la toma ya que la usuaria refiere que la pellizaron y no le dieron información, la profesional encargada de la toma hizo los descargos donde refiere que por el nerviosismo e incomodidad de la paciente frente al examen no se pudo realizar y que en ningún momento se pellizco debido a que no se pasó el especulo.. UBA FUENTE (4) para el área de facturación Por considerar que el funcionario tiene mala actitud es hostil y muy demorado en la atención, se dio respuesta a los usuarios de acuerdo a los descargos del funcionario y haciendo seguimiento interno al funcionario.

Las UBA que presentaron felicitaciones por parte de los usuarios fueron (20) Veinte para Centro No 1 para el **DR. JOSE DAVID HERNANDEZ**, por excelente atención y buenos tratamientos y querer que le den continuidad en la ESE Santiago de Tunja, Dos (2) para UBA LIBERTADOR Tres (3), Una (1) para la **DRA. KATHERIN FUQUEN** por excelente atención y trato en medicina y Una (1) para la **DRA. ADRIANA CEPEDA** por excelente atención y amabilidad en medicina, (1) Una para **TODO EL PESONAL** ha mejorado el servicio Tres (3) UBA RUNTA para **SERVICIO DE ODONTOLOGIA** por excelente atención y amabilidad, (1) Una UBA FUENTE para **Facturación** el señor tiene en cuenta a los adultos mayores, (1) Una en UBA MUISCAS **TODO EL PERSONAL** por que ha mejorado notablemente la atención.

Los reclamos y sugerencias de los usuarios se relacionan, con tener que facturar antes de la hora de la cita pues llegan tarde y se molestan porque pierden la cita y tener mayor consideración con los adultos de la tercera edad y buscar un mecanismo para que no tengan que hacer tanta fila y dar mejor información y que se entreguen los medicamentos en la UBA MUISCAS.



ESE SANTIAGO DE TUNJA

AUDITORIA DE CALIDAD

ACTA DE REUNION COMITÉ DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

REGISTRO

FR – AC - 01

06 – 02- 12

Versión 0

PAGINA ___ DE ___

4. La líder SIAU toma la palabra y socializa con los asistentes la quejas verbales reiterativas en cuanto a la cantidad de citas y asignación debido a que no pueden lograr sacar cita rápidamente ya que las personas deciden madrugar y hacer filas sin importar que la atención empieza desde las 7:00 AM y sugieren que se dé un día para atención del adulto mayor o buscar un mecanismo diferente al que existe para que haya más preferencia con esta población, las maternas y los niños.
5. El líder de Sistemas Ingeniero Ricardo Mateus toma la palabra con respecto a las quejas reiterativas del funcionario de facturación Álvaro Rojas a quien se ha trasladado a diferentes UBA de Atención durante los meses de este año, evidenciando el mismo tipo de quejas sobre el funcionario e informando que se ha solicitado al Grupo Empresarial GYR las medidas que ellos han tomado para con el funcionario, pues a la fecha no se conoce que conducta se ha seguido con el funcionario y su desempeño en el área y hay que tener en cuenta que este tipo de quejas altera notablemente los indicadores de satisfacción de los usuarios, lo que repercute en la calidad de los servicios que presta la ESE Santiago de Tunja. A su vez la líder de Odontología Dra. Piedad Quevedo añade que de manera verbal los profesionales de la diferentes UBA en las cuales ha estado el funcionario, han expresado que la manera en que el realiza su trabajo afecta notablemente que los usuarios asistan a los servicios, toma la palabra el Líder de Atención Medica el Dr. Luis Fajardo y sugiere que como comité de Ética se informe a la Gerencia sobre el proceso y seguimiento del funcionario en mención para que directamente se tomen las medidas junto con el consorcio que sean pertinentes para este caso.
6. Se socializa a todos los participantes la propuesta de dar cita a los pacientes de adulto mayor en horario de la tarde para descongestionar un poco la solicitud de citas en el horario de la mañana y contemplar la posibilidad de que les den las citas para toma de exámenes y control luego de que salen de la última cita, la Líder VSP Dra.KHATERINE MARIÑO refiere que es importante profundizar en la propuesta de horarios.
7. Se propone y queda a consideración.
8. Dr. Fajardo líder de Medicina refiere que es muy importante tomar en cuenta las felicitaciones y dar el debido reconocimiento a los funcionarios y a los respectivos puestos de atención cuando van dirigidas a todo el personal y que se siga fortaleciendo con los usuarios que la gratitud y la felicitación es el estímulo que motiva a los funcionarios
9. Una vez planteados todos los temas programados y tratados se cierra la sesión con el compromiso de programar una próxima reunión en el mes de Agosto del año 2019. De esta manera se da por terminado la presente sesión habiendo tratado debidamente el orden del día.



ESE SANTIAGO DE TUNJA

AUDITORIA DE CALIDAD

ACTA DE REUNION COMITÉ DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

REGISTRO

FR – AC - 01

06 – 02- 12

Versión 0

PAGINA ___ DE ___

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

N o.	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Informar a gerencia lo expuesto frente a el caso de facturador ALVARO ROJAS para que se tomen las medidas y dar respuesta al comité frente al tema.	Sub gerente científico	23/07/2019
2	Buscar viabilidad para crear nuevo horario de citas para adulto mayor en la tarde.	Líder de facturación	21/08/2019
3	Programar sesión para el mes de Agosto	Líder SIAU	21/08/2019

OBSERVACIONES FINALES

Se anexa informe mensual de P.Q.R.S. presentados por los usuarios de la entidad para el mes Junio 2019.



ESE SANTIAGO DE TUNJA

AUDITORIA DE CALIDAD

ACTA DE REUNION COMITÉ DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

REGISTRO

FR - AC - 01

06 - 02 - 12

Versión 0

PAGINA ___ DE ___

	E.S.E. SANTIAGO DE TUNJA	AUDITORIA DE CALIDAD	
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO	
		FO- AC-04	Página ___ de ___
	Versión 1	14-09-2012	

REGISTRO DE ASISTENCIA

COMITE: DE ÉTICA HOSPITALARIA. FECHA: Julio 17/2019

OBJETIVO: Llevar acabo sesión mensual.

LUGAR: Auditorio ESE S. Tunja. HORA INICIAL: 9+10 HORA FINAL: 10+00 am

CONTROL DE ASISTENTES A LA REUNION

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Jorge Enrique Tanya	MEDICO. RT.	<i>Jorge Tanya</i>
William Rueda Leites Dobin	Info-Sistemas	<i>William Rueda</i>
Rita Ortiz Paz	Junta asesora	<i>Rita Ortiz</i>
Katherine Fajuel	Medico SSO	<i>Katherine Fajuel</i>
Juan Andrés Matamoros ?	Libero de prensa	<i>Juan Andrés</i>
Jhovanna Milena Gino Romero	odontóloga	<i>Jhovanna Milena</i>
Indira Medina Susier Rodriguez	Medico SSO	<i>Indira Medina</i>
Leidy Balaguera Corderos	Medico SSO	<i>Leidy Balaguera</i>
Nancy Alvarado Salamanca	MEDICO SSO	<i>Nancy Alvarado</i>
Jayra Judith Gonzalez Banaudo	COOR ENFERMERIA	<i>Jayra Judith</i>
Mónica E. Morales A.	Licada SIAC	<i>Mónica E. Morales</i>
Sandra Fabiana Rojas	Lider PDI - J	<i>Sandra Fabiana</i>
Katherine Manño Tibado	Médico USPEST	<i>Katherine Manño</i>
Piedad M. Stevens	L. Odontologic	<i>Piedad M. Stevens</i>
Jairo A. Fajardo	L. Anestesi	<i>Jairo A. Fajardo</i>



ESE SANTIAGO DE TUNJA

AUDITORIA DE CALIDAD

**ACTA DE REUNION COMITÉ DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

REGISTRO

FR – AC - 01

06 – 02- 12

Versión 0

PAGINA ___ DE ___