



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: 11

**Comité de Ética Hospitalaria  
Noviembre 2019**

FECHA:

4/12/2019

LUGAR:

**E.S.E SANTIAGO DE TUNJA  
AUDITORIO**

HORA INICIO:

10:00 AM

AREA:

Estratégico   
Apoyo  Misional

HORA FINAL:

11:00 AM

RESPONSABLE:

**Comité de Ética Hospitalaria**

RESPONSABLE

ACTA:

**LEIDY ROJAS**

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 4 de Diciembre 2019

**REVISION DE TAREAS ADQUIRIDAS SEGÚN ACTA ANTERIOR**

| No. | COMPROMISO ADQUIRIDO   | DIRIGIDO A: | FECHA      | CUMPLIO |    |             |
|-----|--|-------------|------------|---------|----|-------------|
|     |  |             |            | SÍ      | NO | P<br>A<br>R |
| 1   | Asignación de más de 2 consultas por familia en UBA Florencia.   | SIAU        | 12/11/2019 | X       |    |             |
| 2   | Poner en conocimiento del área de Sistemas falencias presentadas en el área de facturación en la UBA Fuente. | Sistemas    | 12/11/2019 | 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 \_\_\_

|   |  |                            |            |  |  |  |
|---|--|----------------------------|------------|--|--|--|
| 3 | Solicitar inducción de facturadores en todas las áreas.                        | Subgerencia Administrativa | 12/11/2019 |  |  |  |
| 4 | Analizar la posibilidad de establecer metas de PYP a profesionales de las UBA. | Subgerencia Científica     | 12/11/2019 |  |  |  |

|   |  |      |
|---|--|------|
| 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 y verificación de quórum.
2. Revisión de compromisos del acta anterior.
3. Seguimiento a trámites adelantados para P.Q.R.S (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) por parte de los usuarios.
4. 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 Noviembre 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 compromisos anteriores la Líder de SIAU solicitar al área de facturación, estudiar la posibilidad de brindar más citas por familia a los usuarios de la UBA Florencia, lo cual ya se puso en conocimiento para tomar acciones al respecto, así como las falencias que se estaban presentando en la UBA Fuente en la cual se determinó realizar cambio de funcionario.  
Como compromiso de la Subgerencia Administrativa, se solicitó realizar inducción al personal nuevo, lo cual se llevó a cabo y quedo registrado en el formato creado para este fin. Como último compromiso, se propone a la Subgerencia Científica analizar la posibilidad de establecer metas de PYP a todos los profesionales de las UBA, frente a esto se solicita al Líder de facturación realizar rondas en todas la UBA aleatoriamente, a fin de identificar que profesionales no están asignando las consultas de PYP e implementar acciones de mejora.



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 \_\_\_

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 Octubre de 2019, (se anexa a este informe). Se socializa a los asistentes el comportamiento de las quejas presentadas por los usuarios, el cual arroja cuatro (04) **QUEJAS**, cinco (5) **FELICITACIONES**, (6) **RECLAMOS**, (0) **SUGERENCIAS**.
4. La líder SIAU luego de socializar las P.Q.R.S del mes, evidencia que la UBA que presento quejas por parte de los usuarios fue para Centro Numero 1 con dos (2) quejas, la primera para el área de prioritaria por atención inadecuada, el usuario que interpone la queja en calidad de acompañante, se molesta por que no lo dejan ingresar a él y a su esposa al servicio, es importante aclarar que es permitido el acceso de un acompañante, esto por los procedimientos que allí se realizan, la segunda queja es para el área de facturación, la usuaria se molesta por que no le agendan una consulta de planificación familiar, la facturadora le explica que la consulta que solicita debido a un sangrado vaginal debe ser asignada por medicina general ya que hacia un par de días se le había atendido por consulta de planificación familiar, aun cuando el comportamiento de la usuaria no fue el adecuado, se le asigna una consulta por prioritaria. En la UBA Muisecas se reportan dos (2) quejas dirigidas al área de facturación, esto debido a la mala atención al usuario por parte del funcionario, se determina prescindir de los servicios del funcionario en el momento de terminación de su contrato laboral.

Las UBAS que presentaron felicitaciones por parte de los usuarios fueron, cuatro (4) para la UBA Runta dirigidas a todo el personal por la excelente atención y una (1) para la UBA Fuente dirigida a todo el personal por su excelente servicio.

Los reclamos de los usuarios se relacionan con el área de facturación, esto por la falta de información por parte de la EPS en cuanto a la documentación requerida para la atención de los diferentes servicios en nuestra entidad los cuales solicitan por primera vez, otro usuario reclama el tener que venir asignar la cita de laboratorio y el tener que acercarse nuevamente para asistirle, él solicita que se le preste el servicio el mismo día que lo solicita, lo cual no es posible ya que se debe realizar un proceso de facturación y agendamiento de cita e informar al usuario si su examen requiere preparación. También reclaman porque no les brindan el servicio al llegar 5 minutos tarde.

En el área de vacunación el usuario presento su reclamo por que no se brindó información de una vacuna enviada por Medisalud para la aplicación, esto se presentó por que una funcionaria se encontraba recientemente en el cargo y no tenía conocimiento del convenio, finalmente se le aplico la vacuna a la usuaria. Para finalizar en el área de prioritaria la usuaria reclama por la no atención de su madre con un cuadro clínico de dos semanas el cual no clasificaba para la atención, aun así se le brinda el servicio a la usuaria, quien refiere entender recomendaciones y tratamiento.



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 \_\_\_

5. El subgerente científico sugiere a los asistentes que se le dé a los usuarios 5 minutos después de la hora asignada de la consulta, para que asistían con el fin de no generar más inconvenientes con los usuarios, ni generar malestar a los profesionales de la salud, lo anterior es aprobado por el comité, también se comunica que próximamente se realizara el proceso de asignación de citas de manera virtual, contemplando futuros convenios con el municipio.
6. En intervención la Líder de Odontología solicita apoyo del Líder de Facturación para priorizar los usuarios que se les asigne consulta en el horario de las 7:00 a.m. y la 1:00 p.m. frente al trámite de facturación para su atención, también se solicita verificación de asignación de citas, ya que no se está agendando la primera consulta en la UBA Libertador.
7. 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 Diciembre del año 2019. De esta manera se da por terminado la presente sesión habiendo tratado debidamente el orden del día.

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

| No | COMPROMISO ADQUIRIDO   | RESPONSABLE          | FECHA DE CUMPLIMIENTO |
|----|--|----------------------|-----------------------|
| 1  | Realizar rondas en todas la UBA aleatoriamente, a fin de identificar que profesionales no están asignando las consultas de PYP e implementar acciones de mejora. | LIDER<br>FACTURACION | 27/12/2019            |
| 2  | Priorizar los usuarios que se les asigne consulta en el horario de las 7:00 a.m. y la 1:00 p.m. frente al trámite de facturación para su atención.               | LIDER<br>FACTURACION |                       |
| 3  | Verificar la asignación de citas, ya que no se está agendando la primera consulta en la UBA Libertador.  | LIDER<br>FACTURACION |                       |



**ESE SANTIAGO DE TUNJA**

AUDITORIA DE CALIDAD

REGISTRO

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

FR – AC - 01

06 – 02- 12

Versión 0

PAGINA \_\_\_ DE \_\_\_

### **OBSERVACIONES FINALES**

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