



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: 12

Comité de Ética Hospitalaria  
Diciembre 2018

FECHA:

27/12/2018

LUGAR:

E.S.E Santiago de Tunja  
Subgerencia

HORA INICIO:

10:20 a.m.

AREA:

Estratégico   
Apoyo  Misional

HORA FINAL:

11:50 a.m.

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 27 de Diciembre / 2018.

**REVISION DE TAREAS ADQUIRIDAS SEGÚN ACTA ANTERIOR**

N o.	COMPROMISO ADQUIRIDO	DIRIGIDO A:	FECHA	CUMPLIO		
				SÍ	NO	P A R
1	Enviar correo UBA Runta.	Coordinadora SIAU	20/01/2019	X		

Indicador de cumplimiento de efectividad del comité

$\frac{\text{Numero de tareas cumplidas} \times 100}{\text{Numero de tareas propuestas en comité anterior}}$

100%



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 \_\_

**TEMAS/DESARROLLO/CONCLUSIONES**

**TEMAS A TRATAR:**

1. 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 Diciembre 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 estableció enviar correo electrónico comunicando la no atención a los usuarios que lleguen fuera del horario asignado, fecha límite de envío 20/01/2019.
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 Noviembre de 2018, (se anexa a este informe). Se socializa a los asistentes el comportamiento de las quejas presentadas por los usuarios, el cual arrojó 9 quejas, 1 felicitación, 1 sugerencias y 5 reclamos.
4. 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:

UBA Centro N°1 y Libertador por mala atención en el servicio de Psicología y Facturación. Por solicitud de los integrantes del comité se invita al Líder de facturación, con el fin de poner en su conocimiento la situación que se viene presentando.

En la UBA Muisca se han venido presentado demoras en la atención debido a que los usuarios no cumplen con la hora de llegada ocasionando que se corra la agenda de la Medico, también se presentan casos de maternas de alto riesgo los cuales requieren una consulta completa, generando malestar en los usuarios que si llegan a la hora establecida.

Los reclamos de los usuarios se relacionan con los tiempos de demora en la atención de prioritaria se hace énfasis en que el servicio de prioritaria no es urgencias, no se reformulan medicamentos y no se realizan cambio de orden que



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\_\_

por lo general el usuario acude en estos casos.

La líder SIAU comunica a los asistentes que no se está direccionando al usuario al consultorio que le corresponde, lo cual ha causado perdida de varias citas caso que nos reporta la integrante del comité por los usuarios a la cual le sucedió en tres oportunidades. También se informa que la Secretaria de Protección Social notifica a la entidad que la señora MYRIAM YANETH CIFUENTES CAMARGO, se posesiona como miembro de la junta directiva de la E.S.E Santiago de Tunja en calidad de representante de las alianzas o asociaciones de usuarios. (Se adjunta acta de posesión).

Una vez se informa lo sucedido al ingeniero de facturación se concluye lo siguiente:

La líder SIAU se compromete a redactar a nombre del comité un oficio donde se citen puntualmente los nombres de los funcionarios que han brindado mala atención a los usuarios en las diferentes UBA. También que se informe de los cambios de consultorio que llegasen a tener los profesionales para poder orientar a los usuarios correctamente.

5. 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 Enero del año 2019. De esta manera se da por terminada la presente sesión habiendo tratado debidamente el orden del día.

#### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

N o.	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
	Oficio dirigido al área de sistemas a nombre del Comité de Ética.	Coordinadora SIAU	20/01/2019

#### OBSERVACIONES FINALES

Se anexa informe mensual de P.Q.R.S. presentados por los usuarios de la entidad para el mes de Noviembre de 2018.

Se anexa soporte de correo electrónico dirigido a los profesionales de la UBA Runta.

Se anexa Acta de Posesión de la señora MYRIAM YANETH CIFUENTES CAMARGO.



RELACION P.Q.R.S. MES DE NOVIEMBRE 2018

NOVIEMBRE	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PROFESIONAL	SERVICIO	MOTIVO	USUARIO/O
CENTRO Nº1	X				NUBIA HERNANDEZ	FACTURACION	MALA ATENCION AL USUARIO	WILMAR PEREZ
CENTRO Nº1	X				NUBIA HERNANDEZ	FACTURACION	MALA ATENCION AL USUARIO	CARMEN GARCIA
CENTRO Nº1	X				AURA MATILDE VALEST SANDOVAL	PSICOLOGA	SEA MAS PROFESIONAL	ANONIMA
CENTRO Nº1	X				LILIAN COGOLLOS	ODONTOLOGIA	ES RACISTA Y DISCRIMINA A LOS PACIENTES	ANONIMA
CENTRO Nº1				X	ADMON	ADMON	HAY BASTANTES GOTERAS	CLARA INES RIVERA
CENTRO Nº1				X	PRIORITARIA	PRIORITARIA	DEMORA EN TIEMPO DE ATENCION	DIANA MILENA CORREDOR
CENTRO Nº1				X	PRIORITARIA	PRIORITARIA	ESPERE 2 HORAS Y ME ENVIAN A SACAR CITA	MARTHA JANETH CASTIBLANCO
CENTRO Nº1				X	PORTERIA	PORTERIA	NIEGAN EL INGRESO SOLO EL PACIENTE Y ACCO	JOSE ALEJANDRO URIAN
LIBERTADOR	X4				MONICA RODRIGUEZ	FACTURACION	MALA ATENCION AL USUARIO	LAURA ANGARITA-ALEXANDER VE
LIBERTADOR			X		UBA	UBA	MAS AMABILIDAD MEJORAR LA ATENCION	ROSA SAENZ
MUISCAS	X				SONIA VARGAS	MEDICINA	DEMORADA LA ATENCION A MATERNA	ERIKA YAMILE LOPEZ
RUNTA				X	FARMACIA	FARMACIA	NO ENTREGAN MEDICAMENTOS COMPLETOS	MARIA ANA PINEDA
RUNTA		X			UBA	UBA	BUEN SERVICIO	FLOR ANGELA