



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: 6

Comité de Ética Hospitalaria JUNIO 2019

FECHA:

19/06/2019

LUGAR:

E.S.E SANTIAGO DE TUNJA SUBGERENCIA

HORA INICIO:

9:30 a.m

AREA:

Estratégico
Apoyo Misional

HORA FINAL:

11:10 a.m

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

N o.	COMPROMISO ADQUIRIDO	DIRIGIDO A:	FECHA	CUMPLIO		
				SÍ	NO	P A R
1	El comité de ética decide que se haga invitación a las EPS para que brinden apoyo con charlas de socialización y reeducación en cumplimiento de deberes y la manera de velar por los derechos de los usuarios y hacerlas durante las horas en que los usuarios están pidiendo las citas que ya que en este horario es cuando más usuarios hay en las UBA.	EPS	16/06/2019	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.	Revisión y ajuste de actualización a la resolución No 240 (7 de Diciembre de 2012), del Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Santiago de Tunja de acuerdo a las normas vigentes.		19/06/ 2019	X		
3.	Programar sesión para el mes de Junio.			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. Verificación de quórum.
2. Revisión de compromisos del acta anterior.
3. Seguimiento a trámites adelantados para P.Q.R.S (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) por parte de los usuarios.
4. Ajuste a la resolución de comité de Ética Hospitalaria de acuerdo a la normatividad vigente
5. 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 Junio 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, El comité de ética decide que se haga invitación a las EPS para que brinden apoyo con charlas de socialización y reeducación en cumplimiento de deberes y la manera de velar por los derechos de los usuarios y hacerlas durante las horas en que los usuarios están pidiendo las citas que ya que en este horario es cuando más usuarios hay en las UBA. Revisión para ajuste de actualización a la resolución No 240 (7 de Diciembre de 2012), del Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Santiago de Tunja de acuerdo a las normas vigentes. Programar sesión para el mes de Junio.
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 Mayo de 2019, (se



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 ___

anexa a este informe). Se socializa a los asistentes el comportamiento de las quejas presentadas por los usuarios, el cual arrojó Once (11) **QUEJAS**, nueve (9) **FELICITACIONES**, (3) **RECLAMOS**, (3) **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 cinco (5). Dos (2) para medicina, porque usuaria asiste a consulta prioritaria y la doctora direcciona a paciente a sacar cita por consulta externa pues dentro de los lineamientos era un Triage 5, se da respuesta a la usuaria de explicando la conducta de la médica y por qué no llego usuaria a tiempo y no facturo y perdió la cita programada culpando al Profesional por no querer atenderla, se da respuesta a usuaria argumentando la no atención debido a la falla de no estar a tiempo. (1) Una Para Auxiliar de enfermería de servicio prioritaria por no apartar cita a usuaria que llegaba después y que mando a madre para esto, se da respuesta a usuaria dando las respectivas razones de él porque no es viable este tipo de acción.(2) Dos para facturación negar cita de citología y mala atención, se dio respuesta a los usuarios. UBA RUNTA (1) Una para odontología porque usuaria menor no se dejó atender y salió y regreso nuevamente al servicio sin avisar se dio respuesta a usuario al respecto de lo sucedido. UBA FUENTE (5) Cinco para Facturación por el temperamento y manera de atender a los usuarios quienes consideran es muy altivo y grosero, se da respuesta a los usuarios de acuerdo a los descargos hechos por el funcionario.

Las UBA que presentaron felicitaciones por parte de los usuarios fueron (2) Dos para Centro No 1 para el **DR. JOSE DAVID HERNANDEZ**, por excelente atención y buenos tratamientos, Dos (2) UBA SAN ANTONIO para **NIDIA BUITRAGO** por excelente atención, Para **JEFE CAROLINA FUENTES** por excelente trato y atención. Dos (2) para UBA LIBERTADOR Una (1) para la **DRA. KATHERIN FUQUEN** por excelente atención y trato en medicina y Una (1) para la **DRA. JENNY SARMIENTO** por excelente atención y amabilidad como odontóloga, Tres (3) UBA RUNTA para **DRA. MARGARITA SALAZAR** por excelente atención y amabilidad, (2) Dos para **DRA.JHOVANA GUIO** por excelente atención y tratamientos odontológicos.

Los reclamos y sugerencias de los usuarios se relacionan, con la manera en que atienden algunos funcionarios de facturación.

4. La señora Rita Ortiz miembro de la asociación de Usuarios toma la palabra y refiere que es muy importante se dicen charlas a los funcionarios del área de facturación y asignación de citas para que sean más amables y la información que brinden sea más clara y oportuna para los usuarios debido a que muchas veces ellos no saben los procesos internos de la institución lo cual se presta para malos entendidos.
5. La líder de Odontología Dra. PIEDAD QUEVEDO ALVAREZ, crear espacio de manifestación de quejas interno.
6. Se hizo la presentación de la nueva resolución que deroga la **Resolución No 240** de 7 de Diciembre 2012.



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 ___

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 Julio del año 2019. De esta manera se da por terminado la presente sesión habiendo tratado debidamente el orden del día.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

N o.	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Entregar nueva resolución que deroga la No 240 de 7 de diciembre de 2012		17/07/2019
2	Crear espacio de manifestación de quejas interno.	Coordinadora SIAU	17/07/2019
3	Programar charla de servicio al cliente.		09/07/2019
4	Programar sesión para el mes de Julio.		17/07/2019



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 ___

OBSERVACIONES FINALES

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

Sustentación de correos enviados a EPS para apoyo educativo a usuarios.



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: Ética Hospitalaria

FECHA: 19-Junio-2019

OBJETIVO: Llevar acabo Sesión mensual y compromisos anteriores

LUGAR: Auditorio ESE Santiago Tunja HORA INICIAL: 9:30a HORA FINAL: 11:10am

CONTROL DE ASISTENTES A LA REUNION

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Julieth Rodríguez R	Médico	
RODRIGO CAROLINA GARCÍA O	Subgerente	
Rita Costa Paz	Junta	
Mónica Eliana Morales Abaurrea	Lider SIAY	
Juis A. Zapata H.	J. Asesoría	
Sandra yabana rtorres G.	dir de OI - OS	
Priscilla A. Devedo J.	L. Odontología	
Juan Andrés Matamoros E	Subgerente	
Cristian Alexander Alvarez	L. Calidad	
Katherine Mariño Tibocha	lider VSP-EST	
RODRIGO CAROLINA GARCÍA O	Subgerente	