



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: 5

Comité de Ética Hospitalaria
MAYO 2019

FECHA:

22/05/2019

LUGAR:

E.S.E SANTIAGO DE TUNJA
SUBGERENCIA

HORA INICIO:

10:00 a.m

AREA:

Estratégico
Apoyo Misional

HORA FINAL:

11:20 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 una carta para líder de Odontología con copia a la Gerencia, para poner en conocimiento el comportamiento de la funcionaria de la UBA San Antonio, para que se tomen las medidas pertinentes, los correctivos en pro de mejorar la calidad del servicio y la disminución de los reclamos.	Coordinadora SIAU	24/05/2019	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.	Programar sesión para el mes de Mayo.		22/04/ 2019	X		
----	---------------------------------------	--	----------------	---	--	--

Indicador de cumplimiento de efectividad del comité	<u>Numero de tareas cumplidas</u> X 100 Numero de tareas propuestas en comité anterior	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. Proposiciones 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 Mayo 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 una carta para líder de Odontología con copia a la Gerencia, para poner en conocimiento el comportamiento de la funcionaria de la UBA San Antonio, para que se tomen las medidas pertinentes, los correctivos en pro de mejorar la calidad del servicio y la disminución de los reclamos. programar sesión para el mes siguiente.

Se envió carta a la Líder de Odontología, quien a su vez dio respuesta de la solicitud del Comité de Ética, informando que se hizo traslado de la auxiliar a partir del mes de Mayo.

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 Abril de 2019, (se anexa a este informe). Se socializa a los asistentes el comportamiento de las quejas presentadas por los usuarios, el cual arrojó Seis (6) quejas.

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 seis (6).

Dos (2) para facturación, por la manera de atender que es déspota y tiene mala actitud con los usuarios la funcionaria hace sus descargos y pide excusas por los inconvenientes presentados y se compromete a tener mejor disposición para informar al Usuario. Una (1) para Enfermería PYP, Usuaría refiere un trato hostil por parte de la profesional por lo que cancela cita de planificación, se da respuesta a Usuaría de acuerdo a los descargos de la profesional quien refiere se brindó el servicio a usuaria, quien no acepto firmar el



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 ___

consentimiento informado para procedimiento y cancelo la cita por considerar que la atendieron mal aun cuando se brindó el servicio después de llegar tarde la usuaria.

Una (1) para medicina en atención prioritaria, por no brindar atención a menor que No tenía documentos de identificación y porque según resultados de exámenes tenía infección y no fue tratada. Se dio respuesta a Usuario. La profesional rindió sus descargos y argumenta que Usuaría no tenían ningún documento de identificación ni numero ni copia por lo que se solicitó, para poder ingresar al sistema, luego se asigna la atención prioritaria, se piden paraclínicos y al recibir los resultados al día siguiente, considera la profesional que no era claro el diagnostico, por lo que se solicitan nuevos paraclínicos de control para dos días siguientes y definir así el diagnostico.

Una (1) para auxiliar odontología por considerar comentarios impertinentes por parte de la auxiliar durante la atención del Usuario, se da respuesta al Usuario informando que se hará debido seguimiento interno a funcionaria y los respectivos correctivos.

Una (1), para medicina la Usuaría cancelo la cita de medicina porque en el momento de la atención habían estudiantes con el medico por lo que cancelo la cita se dio respuesta a la usuaria informando sus derechos a la privacidad y se presentan disculpas por el inconveniente presentado. Los reclamos y sugerencias de los usuarios se relacionan, con la cantidad de citas para atención, la manera en que atienden algunos funcionarios de facturación, el sistema que según ellos es muy lento y poca información o que no es clara a la hora de tener ciertas dudas.

4. El Señor Carlos Cruz presidente de Asociación de Usuarios toma la palabra y sugiere que se invite a la E.P.S para que hagan socialización durante todos los días en las diferentes UBA a los usuarios en el horario en que están sacando citas sobre deberes de los Usuarios en cuanto a la manera de pedir los servicios, la líder SIAU, toma la palabra e informa que se está evidenciando más quejas por parte de los funcionarios que brindan atención en las diferentes UBA hacia los Usuarios y que en la oficina SIAU se pide tanto a los profesionales como a los funcionarios de facturación que manden por correo las quejas a nombre de los usuarios y se reenvían a las diferentes EPS para que tengan conocimiento de los maltratos que se reciben continuamente por parte de los usuarios.

Se informa el comité que se va hacer un ajuste a la resolución No 240 (7 de diciembre de 2012), para actualización del Comité De Ética Hospitalaria de E.S.E Santiago de Tunja.

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 Junio 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	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.	Coordinadora SIAU	19/06/2019
2	Hacer ajuste de actualización a la resolución No 240 (7 de Diciembre de 2012), del Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Santiago de Tunja.		19/06/2019
3	Programar sesión para el mes de Junio.		19/06/2019

OBSERVACIONES FINALES

Se anexa informe mensual de P.Q.R.S. presentados por los usuarios de la entidad para el mes ABRIL 2019. Y cartas de solicitud y respuesta de la Líder de Odontología

