



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: 8

Comité de Ética Hospitalaria  
AGOSTO 2019

FECHA:

27/08/2019

LUGAR:

E.S.E SANTIAGO DE TUNJA  
SUBGERENCIA

HORA INICIO:

9:00 AM

AREA:

Estratégico   
Apoyo  Misional

HORA FINAL:

10:00 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 27 de AGOSTO 2019

**REVISION DE TAREAS ADQUIRIDAS SEGÚN ACTA ANTERIOR**

No.	COMPROMISO ADQUIRIDO	DIRIGIDO A:	FECHA	CUMPLIO		
				SÍ	NO	P A R
1	Informar a gerencia lo expuesto frente al caso del facturador ALVARO ROJAS para que se tomen las medidas y dar respuesta al comité frente al tema.	Subgerente Científico	23/07/ 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	Buscar viabilidad para crear nuevo horario de citas para adulto mayor en la tarde.	Líder Facturación	21/08/2019	X		
3	Programar sesión para el mes de Agosto	SIAU	21/08/2019	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 (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) por parte de los usuarios.
6. Propositiones y varios.



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 \_\_\_

## 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 Agosto 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 informó a la gerencia sobre el caso del facturador Álvaro Rojas así como a facturación y al grupo empresarial GyR. En cuanto al nuevo horario de citas para adulto mayor se realizara la asignación.
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 Julio de 2019, (se anexa a este informe). Se socializa a los asistentes el comportamiento de las quejas presentadas por los usuarios, el cual arrojó Dos (02) **QUEJAS**, Diecisiete (17) **FELICITACIONES**, (6) **RECLAMOS**, (8) **SUGERENCIAS**.

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), una para el área de medicina, la usuaria manifiesta que la médico la atendió tarde y perdió los 3.200 valor del copago, verificando el sistema se evidencia que la usuaria tenía asignada la cita pero no facturo para la atención, por otra parte no hay registro de que se haya cancelado el valor de un copago por ende no puede haber un reembolso de dinero que no se recibió. La segunda queja hace referencia al área de vacunación, donde la usuaria manifiesta que hubo un trato inadecuado a la hora de realizar una pregunta, frente a esta queja se le solicita mayor información a la usuaria ya que no suministra nombre de la profesional, de igual manera se le recalca a las profesionales del área el trato humanizado hacia el usuario.

Las UBA que presentaron felicitaciones por parte de los usuarios fueron (17) cinco (5) para Centro N°1 para el área de medicina y servicios generales por la excelente atención, dos (2) para San Antonio dirigida al facturador Javier Mantilla por el excelente servicio y orden, dos (2) para Carmen dirigida a la Medica Leidy Balaguera por la buena atención, dos (2) para Runta dirigidas a todo el personal por la excelente atención, (2) para Libertador dirigidas a la Jefe de Enfermería Nubia Ojeda por volver a esta UBA y prestar una excelente atención y a todo el personal, (2) para Fuente dirigidas al facturador Álvaro Rojas por el buen servicio al usuario, (1) para Centenario dirigida a la jefe Nubia Ojeda dando las gracias por devolverla a esta UBA y (1) para Florencia dirigida al todo el personal por el buen servicio que presta.

Los reclamos de los usuarios se relacionan con el proceso de facturación por motivos como que no quedo la cita asignada, no avisaron la cancelación de una cita o quedo mal agendada. Lo anterior sucede debido a que ingresaron facturadores y se encuentran en proceso de capacitación. En cuanto a las sugerencias solicitan que la asignación se realice vía telefónica y que se realice una encuesta para verificar el funcionamiento de los



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 \_\_\_

procesos de las UBA, para un mejoramiento continuo, lo cual la entidad realiza permanentemente.

4. El líder de Medicina el Doctor Fajardo toma la palabra manifestando una inasistencia del 9% de los usuarios a citas en el mes, a lo que la líder de SIAU responde que se han venido tomando acciones desde esta área; los facturadores remiten al usuario a la oficina de SIAU cuando reportan en el sistema más de 2 inasistencias al mes esto a fin de brindar una charla y concientizar al usuario de la importancia de la asistencia a citas.
5. En intervención el Doctor Matamoros manifiesta que a la hora de realizar las encuestas de satisfacción al usuario, se remita a los encuestadores con él o con el Doctor fajardo para explicar cómo se debe realizar la aplicación de estas.
6. El representante de los usuarios el señor Carlos Cruz manifiesta inconsistencias en la prestación del servicio en el área de medicina y facturación en la entrega de historias clínicas, a lo que el Doctor Matamoros le informa que se han venido realizando salidas a las diferentes UBA para verificar el buen manejo de estas en pro de la mejora continua. En cuanto a la entrega de las historias clínicas es de aclarar que esta solo se le puede suministrar al usuario de manera personal o con autorización notariada del usuario de lo contrario no.
7. El señor Carlos Cruz propone tener una impresora en cada consultorio a lo que el Doctor Matamoros responde que no es posible, todas las órdenes se centralizan en el área de facturación con el fin de que el usuario tenga conocimiento de que puede tramitar en el momento para atención en nuestra institución y lo que no direccionarlo, esto debido a que el tiempo de la consulta es corto y podría generar retrasos en la agenda.
8. El doctor matamoros propone replantear el proceso de entrega de historias clínicas para que este sea debidamente documentado.
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 Septiembre 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

No	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Replantear el proceso de entrega de historias clínicas para que este sea debidamente documentado.	Subgerencia Científica	16/09/2019

### OBSERVACIONES FINALES

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