



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: 9

**Comité de Ética Hospitalaria  
Septiembre 2019**

FECHA:

19/09/2019

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 18 de Septiembre 2019

**REVISION DE TAREAS ADQUIRIDAS SEGÚN ACTA ANTERIOR**

No.	COMPROMISO ADQUIRIDO	DIRIGIDO A:	FECHA	CUMPLIO		
				SÍ	NO	P A R
1	Replantear el proceso de entrega de historias clínicas para que este sea debidamente documentado.	Subgerente Científico	16/09/2019	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 \_\_\_

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 (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) por parte de los usuarios.
6. 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 Septiembre 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 dejó el replantear el proceso de entrega de historias clínicas para que este sea debidamente documentado. En respuesta a lo anterior no es posible ya que la Resolución 1995 de 1999 es muy clara, por otra parte el Doctor Matamoros interviene informando a los asistentes que a partir del 1 de enero de 2020 entra en vigencia la plataforma digital para historias clínicas, la cual va hacer unificada.
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 Agosto de 2019, (se anexa a este informe). Se socializa a los asistentes el comportamiento de las quejas presentadas por los usuarios, el cual arrojó tres (03) **QUEJAS**, siete (7) **FELICITACIONES**, (4) **RECLAMOS**, (3) **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 ambulancia, la usuaria manifiesta que solicito el servicio de traslado para un usuario el cual no realizaron, la líder del área llevo el caso al comité de seguridad del paciente a fin de tomar medidas pertinentes. La segunda queja hace referencia al área de enfermería, allí se presenta un incidente con una citología el cual fue reportado al área de calidad y auditoria para seguimiento y control a fin de establecer un plan 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 \_\_\_

Las UBAS que presentaron felicitaciones por parte de los usuarios fueron (7) cuatro (4) para Runta dirigida a todo el personal, una (1) para San Antonio dirigida al facturador Javier Mantilla por su buena atención al usuario, una (1) para Fuente dirigida a facturación, el usuario manifiesta que ha mejorado notoriamente el servicio y finalmente una (1) para Florencia dirigida al Medico Pablo Franco, agradeciéndole el excelente servicio y deseándole éxito profesional.

Los reclamos de los usuarios se relacionan con el proceso de facturación por motivos como que no se prestó la atención por estado de afiliación, porque no se atendió al usuario por llegar tarde a la consulta, por desconocimiento de las direcciones de las EPS a los cuales se remitían para autorizar y por la no formulación de marcas específicas de medicamentos.

Las sugerencias de nuestros usuarios apuntan a que se debe brindar información de manera más específica en el área de facturación, también con hospital San Rafael se debe entablar comunicación y establecer que casos son válidos remitir para servicio de prioritaria en nuestra entidad.

4. La jefe Laura líder de enfermería recalca la importancia de utilizar los televisores de la entidad para proyectar información institucional, también sugiere se proyecte un video sobre el respeto a la fila preferencial.
5. En intervención el Doctor Matamoros manifiesta que se deben realizar salidas a las diferentes UBA para realizar un diagnóstico del estado de los televisores a fin de poder proyectar la información institucional de interés para nuestros usuarios.
6. Con referencia a las inasistencias de los usuarios a las diferentes consultas el Doctor Matamoros manifiesta que con el nuevo sistema de historias clínicas PANACEA se llevara un control de estos usuarios y en su debido momento se deberá documentar el proceso por parte de calidad.
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 Octubre 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	Visitar las diferentes UBA a fin de realizar diagnóstico del estado de los televisores, para proyectar información institucional.	SIAU	16/10/2019
2	Realizar video sobre la importancia de la fila preferencial.	COMUNICACIONES	16/10/2019

### OBSERVACIONES FINALES

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