



ACTA No. 02

CAPACITACIÓN: _____ COMITÉ: x REUNIÓN: _____

Fecha:	10 de Febrero de 2022
Duración:	Hora de inicio: 3:00 p.m.
Lugar:	Sala de juntas sede cálamó

Integrantes del comité

Dr. Yoiner Motta.	Representante del equipo médico.
SRA. Luz Marina Jiménez.	Representante de la Asociación usuarios.
SR. Manuel José Guerrero	Representante de CTSSS
SR. Alberth Yesid Sterling	Representante de COPACO
Dra. María Elvira Yagüe.	Sub directora administrativa.
Dra. Lina Cristina Bravo	Sub directora técnico científica.
Dr. Juan Sebastián Fajardo	Líder SIAU

Agenda:

1. Saludo de bienvenida
2. Informe de inasistencias 2022.
3. La tasa de satisfacción enero 2022.
4. PQRSDf enero 2022.
5. Socialización de derechos y deberes
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LOS TEMAS:

1. El día miércoles 10 de Febrero del año 2022 siendo las 3:00 pm dando cumplimento a lo establecido por la norma se llevó a cabo en la sala de juntas de la **E.S.E MANUEL CASTRO TOVAR**, el comité de ética hospitalaria.

La líder del proceso de enfermería Yury Tatiana Ordoñez imparte un saludo de bienvenida y socializa la agenda de trabajo y procede a darle la palabra al líder del proceso SIAU dando un informe mediante la proyección de ayudas audiovisuales con la siguiente información haciendo la descripción de cada uno de los ítems:

2. Inasistentes Enero 2022.

MES	CANCELADAS	CUMPLIDAS	INCUMPLIDAS
ENERO	1140	6161	2004
TOTAL	1140	6161	2004



TOTAL: 9305 fueron los usuarios que solicitaron alguna consulta, con la novedad que algunos asistieron, otros la cancelaron y otros no asistieron a la consulta, se seguirá incentivando a los usuarios que cuando no puedan asistir por favor llamar a cancelarla para que así se les pueda ceder el cupo a otras personas que están a la espera de alguna consulta y así obtener más usuarios satisfechos y todo nuestro personal médico con sus agendas al 100%, en este comité el líder SIAU manifiesta que se continúa realizando la sensibilización desde las salas de espera por parte del personal y la asociación de usuarios en los diferentes puestos de salud y por parte del área de call center, de igual manera se sigue teniendo en cuenta la atención preferencial y se dispone de usuarios que deseen esperar para poder asignar una cita en esos espacios que quedan disponibles.

3. Se da continuidad con el informe reporte de la **tasa de satisfacción**, con una aplicación por el mes de 506 encuestas por todas las sedes obteniendo una tasa de satisfacción del porcentaje de 98.2%

TOTAL DE ENCUESTAS	506
--------------------	-----

SEGÚN SU EXPERIENCIA RESPONDA:						
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	NO INFORMAR
	0	1	4	152	1361	0
¿Recomendaría a sus familiares y amigos la E.S. E MANUEL CASTRO TOVAR?	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI	NO INFORMAR	
	0	7	364	1147	0	

PORCENTAJE DE SATISFACCION 98.2%



4. Detalles PQRSDf Enero 2022

CLASIFICACIÓN	
CATEGORIZACIÓN	N°
RECLAMO	2
QUEJAS	2
PETICIONES	4
FELICITACIONES	1
TOTAL	10

CATEGORIZACIÓN



Durante el mes de enero se nos presentaron un total de 10 PQRSDf de las cuales el 45% equivalen a derechos de petición que usuarios solicitaron sobre el cargue de sus dosis aplicadas contra el Covid y que no aparecían en la página MI VACUNA ya que requerían del certificado para tramites personales, también se obtuvo el 22% en quejas donde nos manifestaron su inconformidad por el servicio prestado por parte de los funcionarios de la institución, de igual manera un 22% fueron reclamos las cuales nuestros usuarios manifestaron su insatisfacción por los servicios prestados en la institución dejándonos compromisos por mejorar como institución y dándole una respuesta oportuna a todos los usuarios con el fin de aclarar lo sucedido y de poder cumplir con sus expectativas.

Al igual un 11% equivalente a una felicitación fue puesto en conocimiento de los presentes donde se agradece el buen servicio prestado por parte de un profesional médico y también se les expresa al usuario el agradecimiento por reconocer la buena labor de los funcionarios.

CON UN PROMEDIO DE RTA DE 10 DIAS Y EL 100% DE RTAS OPORTUNAS SEGUN EL TIEMPO DETERMINADO DE 15 DIAS HABILES."



5. Se procede a explicar a los asistentes que la institución también a implementado los derechos y deberes de los usuarios que son la base para que cada uno de los asistentes a los servicios puedan hacerlos cumplir y también reconozcan sus deberes que son de gran importancia reconocerlos en implementarlos y para ello es muy importante que tanto los miembros de la asociación como los distintos veedores y que hacen parte de algunos comités de participación social sepan en propiedad de ello para que así puedan ayudar a difundir la información con todos los usuarios que buscan un servicio en la ESE Manuel Castro Tovar.

DERECHOS

1. A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
2. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
3. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
4. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
5. A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
6. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
7. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
8. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
9. A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
10. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
11. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad, de acceso a



la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.

12. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.

13. A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.

14. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

15. A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

16. A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.

17. Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

DEBERES

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud;
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema;
6. Cumplir las normas del sistema de salud;
7. Actuar de buena fe frente al sistema de salud;
8. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio;
9. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

6. En proposiciones y varios se escuchan algunos de los participantes que en representación de los usuarios están presentes en este comité manifestando que se debe empezar a crear estrategias para mejorar el servicio del call center ya que han evidenciado y varios usuarios le han informado que ha sido difícil poder acceder al servicio para que le sea asignada una cita tanto medica como odontológica.

Se les informo que la ESE viene trabajando en ello todo ello con el fin de mejorar el servicio y tener a nuestros usuarios satisfechos.





Sin otra proposición se da por terminado el comité.



No siendo otro el objeto de la presente se firma.

Firma (s):

Yury Tatiana Ordoñez R.
ENFERMERIA
REG. 1084250607

YURY TATIANA ORDOÑEZ
Representante del equipo Enfermería



E.S.E MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR
Humanización y Servicio
NIT. 813.005.295-8

LISTADO DE ASISTENCIA

CAPACITACIÓN: _____ COMITÉ: _____ REUNIÓN: _____



FECHA: 10-02-2022	LUGAR: sala Juntas	REPOSABLE(S): Yuri Tatiana Ordóñez
HORA: 3:00 Pm	TEMA(S): Comité Etica	

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SEDE	No. TELÉFONO O CELULAR	E-MAIL	FIRMA
Yainer Motta B	C. medico	calumo	3133616372	Coordinacion medicamentosa @hotmail.com	
Juan Sebastian Fajardo	lider SIPU	Calamo	3117638525	—	
Pavel Jose Guzman	PCTSS	—	—	—	Pavel J.G.
Alber Yord Sterling	A. COPACO	—	3115772392	—	Alber Yord Sterling
Luz Marina Jimenez	comite trabajo	Calamo	3214999279	—	Luz marina Jimenez