



NOMBRE

COMITÉ ÉTICA HOSPITALARIA

ACTA No.01 -19

FECHA DE EMISION

28/11/2013

FECHA : 3 DE ENERO 2019

HORA DE INICIO: 2:00 PM

HORA DE CULMINACION: 2:50 PM

## ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

SANDRA VERA

REPRESENTANTE MEDICO

CECILIA MIRANDA LEYVA

PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)

ARGEMIRO GARCÍA MARIN

ASOCIACION USUARIOS

ISOLINA GONZÁLEZ

COORDINADORA SIAU (INVITADO)

YMA JOHANNA ROJAS

REPRESENTANTE ENFERMERÍA

ARMANDO BARROS

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

## ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum
2. Información PQRS Diciembre 2018
3. observaciones de los representantes de los usuarios de los servicios centros de salud

## DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum: Se verifica la asistencia y se constata la presencia de la doctora SANDRA VERA, Representante médico, trabajadora social, ISOLINA GONZÁLEZ coordinadora SIAU (Invitado), profesional apoyo SIAU CECILIA MIRANDA (Invitado), Jefe YMA JOHANNA ROJAS, Representante de enfermería, los miembros de la Asociación de usuarios señor ARMANDO BARROS y señor ARGEMIRO GARCÍA MARÍN. Por lo tanto, se procede a realizar la reunión

2. La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, inicia presentando el informe de PQRS, correspondiente al mes de diciembre de 2018. Destaca que presencialmente a través de la oficina del SIAU, se recepcionaron tres eventos: dos eventos relacionados con la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, situación que fue solucionada con el direccionamiento de los usuarios a la farmacia de Versailles, donde se les entregó el medicamento a satisfacción. Otra no conformidad afectó el servicio de odontología, refiriendo el usuario insatisfacción por manejo en el tratamiento odontológico, centro de salud Cdv. Sin embargo, realizando la indagación de los hechos, se observa que el usuario no consulta desde el año 2014; por lo que el reclamo no está fundamentado. Así mismo, a través de los buzones se recepcionaron 25 eventos referidos a la falta de oportunidad en la atención (impuntualidad en la atención citas programadas, servicio de urgencias y servicio de vacunación; demora en la entrega de medicamentos); calidad insatisfacción (actitud inadecuada, falta de calidez de médico, facturador, odontólogo, jefe de enfermería); administrativas (situaciones relacionadas con la limitación en la asignación de citas, no continuidad en la asignación de las mismas); Calidad/satisfacción (percepción de buena atención de algunos servidores públicos). Todos los eventos fueron socializados a los jefes de procesos para las acciones de mejora correspondientes y para el reconocimiento al recurso humano en el caso de las felicitaciones. 3. Inquietudes/observaciones usuarios: Al respecto de este tema, el señor Armando Barros refiere que aún no se soluciona el inconveniente con los medicamentos, que hay muchos usuarios y usuarias insatisfechas no sólo por la demora en la entrega de los mismos, sino los gastos que ello implica al tener que volver una y otra vez. Sin embargo, la doctora SANDRA VERA, jefe de servicios ambulatorios, confirma que a la fecha hubo provisión de medicamentos y que se a nivel administrativo se están tomando correctivos más eficaces para garantizar la entrega del medicamento. De otra parte, el señor ARMANDO BARROS Manifiesta que en la farmacia de Versailles, el espacio es insuficiente, lo que causa incomodidad en la espera que hacen los usuarios. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, aduce que la incomodidad no es una constante, si se tiene en cuenta que la aglomeración del personal es consecuencia precisamente de la entrega de medicamentos pendientes. Sin embargo, se toma nota de la observación para remitir la solicitud al Subdirector administrativo y financiero y salud ocupacional. De igual manera, el señor ARMANDO BARROS, reitera la actitud inapropiada del doctor Gino en la atención al adulto mayor, en el programa de crónicos, centro de salud Cdv; destaca que el usuario de la tercera edad refiere no recibir un buen trato del profesional. A ese referente, la doctora SANDRA VERA, Jefe de servicios ambulatorios; afirma que ya se hicieron los debidos llamados de atención al profesional y aunque no se tiene confirmado el centro de salud, si se hizo gestión para el traslado. De otra parte, se destaca que una situación común en el programa de crónicos, es la falta de acompañamiento del familiar al adulto mayor; lo que ocasiona que éste no se adhiera al tratamiento indicado. Finalmente, el usuario ARGEMIRO GARCÍA MARÍN Propone realizar un cronograma de trabajo para próxima reunión, con el comité en pleno, cuya finalidad es la capacitación en deberes y derechos de usuarios y usuarias, la adecuada utilización del triage y humanización del servicio. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, informa que se hizo gestión para la consecución del material informativo para el desarrollo de las actividades. Sin otro particular al que referirse, se da por terminada la reunión a las 2:50 pm

## COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

## RESPONSABLES

REALIZAR CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2019

COMITÉ ÉTICA

## SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

## RESPONSABLES

## PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

*Sandra Vera*  
 Representante Médico  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Armando Barros*  
 Representante de Usuarios  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Argemiro García Marín*  
 Representante de Usuarios  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_