



NOMBRE

COMITÉ ÉTICA HOSPITALARIA

ACTA N.º 4 -19

VERSION	5
FECHA DE EMISION	28/11/2013

FECHA : 2 DE MAYO 2019	HORA DE INICIO: 2:30 PM	HORA DE CULMINACION: 3:30 PM
------------------------	-------------------------	------------------------------

ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	FREDDY TUTA	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)	ARMANDO BARROS	ASOCIACION USUARIOS
	ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN	COORDINADORA SIAU (INVITADO)	KAREN CAMARGO	ENFERMERA (INVITADA)	YMA ROJAS	REPRESENTANTE ENFERMERIA
	SHIRLEY CAROLINA CASTRO	COORDINADORA DARSALUD (INVITADA)	SANDRA VERA	REPRESENTANTE MEDICO		

ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Informació PQRSD-F Abril 2019 y varios

DESARROLLO ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum: Se verifica la asistencia y se constata la presencia del doctor FREDY TUTA, Representante de la Gerencia; YMA ROJAS, Representante de Enfermería, Doctora SANDRA VERA, Representante medico y los miembros de la Asociación de usuarios señor ARMANDO BARROS y señor ARGEMIRO GARCÍA MARÍN, invitados: Trabajadora Social, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Profesional de Apoyo SIAU CECILIA MIRANDA, SHIRLEY CAROLINA CASTRO, coordinadora DARSALUD Y KAREN CAMARGO, Coordinadora de Enfermería. Por lo tanto, se procede a realizar la reunión. La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, inicia la reunión.

2. INFORME PQRSD ABRIL 2019: La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Presenta el informe de PQRSD, Correspondiente al mes de Abril de 2019. Refiere que a través del mecanismo de buzones, se recepcionaron 31 quejas y reclamos, cuyos motivos más relevantes fueron administrativos (insuficiente oportunidad citas médicas, específicamente centros de salud Cdv y Danubio; no conformidad con adecuaciones locativas (falta de ventilación servicio de odontología Castillo); calidad(falta de calidez personal de Facturación Danubio y Progreso; y médico centro de salud Cdv): Oportunidad(demora en la atención por parte del profesional médico en centros de salud Cdv, Danubio y LLanito; demoras en la atención en asignación de citas por fallas en el sistema centro de salud Progreso, y demora en la entrega de medicamentos. También se destacaron felicitaciones a algunos servidores públicos (médico Edgar Bermudez, Cdv; doctor Pedro Pinilla, Cdv y personal de urgencias Castillo, de manera escrita se recibió una queja por el trato poco amable del factor de progreso. Todas las situaciones fueron reportadas al operador de servicios Darsalud y a los respectivos interventores y jefes de procesos para las acciones correctivas pertinentes y la Respuesta oportuna a los usuarios. Respecto a las actividades de sensibilización, durante el mes se realizaron talleres en los centros de salud Floresta, Castillo y Danubio en los temas de Plataforma Estratégica (Misión, Visión, valores corporativos, política de calidad), tanto al cliente interno como a usuarios y usuarias, destacando el aspecto de la calidez en el servicio desde ambas partes, la garantía de los Derechos y Deberes de los usuarios en los servicios de salud 3. INQUIETUDES DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIO: El señor ARMANDO BARROS, manifiesta que sigue en desacuerdo con la situación que se presenta en el centro de salud Cdv, donde sólo se asignan dieciséis citas a usuarios y usuarias, y hay días que no se asignan, como es el caso del día viernes. La situación es similar en el centro de salud Danubio, donde sólo hay una médica para la atención de consulta externa. También refiere que en el centro de salud Floresta la situación es la misma, y en centro de salud Progreso sólo se asignan tres citas al adulto mayor y tres citas a niños. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, manifiesta que todas las situaciones planteadas ya han sido objeto de análisis a través de este comité y orienta para que se eleven a otra instancia: (Gerencia!). Destaca que todas las situaciones que han sido planteadas se han reportado oportunamente y de acuerdo a la competencia que merecen. Sin otro particular al que referirse, se da por terminada la reunión a las 3:30 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

SEGUIMIENTO A COMPORTAMIENTO OPORTUNIDAD CITAS MÉDICAS

RESPONSABLES

SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD
INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Isolina González León
 Pedro Bermudez
 Armando Barrios

[Firma]

[Firma]