



| | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | Código: FOR-DE-002 |
| | | | Versión: 02 |
| | MACROPROCESO: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Pág. 1 de 8 |
| | ACTA DE REUNION | | Vigente desde: 13/12/2011 |

| MONITOREO COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA (Decreto 1757/1994 – Resolución 13437/1991-Resolución 1817 de 2009) | | | |
|---|---|--------------|----------|
| FECHA: | Lunes, 20 de septiembre de 2021 | HORA: | 03:00 pm |
| LUGAR | Hospital San Juan Bautista ESE de Chaparral Tolima. | | |
| REDACTADA POR: | Leidy Marcela Arias, Profesional de Apoyo componente de participación comunitario en Salud. | | |
| ASPECTOS A MONITOREAR | | | |
| <p>1. Acto mediante por el cual el Hospital integra el Comité de Ética Hospitalaria.</p> <p>Resolución no. 0426 del 2021, del 13 de abril.</p> | | | |
| 2. Cuáles son su miembros: | | | |
| Nombre del Gerente: | SARA MARITZA CAMPOS | | |
| Representante del equipo médico | IGNACIO MORENO | | |
| Representante del personal de enfermería | LUZ MERY MONTERO. | | |
| Representante Alianza de usuarios | NO REPORTA | | |
| Representante alianza de usuarios | NO REPORTA | | |
| Delegado del Copacos | LUDIVIA VAQUIRO | | |
| Delegado del Copacos | NO REPORTA | | |
| <p>3. Fecha de la última conformación de representantes del Comité de Ética Hospitalario:</p> <p style="text-align: center;">13/04 / 2021 /</p> <p>Se solicita el acta de conformación.</p> | | | |
| 4. Revisión de Plan de Acción – Cronograma de reuniones al año: | | | |
| MES | FECHA | MES | FECHA |
| ENERO | - | JULIO | - |
| FEBRERO | - | AGOSTO | - |
| MARZO | - | SEPTIEMBRE | - |
| ABRIL | - | OCTUBRE | - |
| MAYO | - | NOVIEMBRE | - |
| JUNIO | - | DICIEMBRE | - |
| <ul style="list-style-type: none"> - Número de quejas canalizadas y atendidas sobre inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución por violación de los deberes y derechos ciudadanos en salud. (Solicitar soportes) • APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS: El hospital cuenta con 11 buzones de sugerencias, los cuales se encuentran ubicados de forma estratégica y visible para los usuarios, en los diferentes | | | |

| | | | |
|---|--|---|--|
|  | GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | Código: FOR-DE-002 |
| | | | Versión: 02 |
| | MACROPROCESO: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Pág. 2 de 8 |
| | ACTA DE REUNION | | Vigente desde: 13/12/2011 |

servicios.

La apertura se realiza cada 8 días, los días lunes, en el horario entre las 8 o 9 am. Y cuando es festivo se realiza el día martes.

La apertura de los buzones lo realizan la coordinadora SIAU, auxiliar SIAU, y un usuario o un empleado de la institución.

Posterior a la apertura de los mismos, se levanta un acta, de igual forma se está trabajando con un sello, en donde se logre evidenciar la hora y la fecha en que se fue abierto cada uno de los buzones y no generar inconveniente con las inconformidad o quejas presentadas por los usuarios.

Dentro del manual de atención al usuario está claro, los términos y tiempos para hacer apertura de los buzones, de igual forma se mira la prioridad de la queja, si es urgente se dan 2 días para dar respuesta y de lo contrario se manejan 10 días hábiles.

- **PQR:**

El hospital cuenta con un formato previamente establecido, el cual le permite al usuario interponer la queja, la inconformidad o su sugerencia; dichos formatos se encuentran en los buzones de sugerencias y oficina de atención al usuario.

Existen varios medios en los cuales pueden interponer las PQRSF, lo pueden hacer a través de los buzones físicos, buzón virtual, correo institucional, línea telefónica o directamente en las oficinas administrativas.

Se cuenta con una base de datos en Excel, en donde se lleva la trazabilidad de las pqs.

Se tienen en cuenta 10 días hábiles desde la apertura del buzón de sugerencias.


Se cuenta con un comité médico, para dar respuesta a las quejas, el cual esa conformado por el coordinador médico, jurídico.

La mayoría de las quejas presentan los siguientes temas:

Queja: aglomeración, para facturar

Sugerencias son: adquirir más camas, mas televisores.

Se levanta un acta mensual y un informe donde se ponen las quejas por EPS, felicitaciones. A partir del mes de julio se están haciendo un plan de mejora.

| | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | Código: FOR-DE-002 |
| | | | Versión: 02 |
| | MACROPROCESO: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Pág. 3 de 8 |
| | ACTA DE REUNION | | Vigente desde: 13/12/2011 |

- **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:**

El hospital cuenta con un formato de encuesta de satisfacción la cual está diseñada para todos los servicios y permite medir: calificación de los usuarios en cuanto al servicio, recomendación del hospital ante un amigo, conoce los derechos y deberes en salud, desea destacar alguna experiencia positiva o negativa.

Servicios encuestados: CONSULTA EXTERNA (LABORATORIO, FARMACIA, RAYOS X, OPTOMETRIA, FACTURACION, ENTREVISTA, MEDICOS, EXTRAMURALES, ODONTOLOGIA), URGENCIAS, CX, HOSPITALIZACION PRMER PISO, SEGUNDO PISO Y PEDIATRIA, GASTRO, UROLOGIA, CARDIOLOGIA, NUTRICION

Las encuestas son aplicadas de manera mensual, se aplicaron 485 para el mes de agosto en los diferentes servicios.

97.93% satisfacción obtenida para el mes de agosto.

Se realiza informe y se remite a calidad, control interno, coordinación médica, se remite a los correos.

CANALES DE COMUNICACIÓN:

Chat interno

Cartelera física (ingreso, consulta externa, urgencias).

Correo institucional

Página institucional

Se han desarrollado contenidos dirigidos a la comunidad.

Los lunes, miércoles y jueves, se le habla directamente al usuario sobre los mecanismos para que ellos interactúen con la institución.

Cuentan con una franja q se llama el hospital en tu radio, que contienen e información institucional, temas importantes y relevantes, prevención en salud,

En la página web se cuenta con buzón de sugerencias.

Todas las preguntas que llegan en las páginas de Facebook se remiten.

En la página de Facebook, se interactúa con los usuarios y se brinda información.

La oficina de atención al usuario cuenta con presencia de funcionaria

- **SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD Y TEMAS EN GENERAL:**

Todos los días se lleva a cabo en horas de la mañana en algunos servicios y en horas de la tarde, se realiza lo mismo en sala de cirugía, aprovechando las personas que salen de cx y están en recuperación.



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 4 de 8

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

Lunes, miércoles y viernes, se aprovecha este espacio para socializar también.

Se cuenta con un vinilo en consulta externa y al ingreso de la institución, en donde se visualizan los derechos y deberes en salud.

- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Resolución No. 2063 de 2017:

Se cuenta con plan de acción de la PPSS el cual fue cargado a la plataforma PISIS en SISPRO el día 11 de junio de 2021.

Se llevan 14 actividades desarrolladas, teniendo un 60%.

9 actividades pendientes por desarrollaron con la asociación de usuarios.

Se cuenta con un cronograma establecido para organizar las actividades.


A través de la página web del hospital se publican todas las actividades que se ejecutan.

Se evidencia matriz en donde se reporta el seguimiento y la ejecución de las actividades programadas.

| TIPO DE REGISTRO | CONSECUTIVO DE REGISTRO | CODIGO DEL TERRITORIO DE REFERENCIA DE APLICACION DEL PLAN DE ACCION | CODIGO DE LA LINEA DE ACCION POR EJECUTAR ESTRATEGICO | CONSECUTIVO DE LA LINEA DE ACCION | CONSECUTIVO DE LA ACTIVIDAD | RESULTADO DE LA ACTIVIDAD | CODIGO DE LA POBLACION OBJETIVO INTERVENIDA | TOTAL POBLACION OBJETIVO INTERVENIDA | RECURSOS EJECUTADOS A LA FECHA DE CORTE | CODIGO DE LA FUENTE DE LOS RECURSOS | LINK DIRECCION ELECTRONICA CON EVIDENCIAS DE LA EJECUCION | DESCRIPCION DEL MEDIO DE VERIFICACION |
|------------------|-------------------------|--|---|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|---|--------------------------------------|---|-------------------------------------|--|---|
| 2 | 1 | 73168 | E1La | M01 | A01 | 0 | 25 | | | | | |
| 2 | 2 | 73168 | E1La | M02 | A01 | 1 | 25 | | | | https://www.sispro.gov.co | Plan Operativo Anual, Plataforma pisis |
| 2 | 3 | 73168 | E1Lb | M01 | A01 | 0 | 01 | | | | | |
| 2 | 4 | 73168 | E2Lb | M01 | A01 | 0 | 4 | | | | | |
| 2 | 5 | 73168 | E2Lc | M01 | A01 | 0 | 4 | | | | | |
| 2 | 6 | 73168 | E2Ld | M01 | A01 | 0 | 26 | | | | | |
| 2 | 7 | 73168 | E2Ld | M02 | A02 | 5 | 25 | | | | https://www.facebook.com/hospitalibachaque https://www.hospitalibachaque.gov.co | Paginas digitales de Comunicacion de la institucion |
| 2 | 8 | 73168 | E2Le | M01 | A01 | 0 | 04 | | | | | |
| 2 | 9 | 73168 | E2Le | M02 | A02 | 0 | 04 | | | | | |

- ALIANZA DE USUARIOS:

Desde el mes de octubre de 2020 se cuentan con la alianza de usuarios

| | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | Código: FOR-DE-002 |
| | | | Versión: 02 |
| | MACROPROCESO: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Pág. 5 de 8 |
| | ACTA DE REUNION | | Vigente desde: 13/12/2011 |

desactualizada, es decir ya se cumplió con el tiempo de su vigencia.

En donde se ha desarrollado un proceso de convocatoria puerta a puerta, usando los diferentes medios y canales de comunicación, pero esta fue fallida.

Ya se tiene organizada una segunda convocatoria para el día 29 de septiembre de 2021, a las 3:00 pm. En donde de igual forma se han aprovecha los diferentes canales y medios de comunicación, invitación a las EPS y demás instituciones del sector salud, se hizo proceso de convocatoria a los diferentes líderes sociales.

Para ese proceso de convocatoria se va llevar a cabo proceso de formación y educación sobre la normatividad, en el cual se quiere entregar las suficientes herramientas a los usuarios para que conozcan de cómo pueden ejercer la participación social y cuáles serían sus funciones como asociación de usuarios, en donde también se les indico conformar los grupos de trabajo con el fin de fomentar un liderazgo y trabajo articulado con dicha asociación.

Se cuenta con una oficina de atención al usuario disponible para entregar comunicación de primera mano y articular entre los usuarios y la institución.

5. Presentar actas de las reuniones realizadas por el Comité de Ética Hospitalaria.

- Se evidencian actas correspondientes al año 2020. Sobre lo cual se indica efectuar lo siguiente:
- Las reuniones del comité de ética hospitalaria se deben efectuar de manera mensual no bimensual, la norma lo establece así.
- Las actas de las reuniones deben estar numeradas fechas, se debe contar con un desarrollo amplio de lo que se trabaja en cada una de las reuniones.
- Las actas deben contar con listas de asistencia, firmas de los miembros, con fecha de la reunión.
- Las actas deben de contar con registro fotográfico.
- La resolución de actualización del comité de ética, se debe corregir los miembros no están acordes con los estipulado en el decreto 1757 de 1994 incorporado en el 780 de 2016. Y también se debe corregir en donde se indican el periodo de las reuniones no es bimensual sino mensual.



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

ACTA DE REUNION

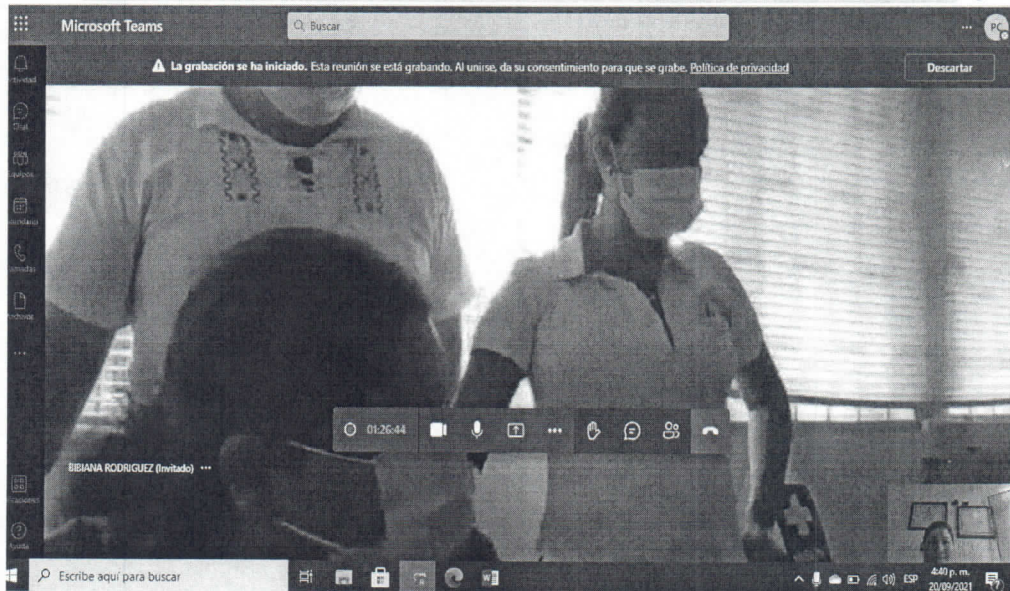
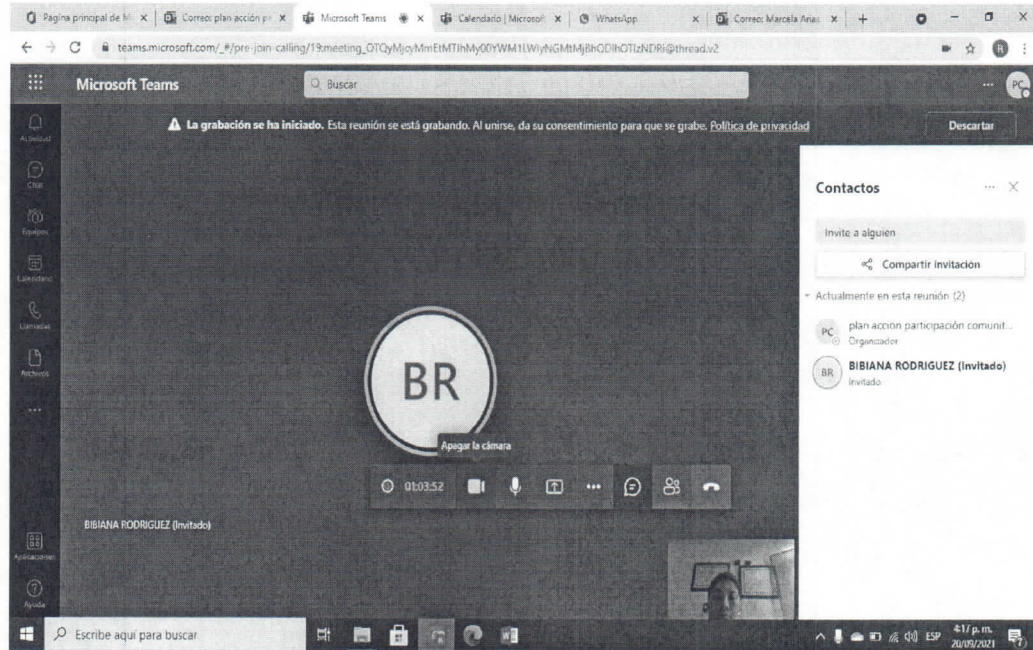
**Código:
FOR-DE-002**


Versión: 02

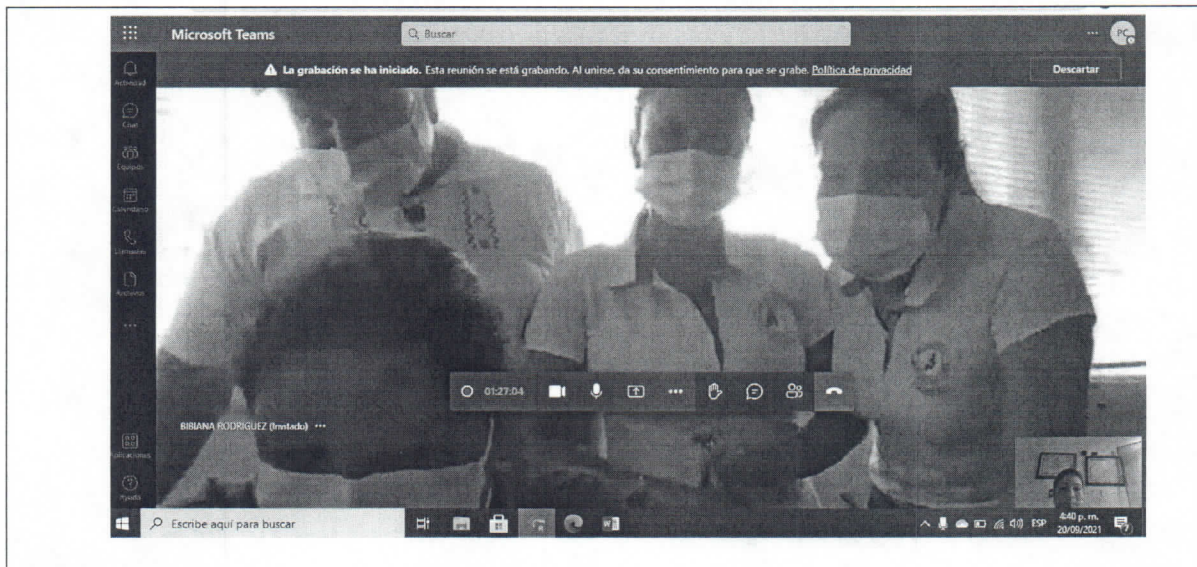
Pág. 6 de 8

**Vigente desde:
13/12/2011**


Registro fotográfico:



| | | | |
|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
|  | GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | Código: FOR-DE-002 |
| | | | Versión: 02 |
| | MACROPROCESO: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Pág. 7 de 8 |
| ACTA DE REUNION | | | Vigente desde: 13/12/2011 |






| COMPROMISOS Y TAREAS | | | |
|---|--|-----------------------------|---|
| COMPROMISOS Y TAREAS | RESPONSABLE | PLAZO CUMPLIMIENTO | OBSERVACIONES |
| Envió trimestral de las actas de las reuniones del comité de ética hospitalaria, a la dirección local de salud. | MONICA LIEVANO | 30 días | |
| Continuar con la ejecución de las actividades programadas dentro del plan de acción de la PPSS. | NURI VALDERRAMA PSICOLOGA | Hasta finalizar la vigencia | |
| Brindar asistencia técnica al municipio de Chaparral, Hospital San Juan Bautista ESE. | Profesional de apoyo Participación comunitaria Secretaria de Salud del Tolima. | Próxima Visita | Se debe brindar asistencia técnica al profesional de la institución prestadora de Salud. Para el fortalecimiento de los mecanismos de participación comunitaria en salud. |

| | | | |
|---|--|---|--|
|  | GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | Código: FOR-DE-002 |
| | | | Versión: 02 |
| | MACROPROCESO: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Pág. 8 de 8 |
| | ACTA DE REUNION | | Vigente desde: 13/12/2011 |

| | | | |
|---|----------------|---------|--|
| Las reuniones del comité de ética hospitalaria se deben efectuar de manera mensual, así como lo establece la normatividad Decreto 1757 de 1994 incorporado en el 780 de 2016. | MONICA LIEVANO | 30 días | |
| Organizar los miembros del comité de ética hospitalaria, así como lo establece la normatividad Decreto 1757 de 1994 incorporado en el 780 de 2016. | MONICA LIEVANO | 30 días | |

Como constancia, se firma por los asistentes a los 15 días del mes de septiembre del año 2021.

| PERSONAS QUE INERVIENEN EN LA VISITA | | |
|--|--|---|
| NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO | FIRMA |
| LEIDY MARCELA ARIAS Teléfono: 321 476 21 02 Email: lemaar52810@hotmail.com | Profesional de Apoyo participación Comunitaria en Salud. |  |
| NURIS DEL PILAR VALDERRAMA Teléfono: 3124153707 Email: nurisdelpilar@gmail.com | PSICOLOGA Hospital San Juan Bautista-Chaparral Tol |  |
| JENNIFER BIBIANA RODRIGUEZ CASTELLANO Email: siau@hospitalسانjuanbautista.gov.co | Psicóloga Hospital San Juan Bautista-Chaparral Tol |  |



PEC-CG-R1

Versión: 1

REGISTRO DE ASISTENCIA

Página 1 de 1

Fecha: 29 / 09 / 2021 Hora: ___ am: 3 pm: X Lugar: Dentro de la empresa: Fuera de la empresa: Sitio: Auditorio C.I.S.E Hospital San Juan Bautista

Tema Tratado: Conformación Asociación de Usuarios No. De personas programadas: Refrigerio: Si No Costo Capacitación: \$

Inducción: Reunión Estaba Programado: Si No Duración Capacitación: Dirigido a: Usuarios

| Facilitador ó Expositor: | Nombre del Asistente | Cargo | Área o servicio | Firma | HSJB | Out | Otros |
|--------------------------|-------------------------------|-------------|-----------------|---------------------|-------|--------|-----------|
| | Leopoldina Martinez Martinez | 28 68 49 83 | USUARIO | Leopoldina Martinez | 31785 | 76606 | |
| | Yineth Vega Vargas | 28 68 3 864 | USUARIO | Yineth Vega | 3112 | 474210 | |
| | Alba María Torres de Camizosa | 28 67 0 162 | USUARIO | x Alba Torres | 3106 | 975665 | |
| | Generalda Vargas Quintero | 38 25 2 888 | USUARIO | Generalda Vargas | 3124 | 356648 | |
| | Yinna Pahola Salinas | 38 01 5 823 | USUARIO | Yinna Salinas | | | |
| | Heidi Yoliana Villami | 1106748 599 | USUARIO | Yoliana Villami | | | |
| | Gloria Mendez Quesada | 28 68 2 565 | USUARIO | Gloria Mendez | 3144 | 403129 | |
| | Maria Ximena Figueroa | 65 82 9 189 | USUARIO | Maria Ximena | 3203 | 107446 | 31/865311 |
| | Jucelly Vega Campos | 65 80 9 207 | USUARIOS | Jucelly Vega | | | |
| | Jorge Enrique Gomez R | 11343 404 | USUARIO | Jorge Enrique | 3142 | 091756 | |
| | Freddy Albeiro Riaño C | 93451040 | USUARIO | Freddy Albeiro | 3222 | 142358 | |
| | Jeldy Alejandra Garcia | 1070982700 | USUARIO | Jeldy Alejandra | | | |
| | Yenni Helena Ramirez | 1106768421 | USUARIO | Yenni Helena | | | |
| | Darily Yisenia Ojavo | 38015 632 | USUARIO | Darily Yisenia | | | |
| | Henny Garcia | 27688344 | USUARIO | Henny Garcia | | | |

HSJB: Hospital San Juan Bautista Out: Outsourcing Otros: Personal Externo
 Elaborado por: Aux. Admon Calidad Copia controlada
 Revisado por: Comité de Calidad Aprobado por: Gerente Fecha de Aprobación: 13-11-2014



PEC-CG-R1

Versión: 1

REGISTRO DE ASISTENCIA

Página 1 de 1

Fecha: 29 09 2021 Hora: 3 am: pm: X Lugar: Dentro de la empresa: Fuera de la empresa: Sitio: Auditorio E.S.E. Vista Verde
San Juan Bautista

Inducción: Tema Tratado: Confirmación Asociación de usuarios.
 Capacitación: Reunión Estaba Programado: Si No Duración Capacitación: No. De personas programadas

Dirigido a: USUARIOS. Refrigerio: Si No
 Costo Capacitación: \$

| Facilitador ó Expositor: | Nombre del Asistente | Cargo | Área o servicio | Firma | HSJB | Out | Otros |
|--------------------------|---------------------------|------------|-----------------|--------------------|------------|-----|-------|
| | Redibert Torres Palomino | 1005952089 | USUARIO | Redibert TP. | | | |
| | Hogaly Andrea Serrano | 1010052332 | USUARIO | <i>[Signature]</i> | | | |
| | Mariela Padilla Rodriguez | 28689039 | USUARIO | Mariela Padilla | 3112408785 | | |
| | Arelis Prada Cometa | 1106770097 | USUARIO | Arelis Prada | 3222932279 | | |
| | Amanda Castro Gutierrez | 38226277 | USUARIO | <i>[Signature]</i> | 3203346369 | | |
| | Padra Andre Peraita | 1005850866 | USUARIO | <i>[Signature]</i> | | | |
| | Yenny Granddes Leytan | 65833141 | USUARIO | Yenny | 3203404891 | | |
| | Yisely Unzueta Jimenez | 65828036 | USUARIO | <i>[Signature]</i> | 3186243116 | | |
| | Fernex Clavijo t. | 1106840061 | USUARIO | <i>[Signature]</i> | 3002041909 | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

HSJB: Hospital San Juan Bautista Out: Outsourcing Otros: Personal Externo

Elaborado por: Aux. Admon Calidad Aprobado por: Gerente
 Revisado por: Comité de Calidad Fecha de Aprobación: 13-11-2014

Copia controlada