



<b>DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES</b>	
Comité: ETICA HOSPITALARIA	
Reunión No: 01	Fecha: 30 de enero 2020
<b>Asistentes:</b> Gerente Tesorera Médico general SSO Odontóloga SSO Enfermera Jefe SOO Regente de farmacia Auxiliar de enfermería Personal de Servicios generales Conductor ambulancia Representante comité de Usuarios Invitados	
<b>Temas a tratar:</b> Verificación de quorum y llamado a lista Quejas en la prestación del mes de enero de 2020, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos, proposiciones y varios.	
<b>Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:</b>  Se inicia la sesión dando la bienvenida a la nueva integrante de la ESE en el servicio de enfermería , a continuación se realiza lectura de la conformación del comité de ética según Resolución No. 005 de nov 21 de 2012 y sus objetivos  Se recuerda en primera instancia la necesidad de mantener siempre en lugar visible y realizar divulgación permanente de los derechos y deberes de los usuarios, como también de su estricto cumplimiento por parte de todos los actores del sistema de salud, como también de la obligación que nos asiste de educar a nuestros usuarios en el uso correcto de los servicios, la oferta de los mismos y los medios con los que cuentas como canales de escucha y PQRS.  Analizamos en el primer mes del año una oportunidad en los servicios de : Medicina a 1 día Odontología: 1 día  Se comenta a respecto que la afluencia de pacientes en el mes de enero siempre disminuye por la temporada de vacaciones y solo se vio un leve aumento a finales de mes por las certificaciones de crecimiento y desarrollo, los cuales aumentaron las consultas médica y odontológica.  En el mes de marzo se presentaron dos quejas las cual se presentan a continuación.  <b>Enero de 2020</b>  1. <b>PQRS : Usuario refiere lo siguiente: “Quitar el papel que hay en las ventanas para que entre la claridad y evitar tener el bombillo prendido en la sala , prendido todo el tiempo , ahorro de energía”</b>	



**ASISTENTES A APERTURA DE BUZON:**

Representante de Usuarios BLANCA LOPEZ, testigos de áreas de espera y puerta de entrada de la ESE.

**RESPUESTA A PQRS :**

Para la ESE Centro de salud Las Mercedes de Caldas Boyacá es muy importante conocer su opinión con respecto a la prestación del servicio, por tal razón y conociendo la PQRS radicada en ENERO del año 2020 , les informamos que se toman las medidas pertinentes para dar claridad a las instalaciones del área de sala de espera , se limita la separación de espacios de tal forma que no sea necesario prender ninguna fuente de luz en el día, y realizar ahorro de energía en la ESE, AGARADECEMOS su sugerencia ya que nos permitió darnos cuenta que en algunas ocasiones se estaba haciendo uso inadecuado de las fuentes de luz natural con las que cuenta la institución,

Se realiza análisis de caso con el grupo y se concluye debemos aprovechar mejor las fuentes de LUZ natural y realizar conciencia de los mecanismos de ahorro para con la ESE.

**2. PQRS : Usuario refiere lo siguiente: “Solicita el favor de atención más rápido”**

**ASISTENTES A APERTURA DE BUZON:**

Representante de Usuarios Ana lucia Castillo, testigos de áreas de espera y puerta de entrada de la ESE.

**RESPUESTA A PQRS :**

Para la ESE Centro de Salud Las Mercedes es muy importante su opinión con respecto a la prestación del servicio, por tal razón y luego de conocer su PQRS radicada en el mes Enero con fecha 17 de Enero de 2020 .

El personal de la ESE , realiza análisis del día 17 de enero y se concluye que hubo bastante afluencia de usuarios a los diferentes servicios , motivo por el cual se pudo haber retrasado alguno de los profesionales en cada consulta , lo cual es propio ya que algunos usuarios tienen necesidades complementarias que deben ser resueltas como solicitud de interconsultas o colocación de medicamentos en la ESE , Por lo anterior estaremos más atentos para que sea ágil ,pertinente y se cumplan las expectativas de los usuarios frente a la oportunidad en la atención en salud en la ESE.

**Preparación de la próxima reunión:** 28 febrero de 2020

**Temas a tratar:** Temas varios

Anexo listado de asistencia



<b>DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES</b>	
Comité: ETICA HOSPITALARIA	
Reunión No: 02	Fecha: 28 de febrero de 2020
<b>Asistentes:</b> Gerente Tesorera Médico general SSO Odontóloga SSO Enfermera Jefe SOO Regente de farmacia Auxiliar de enfermería Personal de Servicios generales Conductor ambulancia Representante comité de Usuarios Invitados	
<b>Temas a tratar:</b> Verificación de quorum y llamado a lista Quejas en la prestación del mes de febrero de 2020, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos, proposiciones y varios.	
<b>Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:</b>  Se inicia la sesión dando la bienvenida al nuevo integrante de la ESE en el servicio de Odontología al Dr. Felipe Fajardo.  Se recuerda la necesidad de divulgación permanente de los derechos y deberes de los usuarios en especial en las brigadas de salud que se realizan en las veredas y tenemos la oportunidad de generar acercamiento con la comunidad, como también se ve la necesidad de llevar folletos informativos de la oferta de servicios y campañas de pyp.  Analizamos la oportunidad en los servicios de febrero así : Medicina a 1 día Odontología: 1 día  Al Revisar el buzón de PQRS en el mes de febrero no se encontró ninguna PQRS , Se exhorta al equipo de la ESE a trabajar con respeto, compañerismo y lealtad a la Institución ,  000 .	
<b>Preparación de la próxima reunión:</b> 27 de marzo 2020 <b>Temas a tratar:</b> Temas varios	
Anexo listado de asistencia	



DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES	
Comité: ETICA HOSPITALARIA	
Reunión No: 03	Fecha: 27 de Marzo de 2020
<b>Asistentes:</b> Gerente Médico general SSO Odontólogo SSO Enfermera Jefe SOO Regente de farmacia Auxiliar de enfermería Conductor ambulancia Representante comité de Usuarios	
<b>Temas a tratar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Llamado a lista y verificación de quorum.</li><li>2. Presentación de PQR en la prestación del mes de Marzo de 2020.</li><li>3. consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos,</li><li>4. proposiciones y varios.</li></ol>	
<b>Desarrollo de la reunión</b> <p>Se da inicio a la tercera reunión de comité de Ética hospitalaria, siendo las 2:00 p.m, en las instalaciones de la ESE Centro de salud la Mercedes Caldas.</p> <p>La Dra Ibeth da un saludo de bienvenida a los asistentes, hace énfasis en las recomendaciones de distanciamiento, uso obligatorio de tapabocas y solicita a los asistentes lavar sus manos antes de iniciar.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La Dra Ibeth hace el llamado a lista, estando presentes todos los integrantes, se declara Quorum.</li><li>2. La gerente indaga a los asistentes si se ha presentado alguna queja en algún servicio, los funcionarios indican que no hay PQR registradas. Luego pregunta a Natalia Piñeros (persona encargada del SIAU), si se han presentado PQR, quien informa que no ha recibido ninguna PQR en el último mes.</li><li>3. La gerente informa a los asistentes que en las horas de la mañana, se dio apertura al buzón de sugerencias, en compañía de la señora Blanca Elsy López (representante de los usuarios, encontrándose vacío el buzón).</li><li>4. La gerente recuerda a los asistentes la necesidad de divulgación permanente de los derechos y deberes de los usuarios en especial en las brigadas de salud que se realizan en las veredas, Natalia (Regente de farmacia) indica a los asistentes que ya se elaboraron los folletos informativos de derechos y deberes y se los entrega a los diferentes Jefes de servicio, para que sean entregados a los usuarios en la consulta y/o en domicilio (consulta domiciliaria).</li></ol> <p>Analizamos la oportunidad en los servicios de Marzo así : Medicina a 1 día Odontología: 1 día Compromisos: Aplicar las medidas de bioseguridad dentro y fuera de la institución</p> <p>No habiendo más temas por tratar se da por terminada la reunión siendo las 2:40 p.m</p>	
<b>Preparación de la próxima reunión:</b> 24 de Abril 2020 <b>Temas a tratar:</b> Temas varios	
Anexo listado de asistencia	



**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

**Comité: ETICA HOSPITALARIA**

Reunión No: 04

Fecha: 30 de Abril de 2020

**Asistentes**

Gerente  
Médico general SSO  
Odontólogo SSO  
Enfermera Jefe SOO  
Regente de farmacia  
Auxiliar de enfermería  
Conductor ambulancia  
Representante comité de Usuarios

**Temas a tratar:**

1. Llamado a lista y verificación de quorum.
2. Presentación de PQR en la prestación del mes de Abril de 2020.
3. consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos,
4. proposiciones y varios.

**Desarrollo de la reunión**

Se da inicio a la cuarta reunión de comité de Ética hospitalaria, siendo las 2:15 p.m, en las instalaciones de la ESE Centro de salud la Mercedes Caldas.

1. La Dra. Ibeth da un saludo de bienvenida a los asistentes y procede al llamado a lista, estando presentes todos los integrantes del comité, se declara Quorum.
2. La gerente indaga a los asistentes y a la regente (encargada de SIAU) si se ha presentado alguna PQR, No se han presentado PQR en el último mes.
3. La gerente y la representante de los usuarios proceden a la apertura del buzón de sugerencias, la señora Blanca Elsy López (representante de los usuarios), informa a los asistentes que el buzón se encuentra vacío.
4. la jefe Dana invita a los asistentes al cumplimiento estricto de los protocolos de bioseguridad, protocolos de limpieza y desinfección en las diferentes áreas y uso obligatorio de los elementos de protección personal, ya que debido a la declaratoria de emergencia sanitaria por el Coronavirus se hace necesario no solo proteger a los usuarios sino a nosotros los trabajadores.

La gerente informa a los trabajadores que en farmacia se encuentran disponibles los EPP y que se está gestionando ante la alcaldía y las ARL la consecución de nuevos elementos de protección personal, que es importante usarlos de manera adecuada.

El médico y el odontólogo informan que la consulta ha disminuido debido a la pandemia del COVID-19, sin embargo se está brindando asesoría telefónica, para evitar que los pacientes asistan a la institución, a no ser que sea realmente necesario.

Analizamos la oportunidad en los servicios de Abril así :

Medicina a 1 día

Odontología: 1 día

Compromisos: Aplicar las medidas de bioseguridad dentro y fuera de la institución

No habiendo más temas por tratar se da por terminada la reunión siendo las 3:30 p.m

**Preparación de la próxima reunión:** 29 Mayo de 2020

**Temas a tratar:** Temas varios

Anexo listado de asistencia



DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES	
Comité: ETICA HOSPITALARIA	
Reunión No: 05	Fecha: 29 de Mayo de 2020
<b>Asistentes:</b> Gerente Médico general SSO Odontólogo SSO Enfermera Jefe SOO Regente de farmacia Auxiliar de enfermería Conductor ambulancia Representante comité de Usuarios	
<b>Temas a tratar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Llamado a lista y verificación de quorum.</li><li>2. Presentación de PQR en la prestación del mes de Mayo de 2020.</li><li>3. consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos,</li><li>4. proposiciones y varios.</li></ol>	
<b>Desarrollo de la reunión</b> <p>Se da inicio a la quinta reunión de comité de Ética hospitalaria, siendo las 3:00 p.m, en las instalaciones de la ESE Centro de salud la Mercedes Caldas.</p> <p>La Dra Ibeth da un saludo de bienvenida a los asistentes, hace énfasis en las recomendaciones de distanciamiento, uso obligatorio de tapabocas y solicita a los asistentes lavar sus manos antes de iniciar.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La Dra Ibeth hace el llamado a lista, estando presentes todos los integrantes, se declara Quorum.</li><li>2. La gerente indaga a los asistentes si se ha presentado alguna queja en algún servicio, los funcionarios indican que no hay PQR registradas. Natalia Piñeros (persona encargada del SIAU) informa que no ha recibido ninguna PQR en el último mes.</li><li>3. La gerente informa a los asistentes que en las horas de la mañana, se dio apertura al buzón de sugerencias, en compañía de la señora Blanca Elsy López (representante de los usuarios, encontrándose 1 queja, la cual no tiene datos de la persona que la interpuso, procede a dar lectura: “la señorita que asigna las citas le falta amabilidad”.</li><li>4. La gerente solicita a los asistentes dar un trato digno y humanizado a los usuarios, ser resolutivos en las asistencias telefónicas y estar prestos a brindar un servicio cálido, oportuno y accesible, sobre todo en estas épocas, teniendo en cuenta el miedo ligado a la pandemia que se tiene por parte de los usuarios.</li></ol> <p>Stephania, auxiliar encargada de la asignación de citas, refiere no haber tenido ningún inconveniente con ningún usuario, sin embargo se compromete a ser mas amable con los usuarios.</p> <p>Natalia sugiere recomendar a los adultos mayores que envíen a algún familiar con todas las medidas de protección para reclamar los medicamentos,</p> <p>El medico indica que según el estado de salud de cada paciente se harán reformulaciones hasta por tres meses y se realizara tele consulta y /o visita domiciliaria según necesidad.</p> <p>La dra Ibeth da lectura al plan de contingencia a desarrollar durante la pandemia, y solicita a todos los asistentes su estricto cumplimiento.</p> <p>Analizamos la oportunidad en los servicios de Mayo así :</p> <p>Medicina a 1 día Odontología: 1 día</p>	



**E.S.E. CENTRO DE SALUD  
LAS MERCEDES  
CALDAS (Boy.)**



Compromisos:

- Aplicar las medidas de bioseguridad dentro y fuera de la institución
- Uso estricto de los EPP
- Resocialización de la política de humanización de servicios.

No habiendo más temas por tratar se da por terminada la reunión siendo las 2:40 p.m

**Preparación de la próxima reunión:** 26 de Junio de 2020

**Temas a tratar:** Temas varios

Anexo listado de asistencia



DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES	
Comité: ETICA HOSPITALARIA	
Reunión No: 06	Fecha: 26 de Junio de 2020
<b>Asistentes:</b> Gerente Médico general SSO Odontólogo SSO Enfermera Jefe SOO Regente de farmacia Auxiliar de enfermería Conductor ambulancia Representante comité de Usuarios	
<b>Temas a tratar:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Llamado a lista y verificación de quorum.</li><li>2. Presentación de PQR en la prestación del mes de Junio de 2020.</li><li>3. consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos,</li><li>4. proposiciones y varios.</li></ol>	
<p>Desarrollo de la reunión</p> <p>Se da inicio a la reunión de comité de Ética hospitalaria, siendo las 2:15 p.m, en las instalaciones de la ESE Centro de salud la Mercedes Caldas.</p> <p>La Dra Ibeth da un saludo de bienvenida a los asistentes, hace énfasis en las recomendaciones de distanciamiento, uso obligatorio de tapabocas y solicita a los asistentes lavar sus manos antes de iniciar.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La Dra Ibeth hace el llamado a lista, estando presentes todos los integrantes, se declara Quorum.</li><li>2. La gerente indaga a los asistentes si se ha presentado alguna queja en algún servicio, los funcionarios indican que no hay PQR registradas. Natalia Piñeros (persona encargada del SIAU) informa que no ha recibido ninguna PQR en el último mes.</li><li>3. La gerente en compañía de la señora Blanca Elsy López (representante de los usuarios) dan apertura al buzón de sugerencias, el cual se encuentra vacío.</li><li>4. La gerente hace una breve socialización de la política de humanización de servicios, e invita a los funcionarios a mantener las medidas de bioseguridad.</li></ol> <p>Analizamos la oportunidad en los servicios de Junio así :</p> <p>Medicina a 1 día Odontología: 1 día Compromisos: -Aplicar las medidas de bioseguridad dentro y fuera de la institución -Uso estricto de los EPP</p> <p>No habiendo más temas por tratar se da por terminada la reunión siendo las 2:50 p.m</p>	
<b>Preparación de la próxima reunión:</b> 24 de Julio de 2020	
<b>Temas a tratar:</b> Temas varios	
Anexo listado de asistencia	



DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES	
Comité: ETICA HOSPITALARIA	
Reunión No: 07	Fecha: 31 de Julio de 2020
<b>Asistentes:</b> Gerente Médico general SSO Odontólogo SSO Enfermera Jefe SOO Regente de farmacia Auxiliar de enfermería Conductor ambulancia Representante comité de Usuarios	
<b>Temas a tratar:</b> 1. Llamado a lista y verificación de quorum. 2. Presentación de PQR en la prestación del mes de Julio de 2020. 3. consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos, 4. proposiciones y varios.	
<p>Desarrollo de la reunión</p> <p>Se da inicio a la septima reunión de comité de Ética hospitalaria, siendo las 1:00 p.m, en las instalaciones de la ESE Centro de salud la Mercedes Caldas.</p> <p>La Dra Ibeth da un saludo de bienvenida a los asistentes, hace énfasis en las recomendaciones de distanciamiento, uso obligatorio de tapabocas y solicita a los asistentes lavar sus manos antes de iniciar.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La Dra Ibeth hace el llamado a lista, estando presentes todos los integrantes, se declara Quorum.</li><li>2. La gerente indaga a los asistentes si se ha presentado alguna queja en algún servicio, los funcionarios indican que no hay PQR registradas. Natalia Piñeros (persona encargada del SIAU) informa que no ha recibido ninguna PQR en el último mes. De igual manera recuerda los asistentes que mensualmente recogen las inquietudes y sugerencias en la encuesta de satisfacción que lleva el regente de farmacia, como también la toma de decisiones frente a la correcta prestación con calidad en los diferentes servicios ofertados a partir de ellas. Que el porcentaje de satisfacción de la ultima tabulación es superior L 95%</li><li>3. La gerente en compañía de la señora Blanca Elsy López (representante de los usuarios) dan apertura al buzón de sugerencias, el cual se encuentra vacío.</li><li>4. Analizamos la oportunidad en los servicios de Julio así :</li></ol> <p>Medicina a 1 día Odontología: 1 día Compromisos: -Aplicar las medidas de bioseguridad dentro y fuera de la institución -Uso estricto de los EPP</p> <p>No habiendo más temas por tratar se da por terminada la reunión siendo las 2:10 p.m</p>	
<b>Preparación de la próxima reunión:</b> 28 de Agosto de 2020 <b>Temas a tratar:</b> Temas varios	
Anexo listado de asistencia	



**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 08

Fecha: 28 de Agosto de 2020

**Asistentes:**

Gerente

Médico general SSO

Odontólogo SSO

Enfermera Jefe SOO

Regente de farmacia

Auxiliar de enfermería

Conductor ambulancia

Representante comité de Usuarios

**Temas a tratar:**

1. Llamado a lista y verificación de quorum.
2. Presentación de PQR en la prestación del mes de Agosto de 2020.
3. consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos,
4. proposiciones y varios.

**Desarrollo de la reunión**

Se da inicio a la octava reunión de comité de Ética hospitalaria, siendo las 2:00 p.m, en las instalaciones de la ESE Centro de salud la Mercedes Caldas.

La Dra Ibeth da un saludo de bienvenida a los asistentes, hace énfasis en las recomendaciones de distanciamiento, uso obligatorio de tapabocas y solicita a los asistentes lavar sus manos antes de iniciar.

1. La Dra Ibeth hace el llamado a lista, estando presentes todos los integrantes, se declara Quorum.
2. La gerente indaga a los asistentes si se ha presentado alguna queja en algún servicio, los funcionarios indican que no hay PQR registradas.  
Natalia Piñeros (persona encargada del SIAU) informa que no ha recibido ninguna PQR en el último mes.
3. La gerente informa a los asistentes que en horas de la mañana en compañía de la señora Blanca Elsy López (representante de los usuarios) dan apertura al buzón de sugerencias, en el cual se encuentra vacío.
4. La señora Blanca Elsy López, felicita al personal de salud ya que este año no se han presentado tantas quejas, indica que puede ser porque la atención ha disminuido por lo de la pandemia.

La gerente comenta que se está adelantando atención domiciliaria a población adulta mayor en especial crónicos, que a través del PIC también se están adelantando visitas domiciliarias y adicionalmente se está atendiendo teleconsulta a fin de garantizar una oportuna prestación de servicios.

Analizamos la oportunidad en los servicios de Agosto así :

Medicina a 1 día

Odontología: 1 día

Compromisos:

-Aplicar las medidas de bioseguridad dentro y fuera de la institución

-Uso estricto de los EPP

No habiendo más temas por tratar se da por terminada la reunión siendo las 3:10 p.m



**E.S.E. CENTRO DE SALUD  
LAS MERCEDES  
CALDAS (Boy.)**



**Preparación de la próxima reunión:** 26 de Septiembre de 2020

**Temas a tratar:** Temas varios

Anexo listado de asistencia



**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 09

Fecha: 26 de Septiembre de 2020

**Asistentes:**

Gerente  
Médico general SSO  
Odontólogo SSO  
Enfermera Jefe SOO  
Regente de farmacia  
Auxiliar de enfermería  
Conductor ambulancia  
Representante comité de Usuarios

**Temas a tratar:**

5. Llamado a lista y verificación de quorum.
6. Presentación de PQR en la prestación del mes de Septiembre de 2020.
7. consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos,
8. proposiciones y varios.

**Desarrollo de la reunión**

Se da inicio a la reunión de comité de Ética hospitalaria, siendo las 2:40 p.m, en las instalaciones de la ESE Centro de salud la Mercedes Caldas.

La Dra Ibeth da un saludo de bienvenida a los asistentes, hace énfasis en las recomendaciones de distanciamiento, uso obligatorio de tapabocas y solicita a los asistentes lavar sus manos antes de iniciar.

5. La Dra Ibeth hace el llamado a lista, estando presentes todos los integrantes, se declara Quorum.
6. La gerente indaga a los asistentes si se ha presentado alguna queja en algún servicio, los funcionarios indican que no hay PQR registradas.  
Natalia Piñeros (persona encargada del SIAU) informa que no ha recibido ninguna PQR en el último mes.
7. La gerente en compañía de la señora Blanca Elsy López (representante de los usuarios) dan apertura al buzón de sugerencias, en el cual se encuentra una sugerencia, de un usuario no identificado la cual dice: "sugiero que se informe el horario de toma de exámenes, desde y hasta que hora"
8. La doctora Ibeth solicita a la auxiliar Clara Bonilla, realizar la publicación del horario de toma de muestras tanto en la cartelera de la institución, como a la entrada de la toma de muestras.

Analizamos la oportunidad en los servicios de Septiembre así :

Medicina a 1 día

Odontología: 1 día

Compromisos:

- Aplicar las medidas de bioseguridad dentro y fuera de la institución
- Uso estricto de los EPP
- Publicación horario de toma de muestras

No habiendo más temas por tratar se da por terminada la reunión siendo las 3:40 p.m.

**Preparación de la próxima reunión:** 29 de Octubre de 2020

**Temas a tratar:** Temas varios

Anexo listado de asistencia



**E.S.E. CENTRO DE SALUD  
LAS MERCEDES**  
CALDAS (Boy.)

