



**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 01

Fecha: 08 de Febrero 2018

**Asistentes:**

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de Enero de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de enero se presentó una queja en la gerencia la cual se presenta a continuación.

QUEJA : Comedidamente me dirijo a usted , para infórmale que el día de hoy 23 de enero de 2018 me acerque al Centro de Salud para realizarme un examen de laboratorio , llegue a las 8.08 am y la Enfermera jefe se encontraba en la parte de afuera con la Enfermera , les pedí el favor de tomarme los laboratorios y me informaron que solo habían salido pocas muestras, en vista de que no me prestaron el servicio acudí a donde el sr Yosel Malaver , promotor de la EPS-EMDISALUD , el cual me dice que el horario es hasta la 9am , en vista de que este examen lo necesito urgente , me vi en la obligación de acercarme a la personería, donde me atendió la secretaria de la Personería y ella me comunico con la enfermera . Le insistió le reitero de que había un horario de muestras que le promotor de EMDISALUD me había dado, que era hasta las 9am, me pareció terrible tener que acudir la autoridades Como la personería para poder ser atendida. Sugiero colocar horario de atención a la toma de exámenes, horario de pre y post y tener una persona disponible en este horario para atender los usuarios y no se presenten estos inconvenientes y que la persona encargada sea la que le dé a uno la información , ya que en este momento so sabía si escuchar la enfermera o a la jefe, de antemano les pido disculpas y todo lo hago por mejoramiento de nuestra ESE.

**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 QUEJA:**

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 queja radicada en el mes Enero con fecha 23 de Enero de 2018.

Con respecto a la queja presentada por la Sra. María del Carmen Puentes , se da a conocer que la queja fue recibida de forma tardía por la Gerencia de la ESE, se realizó reunión con la Usuaría y se aclaró que la Encargada de los servicios asistenciales es la Enfermera Jefe y que ella no tenia en claro el horario límite para la toma de muestras , que se exhorta a la Usuaría para que



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



se acerque primero a GERENCIA de la ESE , quien es el ente rector de la prestación de los servicios en la institución además que ella siendo representante de los usuarios en los comités de Ética hospitalaria tiene conocimiento de que existe un conducto para cada reclamación y que ella no lo tomo en cuenta al momento de su queja frente al servicio.

Se realizó llamado de atención a la Enfermera Jefe para que se publique el horario de atención de toma de muestras de las diferentes EPS- , y adicionalmente se habló con la médico de la ESE, para que dejara por escrito al momento de solicitar un examen de laboratorio las condiciones del paciente para su debida toma de las muestras de laboratorio.

Se exhorta a la comunidad en general para que se acerquen a la gerencia de la ESE y comenten todas inquietudes, quejas y reclamos , ya que estamos prestos para mejorar día a día la calidad de la prestación de los servicios ofertados

Se realiza análisis de caso con el grupo y se concluye en el grupo la falta de oportunidad para solucionar los inconvenientes de los servicios, por parte de los funcionarios realizan el compromiso de dar solución a

**Preparación de la próxima reunión:** 09 marzo de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios





**RESPUESTA A QUEJAS ,SUGERENCIAS O RECLAMOS**

Comendidamente me dirijo a usted , para infórmale que el día de hoy 23 de enero de 2018 me acerque al Centro de Salud para realizarme un examen de laboratorio , llegue a las 8.08 am y la Enfermera jefe se encontraba en la parte de afuera con la Enfermera , les pedí el favor de tomarme los laboratorios y me informaron que solo habían salido pocas muestras, en vista de que no me prestaron el servicio acudí a donde el sr Yosel Malaver , promotor de la EPS-EMDISALUD , el cual me dice que el horario es hasta la 9am , en vista de que este examen lo necesito urgente , me vi en la obligación de acercarme a la personería, donde me atendió la secretaria de la Personería y ella me comunico con la enfermera . Le insistió le reitero de que había un horario de muestras que le promotor de EMDISALUD me había dado, que era hasta las 9am,me pareció terrible tener que acudir la autoridades Como la personería para poder ser atendida.

Sugiero colocar horario de atención a la toma de exámenes, horario de pre y post y tener una persona disponible en este horario para atender los usuarios y no se presenten estos inconvenientes y que la persona encargada sea la que le de a uno la información , ya que en este momento so sabía si escuchar la enfermera o a la jefe, de antemano les pido disculpas y todo lo hago por mejoramiento de nuestra ESE.

**USUARIO:** MARIA DEL CARMEN PUENTES

**FECHA:** 23 de ENERO de 2018

**ASISTENTES A APERTURA DE BUZON:**

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

**APERTURA DE BUZON:** Días miércoles de cada semana 10:00 am

**RESPUESTA A QUEJA:**

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 queja radicada en el mes Enero con fecha 23 de Enero de 2018.

Con respecto a la queja presentada por la Sra. María del Carmen Puentes , se da a conocer que la queja fue recibida de forma tardía ese mismo día por la Gerencia de la ESE, se realizó reunión con la Usuaría y se aclaró que la Encargada de los servicios asistenciales es la Enfermera Jefe y que ella no tenía en claro el horario límite para la toma de muestras , que se exhorta a la Usuaría para que se acerque primero a GERENCIA de la ESE , quien es el ente rector de la prestación de los servicios en la institución además que ella siendo representante de los usuarios en los comités de Ética hospitalaria tiene conocimiento de que existe un conducto para

**“SU SALUD Y BIENESTAR NUESTRA MAYOR PRIORIDAD”**



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



*NTT. 820.003.456-3 COD. 1513100183*

cada reclamación y que ella no lo tomo en cuenta al momento de su queja frente al servicio

Se realizó llamado de atención a la Enfermera Jefe para que se publique el horario de atención de toma de muestras de las diferentes EPS- , y adicionalmente se habló con la médico de la ESE, para que dejara por escrito al momento de solicitar un examen de laboratorio las condiciones del paciente para su debida toma de las muestras de laboratorio.

Se exhorta a la comunidad en general para que se acerquen a la gerencia de la ESE y comenten todas inquietudes, quejas y reclamos , ya que estamos prestos para mejorar día a día la calidad de la prestación de los servicios ofertados

**FECHA DE RESPUESTA:** 24 de Enero de 2018

“SU SALUD Y BIENESTAR NUESTRA MAYOR PRIORIDAD”

Caldas, 23 de enero de 2018

Doctora:

DEISSY USMA

Gerente ESE Centro de Salud LAS MERCEDES

Caldas, Boyacá

**ASUNTO: QUEJA**

Comedidamente me dirijo a usted, para informarle que el día de hoy 23 de Enero de 2018 me acerque al Centro de Salud, para realizarme un examen de laboratorio, llegue a las 08:08 a.m. y la Enfermera Jefe se encontraba en la parte de afuera con la Enfermera, les pedí el favor de tomarme los laboratorios, y me informaron que solo habían salido pocas muestras por lo tanto ya no atendían, y ya habían llamado a Raúl para ir a llevar las muestras, en vista de que no me prestaron el servicio acudí a donde el Señor Yosel Malaver, Promotor de la EPS EMDISALUD, el cual me dice que el horario es hasta las 9 A.M., en vista de que este examen lo necesito urgente, me vi en la obligación de acercarme a la Personería, donde me atendió la Secretaria de la Personería y ella se comunicó con la enfermera, le insistió y le reiteró de que había un horario de muestras que el Promotor de EMDISALUD me había dado, que era hasta las 9:00 A.M. Me pareció terrible tener que acudir a las autoridades como es la Personería para poder ser atendida.

Sugiero colocar horario de toma de exámenes, horario de pre y post y tener una persona disponible en este horario para atender a los usuarios, y no se presenten estos inconvenientes, y que la persona encargada sea la que le de a uno la información, ya que en este momento no sabía si escuchar la enfermera o la Jefe, de antemano les pido disculpas, y todo lo hago por el mejoramiento de nuestra ESE.

Agradezco su atención,

Atentamente,

**MARIA DEL CARMEN PUENTES**

C.C. 23.390.331

CEL: 3212910704



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



**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 02

Fecha: 09 de marzo 2018

**Asistentes:**

Gerente

Tesorerera

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de febrero de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de febrero se presentó una queja en la gerencia la cual se presenta a continuación.

QUEJA: Queja verbal presentada por la Sra. María del Carmen Puentes a cerca del horario de toma de muestras ya que no se encuentra publicado y se desconoce por parte del usuario el tiempo límite para acceder a la toma.

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 QUEJA: Para la ESE Centro de Salud Las Mercedes es muy importante la opinión con respecto a la prestación del servicio, por tal razón y luego de conocer la queja radicada en el 06 de febrero de 2018 y presentada por la Sra. María del Carmen Puentes, se da respuesta de la siguiente forma, se realiza publicación en cartelera en la cual se ha tomado en consideración la queja y se deja publicada expuesta a todos los usuarios cartelera de los horarios de toma de muestras así: de 7am a 9am, martes comfamiliar y jueves Emdisalud, como también la previa preparación del usuario para cada toma, se deja claridad que es importante la toma de la muestra antes de las 9am para alcanzar a preparar las muestras (centrifugado) para realizar correcto embalaje con unos tiempos predeterminados para que se envíen al respectivo laboratorio y se proceda a su procesamiento.

Se deja constancia que se encontraron 3 quejas sobre el servicio de farmacia de EMDISALUD, las cuales fueron transferidas al promotor de la EPS EMDISALUD para que lo reenvíe a la empresa DISTRIMET encargada de este proceso.

**Preparación de la próxima reunión:** 28 marzo de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios







**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 03

Fecha: 28 de marzo 2018

**Asistentes:**

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

**Temas a tratar:**

- Se verifica quórum
- Se comenta que en el buzón de sugerencias en el mes de marzo no se presentó ninguna queja dejando constancia en el cuaderno que se dispuso para tal fin.
- Recordar mensualmente recoger 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.
- Comenta la Dra. Sandra Suarez Psicóloga PIC que continúa realizando capacitación a los usuarios con respecto a los derechos y deberes, se entregan de forma escrita para generar recordación permanente.
- Inquietudes, inconformidades y sugerencias de los funcionarios de la ESE, ante este aspecto el sentir de los funcionarios y contratistas es: En este aspecto el personal de la ese de forma unánime considera que se debe continuar la labor educativa del acceso a los servicios y la importancia de asistir solo cuando se presente un caso de quebranto de salud, ya que se comentó que hay algunos adultos mayores que quieren ser atendidos semanalmente sin ninguna necesidad en salud real y son muy demandantes sin valorar que hay personas que si requieren el turno de consulta médica en especial.

**Preparación de la próxima reunión:** 31 abril de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios





**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 04

Fecha: 31 de abril 2018

**Asistentes:**

Gerente

Tesorerera

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de abril de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de abril se presentó una queja de fecha 12 de marzo /18, en la gerencia la cual se presenta a continuación.

**QUEJA:** "Habemos personas Esperando que nos atiendan teníamos cita desde antes de las 10 am y son las 11am y no me han atendido motivo por tal motivo merecemos respeto porque tenemos más cosas pendientes y no podemos disponer del tiempo completo para estar acá. Cordialmente usuarios inconformes".

**RESPUESTA A QUEJA:**

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 queja radicada en el mes marzo con fecha 12 de marzo de 2018.

Ya que fue radicado de forma anónima se comenta a la comunidad en general a cerca de la queja recibida , Que le día 12 de marzo del año en curso se presentó un caso de un paciente menor de edad con condición de salud deteriorado el cual ingreso a la ESE a las 9: 30 am , por consulta prioritaria y motivo por el cual se retrasó la consulta de los pacientes mientras se atendió el menor , pedimos disculpas por no comentar a los usuarios en sala de espera de los casos fortuitos de forma inmediata , lo cual genero inconformidad en este día en particular , esperamos seguir contando con sus notas en buzón , llamados verbales y escritos para mejorar los servicios y lograr satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Se analiza con los funcionarios el caso y se deja como compromiso estar atentos a cualquier fortuidad para concertar con los usuarios tiempos de espera en consultas prioritarias y eventualidades donde se retrase la consulta.

**Preparación de la próxima reunión:** 31 mayo de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios



**RESPUESTA A QUEJAS ,SUGERENCIAS O RECLAMOS**

**"Habemos personas**

Esperando que nos atiendan teníamos cita desde antes de las 10 am y son las 11am y no me han atendido motivo por tal motivo merecemos respeto porque tenemos más cosas pendientes y no podemos disponer del tiempo completo para estar acá.

**Cordialmente usuarios inconformes".**

**USUARIO:**

Usuarios inconformes

**FECHA:** 12 de marzo de 2018

**ASISTENTES A APERTURA DE BUZON:**

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

**APERTURA DE BUZON:** Días miércoles de cada semana 10:00 am

**RESPUESTA A QUEJA:**

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 queja radicada en el mes marzo con fecha 12 de marzo de 2018.

Ya que fue radicado de forma anónima se comenta a la comunidad en general a cerca de la queja recibida , Que le día 12 de marzo del año en curso se presentó un caso de un paciente menor de edad con condición de salud deteriorado el cual ingreso a la ESE a las 9: 30 am , por consulta prioritaria y motivo por el cual se retrasó la consulta de los pacientes mientras se atendió el menor , pedimos disculpas por no comentar a los usuarios en sala de espera de los casos fortuitos de forma inmediata , lo cual genero inconformidad en este día en particular , esperamos seguir contando con sus notas en buzón , llamados verbales y escritos para mejorar los servicios y lograr satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

**FECHA DE RESPUESTA:** Abril 18 de 2017

**"SU SALUD Y BIENESTAR NUESTRA MAYOR PRIORIDAD"**





**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 05

Fecha: 31 de mayo 2018

**Asistentes:**

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de mayo de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de mayo no se presentaron quejas en los servicios en el buzón de PQR.

Se entabla dialogo con los colaboradores de la ESE frente al desarrollo del trabajo en equipo y se comenta que hay dificultades de comunicación entre el Regente de Farmacia Fredy Barreto y la Medico SSO Laura Roncancio Enf Jefe SSO Heidi López, ya que se han dado roces en la forma de contestar y entregar insumos por parte del Regente, que además en las brigadas de salud es poco colaborador en apoyar otros servicios.

Por lo cual se le solicita por parte de la Gerente Dra. Deisy Usma al Sr Regente que tome en cuenta estas observaciones ya que en la institución prima el trabajo en equipo y el respeto con los compañeros , que espera que mejore su comportamiento en brigadas ya que es un escenario donde se requiere mucho apoyo en especial para el servicio de medicina .

El Sr Regente considera que el cumple su función y que tratara de ser más colaborador.

**Preparación de la próxima reunión:** 28 junio de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios





**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 06

Fecha: 28 de junio 2018

**Asistentes:**

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de junio de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de junio se presentó una queja en la gerencia la cual se presenta a continuación  
QUEJA : Atención en el puesto , que eviten venir a arreglarse las uñas y el cabello las enfermeras (algunas)en ocasiones hay que esperar más de dos horas mientras los trabajadores se dedican a hacer socializaciones de su vida personal y se preocupan más por la vanidad.  
Por favor es más contantemente la Gerente porque cuando ella se retira de la ESE, es cuando aprovechan para no atender, Espero no se molesten por la sugerencia.

**ASISTENTES A APERTURA DE BUZON:**

Representante de Usuarios Blanca López, testigos de áreas de espera y puerta de entrada de la ESE.

**RESPUESTA A QUEJA:**

Para la ESE Centro de Salud Las Mercedes es muy importante la opinión con respecto a la prestación del servicio, por tal razón y luego de conocer su queja radicada en el mes Junio con fecha 07 de junio de 2018.

Con respecto a la queja presentada en buzón, se habla con el grupo de colaboradores en especial con el personal de enfermería para que se tome en cuenta esta sugerencia, se toma en consideración que el tiempo del usuario es vital para su adecuada atención y se estará más atento para que no halla demoras en la prestación de los servicios de Salud.

Se realiza análisis de caso con el grupo y se concluye que las únicas personas que se arreglan cabello y uñas ocasionalmente son Clara Bonilla y Sandra Varela, a quienes se le hace llamado de atención para que a la ese no traigan planchas de cabello ni esmaltes.

Se habla con todos para que NO se toquen temas personales en los servicios y que por lo tanto prevenir quejas por socialización de temas no relevantes para la atención de los pacientes.

**Preparación de la próxima reunión:** 27 Julio de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios







**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 07

Fecha: 30 de julio 2018

**Asistentes:**

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de Julio de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de julio se presentó una felicitación al servicio de Odontología, la cual es leída en el comité y se exhorta a la Dra. Sandra a continuar su labor con calidad humana.

**ASISTENTES A APERTURA DE BUZON:**

Representante de Usuarios Blanca López, testigos de áreas de espera y puerta de entrada de la ESE.

Se comenta por parte de la Gerente Dra. Deisy Usma que es gratificante tener felicitaciones al personal asistencial ya que genera motivación para con los usuarios, además comenta que se está programando continuamente actividades de bienestar laboral, celebración de cumpleaños y actividades de integración para mejorar el trabajo en equipo y motivara la solidaridad en los diferentes servicios.

La Gerente toca nuevamente las dificultades que se tienen con el Regente de Farmacia, ya que él sr Fredy Barreto se fue a una capacitación en la ciudad de Tunja , no aviso con antelación a sus compañeros de su ausencia y cuando fue requerido no contesto el celular aduciendo que dejo una cartelera en la puerta de farmacia en la cual comentaba que se encontraba en capacitación con la secretaria de salud , a lo cual se le hace nuevamente llamado de atención ya que hay un grupo por chat , en el cual podía comunicar con antelación su ausencia y realizar algún tipo de contingencia en caso de que se requiriera algún tipo de medicamento o insumo , lo cual no ocurrió y traumatizo los servicios, la Respuesta del Sr Regente fue que no creyó que se armara tanto alboroto por su ausencia y que tomara nuevamente en consideración las observaciones para futuras capacitaciones.

Para todos los colaboradores se le da claridad que debe avisar cualquier ausencia de los servicios con antelación para tomar medidas de contingencia y no traumatizar los servicios.

**Preparación de la próxima reunión:** 30 agosto de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios



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



**RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
(P.Q.R.S.)**

**SUGERENCIA:**

"Este mensaje que sea visto por la gerente, queremos felicitarla por la Odontóloga que nos consiguió, una muy buena profesional con un gran corazón, sugerirle a la gerente que la Dra. Sandra nos acompañe por muchos años más, todos los aquí presentes nos sentimos felices de que ella sea la odontóloga ya que es la mejor Odontóloga que ha tenido Caldas, es excelente como la dra trabaja, así si da gusto venir".

Fecha: Julio de 2018

**Asistentes en apertura de buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias. (PQRS).**

Blanca Elsy López, representante de usuarios de la E.S.E.

Funcionarios de la E.S.E. Las Mercedes Caldas- Boyacá.

**Apertura de buzón:** Días lunes de cada semana 09:00 A.M.

**Respuesta a PQRS**

Para la E.S.E. 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 su sugerencia radicada en Julio de 2018, le informamos que se exalta el trabajo realizado por la profesional Sandra Marcela Vivas Camargo ya que en el desarrollo de su labor demuestra carisma, profesionalismo y amor por la labor realizada con los pacientes.

También se exhorta a los demás funcionarios para continuar dando cumplimiento a las labores y a la atención de los usuarios con sentido de pertenencia, respeto, trato cordial y profesionalismo.

Agradecemos su valiosa opinión frente al servicio que ha recibe en la E.S.E Centro de salud las mercedes de Caldas, Boyacá.

**Fecha de respuesta:**

30 de Julio de 2018

Calle 4 No. 1-39 Correo Electrónico: [esecaldas1@hotmail.com](mailto:esecaldas1@hotmail.com) - Cel.  
3134329090

"Su Salud y bienestar nuestra mayor prioridad "





**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 08

Fecha: 30 de agosto 2018

**Asistentes:**

Gerente

Tesorerera

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de agosto de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de agosto se presentó una queja en la gerencia la cual se analiza a continuación.

**QUEJA:** Se comenta por parte de una usuaria que le fue cambiada la cita de odontología vía telefónica por la enf jefe y cuando ella asistió a consulta no aparecía en el sistema su cita por lo cual perdió su tiempo y tuvo que esperar para que en un turno extra fuese atendida por la Odontóloga, considera que es una falta de respeto por parte de los profesionales no valorar el tiempo y la seriedad para asignar una cita o reprogramarla.

**RESPUESTA A QUEJA:**

Con respecto a la queja presentada por la usuaria se verifica que efectivamente se le haya cambiado la cita y se encuentra que por error se le asignó al servicio equivocado y que como manifiesta la usuaria de forma reiterada fue llamada por la enfermera jefe, pero al entrar a hablar con la Jefe Heidy López, ella niega tal hecho lo cual genera gran confusión ya que la contundencia de la denuncia de cambio de asignación de cita recae en la enf jefe, la usuaria comenta además que fue llamada por la enf jefe quien de forma agresiva la cuestiona con que ella no le realizó ningún tipo de llamada y que la necesita en las instalaciones de la ESE para confrontarla.

En este caso la Gerencia llama a la medida a la Enfermera Jefe Heidy y a la Odontóloga Dra. Sandra ya que encuentra que están en una confrontación y esto afecta el clima laboral de forma substancial, además que desde ningún punto de vista es competencia de la Enf Jefe hacer llamados a usuarios para ningún tipo de confrontación sin conocimiento de la gerencia, como conducto regular de la institución. Se concluye que la ESE no cuenta con mecanismos para grabar llamadas y que la opinión de los usuarios debe respetarse y tratar de concertar acciones encaminadas a mejorar la atención y satisfacción usuaria y no atacarlos por su percepción de algunas situaciones sin evidencias sólidas, por lo cual se espera se supere esta confrontación y respeto a los usuarios.

**Preparación de la próxima reunión:** 28 septiembre de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios





**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 09

Fecha: 28 septiembre 2018

**Asistentes:**

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de septiembre de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones, sugerencias y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de septiembre no se presentaron PQR.

La Gerente Dra. Deisy Usma comenta a cerca de la actividad de clima laboral concertada entre los colaboradores de Jugar al amigo secreto para mejorar el clima laboral y que espera se concluya de forma exitosa , además se inician los preparativos para la actividad de clima laboral extramural para el mes de noviembre , en la cual se espera motivar a los colaboradores para que se conozcan y trabajen en equipo , además de superar la dificultades que los han alejado ,siendo concreta con la formación de grupos de trabajo aislados que no se asocian , y es en si el motivo fundamental de la Gerencia realizar esta actividad.

La Gerencia hace la claridad que la participación es voluntaria en todas las actividades de clima laboral, pero que es de suma importancia este tipo de interacciones para mejorar el clima laboral, cabe anotar que la participación es exclusiva con el personal de la ESE y no se aceptan funcionarios ni personas ajenas a los servicios , esto a razón de que fue postilada para participar la Regente Camila Páez de la empresa Distrimet que acompaña las brigadas de salud , a lo cual se niega rotundamente por considerar primero que no hace parte de la ESE y en segunda instancia se deja la anotación que la Regente Camila Páez ha generado confrontaciones y roces en el equipo de trabajo , por lo cual no es tomada en cuenta en esta actividad de la ESE.

**Preparación de la próxima reunión:** 30 octubre de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios







**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 10

Fecha: 30 de octubre 2018

**Asistentes:**

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de octubre de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de octubre se presentaron dos quejas las cuales se da respuesta a continuación.

**QUEJA No 1.** Usuario "Anónimo: No dan un horario adecuado para sacar las citas médicas se llega y se dura esperando para que brinden el servicio. Más discreción respecto al personal del centro hacia el usuario ya que se escuchan comentarios del servicio".

**ASISTENTES A APERTURA DE BUZON:** Representante de Usuarios Blanca López, testigos de áreas de espera y puerta de entrada de la ESE.

**RESPUESTA A QUEJA:**

Luego de conocer la queja radicada con fecha 02 de octubre de 2018, el Usuario presenta inconformidad en los horarios de asignación de citas para la atención, la cual no es posible modificar por razones de agendamiento y que tal vez su cita no fue asignada de forma inmediata y tuvo que esperar, lo cual ocasionalmente ocurre por la alta afluencia de usuarios a los diferentes servicios.

Se concluye **primero** que hay días en los cuales la afluencia de pacientes es tal que prácticamente acceder a una cita el mismo día es imposible y que si se logra asignación hay tiempos de espera prolongados en horas para su atención, **segundo** que por desconocimiento de los tramites algunos usuarios llegan fuera de los horarios iniciales para la asignación lo cual genera inconformidad en la atención, **tercero** que por desconocimiento algunos usuarios ingresan a la institución y no preguntan de inmediato como acceder a los servicios y algunos funcionarios no les prestan atención para verificar si ya fueron atendidos, por lo que se hace llamado general a todos los colaboradores para estar atentos en cada uno de los servicios y que se preste atención oportuna.

**QUEJA No 2.** Usuario "Anónimo: Soy una estudiante tengo una queja con la psicóloga del centro de salud no me gusta cómo trata a mis compañeros como si quisiera meterse con ellos no sabe dar una charla de derechos sexuales solo repartió condones y recogió firmas, no sabe cómo se usan los métodos de planificación es muy confianzuda con los chicos, le falta ser más profesional y dejar la risa muchos se dan cuenta y nadie dice nada para no tener problemas, busquen soluciones".





**RESPUESTA A QUEJA:**

Luego de conocer la queja radicada con fecha 01 de octubre de 2018, se realiza un llamado de atención a la Dra. Diana Acero ya que esta perspectiva afecta significativamente la seriedad con la cual se abordan todas las temáticas del PIC, siendo ella la coordinadora y ejecutora de algunas actividades bastante delicadas, por lo cual la Dra. Diana se compromete en mantener la distancia y actuar de forma profesional en las instituciones educativas que maneja.

Para el grupo en general se dejan observaciones de amabilidad en la atención y trabajo en equipo ya que de ello depende la mejora en la prestación de los servicios ofertados.

**Preparación de la próxima reunión:** 29 noviembre de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios



**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 11

Fecha: 29 de noviembre 2018

**Asistentes:**

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de noviembre de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de noviembre se presentó una queja en buzón de sugerencias la cual es resuelta a continuación.

**QUEJA :** "que se atiendan niños pequeños que verdaderamente lo necesitan"

**ASISTENTES A APERTURA DE BUZON:** Representante de Usuarios Blanca López testigos de áreas de espera y puerta de entrada de la ESE.

**RESPUESTA A QUEJA:**

Con respecto a la queja presentada de forma anónima, se concluye que es como no hay afirmación de tiempo modo y lugar, pues se comenta que existe en la ESE una priorización para todos los menores que requieran atención de forma preferencial en todo momento y que todo el personal está presto a su debido ingreso a los servicios de requiera sin ningún tipo de barrera de acceso, además somos una institución con calidez humana con toda la comunidad en general que acceda a la Institución.

Se comenta por parte de la Gerente Dra. Deisy Usma que se avecina la actividad de clima laboral y espera que sea una gran experiencia que genere trabajo en equipo y se minimicen las confrontaciones entre colaboradores y asilamiento en grupos.

**Preparación de la próxima reunión:** 29 diciembre de 2018

**Temas a tratar:** Temas varios



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

**FORMATO DE ASISTENCIA**

CODIGO: CL12

VERSION: 1

PAGINA 1 DE 1

TEMA:

FECHA:

LUGAR:

CARGO

IDENTIFICACION

NOMBRE

FIRMA

Comité de Ética Hospitalaria.  
29 de noviembre 2017  
Cita osteométrica.

Paul Pardo

Leon A. Baquero E.

Jenny J. Castillo

Laura Rancancio Avila

ARPIEN AVICIA YEOPATON

Arley Diana Rios

Arley Diana Rios

Sandra Yenith Varela S

Blanca Lopez

Sandra Marcela Vivar

Paul Pardo

Leon A. Baquero E.

Jenny J. Castillo

Laura Rancancio Avila

ARPIEN AVICIA YEOPATON

Arley Diana Rios

Arley Diana Rios

Sandra Yenith Varela S

Blanca Lopez

Sandra Marcela Vivar

Conductor

Presente

Medico

Aux ADICIVA

Confer

Aux Enfermera

Son. Generales

Dep UVA UN

Montoloba

7.316030

2.789995

550

46679603

52018574.

23390662

2.052.403.356

FIRMA DEL  
CAPACITADOR:

Beverica- funcionaria UN - Represent. Asistencia



**DOCUMENTACION DE REUNIONES DE COMITES**

Comité: ETICA HOSPITALARIA

Reunión No: 12

Fecha: 27 de diciembre 2018

**Asistentes:**

Gerente

Tesorerera

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

**Temas a tratar:**

Quejas en la prestación del mes de diciembre de 2018, consideración del buzón de sugerencias, quejas peticiones y reclamos.

**Resumen de los temas tratados, decisiones y conclusiones:**

En el mes de diciembre se presentaron tres quejas ante el Sr Alcalde de los contratistas Raúl Peña Conductor de ambulancia, Fredy Barreto Regente de Farmacia y Clara Bonilla Auxiliar de Enfermería, las cuales se transfieren al comité de convivencia laboral y una queja por parte de la Sra. tesorera Jenny Castillo la cual es trasferida al comité de convivencia laboral y fue dirimida en esa instancia no tratada en comité de ética hospitalaria 2018.

**QUEJA CONTRATISTAS :**

Respuesta: En primera medida se adjunta Concepto del Departamento Administrativo de la Función Pública en el cual se precisan los siguientes aspectos:

- a) *El contratista no puede participar en el comité de convivencia laboral en virtud del artículo 6° de la Ley 1010 de 2006 y el artículo 3° de la Resolución 652 de 2012, modificado por el artículo 3° de la Resolución 1356 de 2012.*
- b) *El supervisor del contrato no podría participar en el comité de convivencia laboral, en representación del contratista, dado que este no es sujeto activo ni pasivo del eventual acoso laboral, es decir, no es víctima ni victimaria.*
- c) *Dado que las normas sobre acoso laboral son destinadas a una relación de dependencia o subordinación de carácter laboral, en virtud del artículo 6° de la Ley 1010 de 2006, estas no son aplicables a los contratistas.*

Por lo anterior la Gerencia adjunta también copia de contrato de Raúl Peña el cual precisa el siguiente aspecto a tener en cuenta: **CLÁUSULA DECIMO OCTAVA- DIFERENCIAS ENTRE LAS PARTES:** Las diferencias que surgieren entre las partes con ocasión del presente contrato, podrán ser dirimidas mediante la utilización de los mecanismos de solución de conflictos previstos en la ley y de conformidad con el capítulo décimo quinto del manual de contratación:



**CAPITULO DECIMO QUINTO  
DE LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES**

**ARTICULO 69 MECANISMOS DE SOLUCION DIRECTA DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:** Para efectos de solucionar de forma rápida y directa las discrepancias surgidas en la actividad contractual la ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES y sus contratistas podrán acudir al empleo de los mecanismos de solución de controversias previstos en la ley, entre otros la conciliación y la convocatoria a tribunal de arbitramento.

**ARTICULO 70 EL ARBITRAMENTO.** En los contratos que celebre la **ESE CENTRO DE SALUD LAS MERCEDES**, podrá estipularse la cláusula compromisoria a fin de someter a la decisión de árbitros las diferencias que puedan suscitarse con motivo de la celebración de un contrato, su ejecución, desarrollo, terminación o liquidación.

Cuando en el contrato no se hubiere pactado la cláusula compromisoria cualquiera de las partes podrá solicitar a la otra la suscripción de un compromiso para la convocatoria de un tribunal de arbitramento para resolver las divergencias presentadas.

La normatividad citada anteriormente de es de suma relevancia ya que para realizar consenso de la situación fueron convocados a la Instalaciones de la ESE la Personera Municipal Doctora Julieth Catalina Casas Arenas y el Jurídico de la ESE Doctor Orlando Rojas , quienes Junto con la Doctora Deisy Usma Pinilla Gerente de la ESE, concertaron hacer un llamado en **COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA** para clarificar el tema con todos los colaboradores de la ESE, luego de su realización se realizó llamado particular a cada contratista frente a las quejas puntualmente descrita así:

Contratista Fredy Barreto-Regente de Farmacia , se dialogó a cerca de la queja y se le clarifico que es potestativo de la Gerencia envía a contratistas a realizar capacitaciones y en el caso en particular esta capacitación estaba destinada a las actividades que se realizarían para la vigencia 2019, por lo cual la ESE solicito autorización a la Secretaria de Salud para enviar a la Regente de Farmacia Natalia Piñeros ya ella estaría al frente del servicio de Farmacia en la vigencia 2019, además se citan las continuas fallas presentadas por el contratista en su objeto contractual y las diferencias constantes con algunos colaboradores a lo cual se concerta concluir su objeto contractual y entregar a satisfacción el proceso de farmacia , se adjunta acta de entrega del servicio de farmacia.

Contratista Raúl Peña- Conductor de ambulancia ,se dialoga a cerca de las quejas presentadas y se logran dirimir las diferencias en el proceder frente a la norma del manejo , disposición y custodia permanente de la ambulancia en las instalaciones de la ESE , como también se habló de las buenas relaciones que siempre caracterizaron al contratista con sus compañeros y la Gerente, se encontró falta de dialogo más continuo entre las partes y se concertó concluir a satisfacción su objeto contractual del cual se adjunta acta de entrega .

Contratista Clara Inés Bonilla – Auxiliar de enfermería, la queja a que hace referencia es al hecho de solicitar expresamente al Señor alcalde continuidad en su contrato y comenta estado de vulnerabilidad frente a la patología de Cáncer de Seno que la aqueja, se dialoga con la contratista y se clarifica que la ESE es una Entidad Descentralizada con autonomía administrativa y financiera ,y quien toma las decisiones frente a la continuidad de los



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



contratistas es la Gerencia , este caso en particular se encuentra en instancias legales ya que por su actual condición, se realizó un contrato con reubicación laboral y examen médico laboral de ingreso por orden de tutela en primera instancia , la Señora Clara Bonilla NO puede realizar ninguna actividad que genere fuerzas físicas y actualmente inicio quimioterapia ,como también ha presentado dos incapacidades cada una de 30 días ,sin asistir a la ESE hasta la fecha , para mayor conocimiento al respecto en Junta Directiva el Jurídica de la ESE tratara este tema , cabe anotar que la ESE fue entutelada por la contratista por estabilidad reforzada además entre las peticiones se encuentra en curso una indemnización por lo cual la ESE se presentó Impugnación de la misma , en espera de fallo Judicial al respecto.

Se dialoga con los colaboradores de la actividad de clima laboral en la cual se logró la integración del grupo a las actividades de trabajo en equipo , solidaridad , apoyo mutuo , las cuales quedaron plasmadas en el informe de clima laboral , se concluye que fue una experiencia que motiva a los colaboradores para mejorar en su ambiente laboral.

**Preparación de la próxima reunión:** 30 enero de 2019

**Temas a tratar:** Temas varios



