
	FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC	CÓDIGO: ES-GIC-GC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 1 de 4
			FECHA: 01/06/2014

I. REGISTRO INICIAL DE VARIABLES					
ACTA No. 5				AÑO: 2020	
Grupo o Comité:		Comité de Ética Hospitalaria			
Fecha:	11-08-2020	Lugar:	Subgerencia asistencial		Duración: 1 hora

II. PARTICIPANTES Y AUSENTES	
Nombres y Apellidos (Participantes)	Cargo
Mario Vallejo de la Pava	Subgerente asistencial
Luz Mery Zuleta Lezcano	Representante Asociación de Usuarios
Astrid Yamile Rodriguez Mejía	Profesional Universitario Atención al Usuario
Gloria Lucía Rueda	Oficina Jurídica
Carmen Lucía Zapata	Representante Asociación de Usuarios
Nombres y Apellidos (Ausentes)	Motivo
María Eucaris Gómez Estrada	Cuarentena
Alba Rocío Montoya	Turno
Cesar Javier Jiménez	Otros compromisos

III. DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Lectura y aprobación del acta anterior:
Luego del envío del acta a través del correo electrónico de los integrantes del Comité, previo a la reunión y no haberse recibido sugerencias para su modificación o complementación, se da por aprobada el acta anterior.

Actividades realizadas en la reunión actual.
<p>Lectura del orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PQRS (gestión y articulación entre Comités). 2. Propositiones y varios. <p>La reunión inicia con el saludo del Dr. Mario Vallejo, se da lectura del acta anterior correspondiente al mes de julio.</p> <p>Se hace alusión al oficio que se enviará a los líderes, coordinadores y directores en la cual deberán reportar al Comité la gestión realizada de las PQRS que involucran funcionarios, todo ello con el propósito de garantizar el debido proceso y las cuales deberán dar como resultado planes de mejoramiento individuales y eventualmente traslado al Comité Interno Disciplinario también ser incluidas en el plan de mejoramiento institucional.</p>

	<p>FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GIC-GC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 2 de 4
			FECHA: 01/06/2014

La Dra. Rueda manifiesta que se está llevando a cabo la revisión del oficio para respaldarlo en la normatividad legal vigente y luego proceder a enviarlo a los directores y líderes. Se compromete a enviarlo para la revisión y aprobación del Comité.

El Dr. Vallejo manifiesta que la idea es que las PQRS que involucren funcionarios sean revisadas y evaluar a las personas que están cayendo reiterativamente en conductas que atentan contra el trato digno a los pacientes y familiares ya que éstas van en contra de la política de humanización del Hospital.


Interviene la señora Mery Zuleta de la Asociación de Usuarios, mencionando que le preocupa las PQRS que están llegando por medio de Tutelas y a través de Supersalud para acceso a los servicios de citas por consulta en externa. Manifiesta mejora en las reclamaciones. Sin embargo, los usuarios continúan quejándose de la incomodidad de los acompañantes, las sillas con las que cuentan las habitaciones no son las adecuadas para las largas horas que pasan al cuidado del paciente. Asimismo, enfatiza en las dificultades institucionales con las líneas telefónicas. Lamenta la falta de continuidad en el acompañamiento a los recorridos, visita y seguimiento a las PQRS pero insiste en que todo esto se da a raíz de la pandemia COVID 19.

Sugiere que para dar respuesta oportuna a los usuarios, el hospital debería implementar la estrategia de Tele consulta o Tele asistencia. A lo cual el Dr. Mario Vallejo se compromete a gestionar esta estrategia para mirar la forma de implementarlo. Se estudiará con qué especialidades se puede implementar.

La profesional de Atención al Usuario informa, se ha logrado que se abran algunas agendas como: Neurología, Medicina Interna, Neurocirugía, Cirugía General, Urología.. Se siguen recibiendo quejas y reclamos por tutelas y por medio de la Supersalud y es bueno recordar que por estos medios los tiempos de respuesta se restringen y son de obligatorio cumplimiento.

Se alude al video que estuvo rodando por las redes sociales, en el cual se pone en entredicho el buen nombre de la institución, el Dr. Vallejo le informa que el hospital realizó un comunicado de prensa en el cual se desmiente cualquier ataque al buen nombre del hospital, y que tiene que ver con la desinformación por parte de las personas que desconocen lo que aquí en el hospital se viene realizando en pro de la salud de los usuarios.

Dentro de las estrategias de comunicación se están implementando unas tablets para acercar al paciente y la familia, asimismo, desde el puesto de enfermería se asignó un médico general para que establezca comunicación con la familia de los pacientes y así se pueda garantizar el derecho a la información.

	<p>FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO</p>	<p>GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC</p>	CÓDIGO: ES-GIC-GC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 3 de 4
			FECHA: 01/06/2014

La señora Carmen Lucía Zapata de la Asociación de Usuarios, manifiesta preocupación por el aumento de las quejas en todas las especialidades, específicamente las citas de cardiología y reumatología. Se pregunta también por la renovación de las fórmulas. Se le informa a la señora Carmen que se les ha venido dando respuesta a las solicitudes en este sentido.

El Dr. Vallejo responde que este cierre responde a una orden expresa de la Secretaria Departamental de Salud y Protección Social, en la cual las citas consulta externa están prohibidas con ocasión de la pandemia, informa que solo se están asignando las citas de los pacientes de tutelas y derechos de petición.

La tele consulta se convertiría entonces en una muy buena estrategia ya que de esta forma el hospital estaría dando respuesta a las necesidades de atención de los usuarios dentro de los términos de ley.


La Dra. Rueda interviene manifestando que se debe establecer la diferencia entre la responsabilidad del hospital y la responsabilidad de la EPS. Si la EPS remite el paciente al hospital ellos se des responsabilizan del problema de la atención y se lo trasladan al Hospital General. Se le informa a la Dra. El 89% de los pacientes de Savia Salud se atienden aquí en el HGM en un amplio abanico de especialidades, y que somos la principal red prestadora de servicios de Savia Salud.

Con lo que nos encontramos es con unos usuarios cada vez más empoderados que ya saben dónde tocar, ellos llaman o escriben a la Supersalud y la Supersalud solicita la respuesta al requerimiento de manera inmediata (con riesgo de vida); los usuarios tienen la autorización a nombre del HGM, entonces es el HGM quien debe dar la respectiva respuesta en caso de que no haya agenda por las directrices de la Ministerio de Salud o la Secretaría Departamental se debe dirimir quién se encargará de dar esas respuestas, basados y soportados en la ley.

La Dra. Rueda manifiesta que la tele asistencia se convierte en una buena opción pero pregunta si le se le ordenan exámenes o medicamentos qué se haría en ese sentido; se le informa cómo se viene haciendo, una vez el Dr. revise el paciente determine si el tratamiento sigue igual o se le cambia, se le pregunte al usuario a través de qué medio se le puede hacer llegar su fórmula o anexo técnico que puede ser a través de correo electrónico o por medio de la oficina de atención al usuario; el paciente puede acercarse a reclamarla personalmente. y por ahí derecho van a COHAN por esta razón también están muy reticentes a la hora de irse a la clínica de la 80.

En conclusión, se gestionará la tele asistencia por parte del Dr. Vallejo quien nos dará a conocer los resultados de esa gestión con la jefe de consulta externa.

La Dra. Rueda manifiesta que una vez se implemente la estrategia de tele asistencia sea informada a la oficina de Procesos Judiciales, para que esto haga parte de las respuestas a

	FORMATO ACTAS DE REUNIÓN E INSTRUCCIONES PARA SU DILIGENCIAMIENTO	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD PLANIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DEL SGIC	CÓDIGO: ES-GIC-GC001F03
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 4 de 4
			FECHA: 01/06/2014

algunas de las tutelas a las cuales les aplique esta estrategia. Para efectos de subsanar y garantizar los derechos a la salud de las personas pero también en el marco de las prohibiciones normativas que ha dictado los entes territoriales.

Agotados los temas y siendo las 11:00 am se da por terminada la reunión.

IV. PROPOSICIONES Y VARIOS

V. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN ACTUAL			
Nº	COMPROMISOS	RESPONSABLES	PLAZO
1	Gestionar estrategia de tele asistencia	Dr. Mario Vallejo	2 semanas
2	Revisar oficio PQRS	Dra Gloria Lucía Rueda	2 semanas
3			

Fecha próxima reunión: 08-09-2020
--

Coordinador de la Reunión	Secretario de la Reunión
Mario Vallejo de la Pava Subgerente Asistencial	Astrid Yamile Rodriguez Mejia Profesional Universitario Atención al Usuario