



Radicado: HGM 009 00000000020210000148

Fecha: 27.04.2021 **Hora:** 06:59:23

Sociedad: P HGM Hospital General de Medellín

I. REGISTRO INICIAL DE VARIABLES

Acta No : HGM-009-20210000148 2021-4 Año : 2021

GRUPO O COMITE: ACTAS COMITE ETICA HOSPITALARIA

FECHA: 20210413 LUGAR: Subgerencia asistencial DURACIÓN: 1 hora

II. PARTICIPANTES Y AUSENTES

Nombres y Apellidos (Participantes)

Cargo

Diego Pineda Álvarez	Subgerente Asistencial
Luz Mery Zuleta Lezcano	Representante Asociación de Usuarios
Astrid Yamile Rodriguez Mejía	Profesional Universitario Atención al Us
Luisa Fernanda Correa Marín	Oficina Jurídica
Olga Lucía Royert	Coordinación de Enfermería
Asmed Holguín	Empresa de seguridad VIDECA
Alba Rocío Montoya	Auxiliar de enfermería
Miguel Angel Bustos	Director de Ambulatorios
Jhon Fredy Macías	Director de Hospitalización
Nemesio Cataño	Director de Ayudas Diagnósticas
Cesar Javier Jiménez	Representante COPACO (virtual)
María Eugenia Betancur	Psicóloga Ambulatorios
Guillermo Bustamante	Director Sede la 80

Nombres y Apellidos (Ausentes)

Motivo

Luz Mery Zuleta Lezcano	Dificultades de conectividad
Carmen Lucía Zapata	Dificultades de conectividad
María Eucaris Gómez Estrada	Dificultades de conectividad

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 su gerencias para su modificación o complementación, se da por aprobada el acta anterior

VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA ANTERIOR REUNIÓN.

Rad - N°Pos	COMPROMISOS	RESPONSABLES	ESTADO
2019000286-001	hablar con Diego Cano para publicación de las felicitaciones con nombre propio en la intranet	MARIA DEL PILAR DUQUE LOAIZA	100 %
2019000286-0	Hablar con la jefe de calidad para generar indicador	ASTRID YAMILE RODRIGUEZ	0 %



Radicado: HGM 009 00000000020210000148

Fecha: 27.04.2021 **Hora:** 06:59:23

Sociedad: P HGM Hospital General de Medellín

Rad - N°Pos	COMPROMISOS	RESPONSABLES	ESTADO
02	de felicitaciones	MEJIA	
2019000301-001	Se comentó con la jefe de Calidad. Se hará despliegue de felicitaciones y agradecimientos a través de las pantallas institucionales y en las reuniones de cada área.	ASTRID YAMILE RODRIGUEZ MEJIA	100 %

Actividades realizadas en la reunión actual:

Orden del día

1. Lectura del acta.
2. Socialización de los directores, líderes y coordinadores de las quejas de trato digno primer bimestre 2021
3. Lectura de correspondencia
4. Elecciones Comité de Ética
5. Propositiones y varios

1. Lectura del acta y aprobación del acta.

2. Se inicia la reunión volviendo a informar a los directores, líderes y coordinadores sobre la importancia de responder adecuadamente las PQRSD. Contactar a los usuarios o a las EPS, DSSA, Supersalud o Personería a informarle en qué va su trámite, la jefa de la oficina jurídica les recuerda que el no responder un derecho de petición dentro de los términos de ley tiene implicaciones tanto para quien deja de responder las quejas como para la entidad. Se ofrece a colaborar con el acompañamiento para dar respuesta de fondo a las mismas cuando estas requieran soporte jurídico.

Interviene el Dr. Miguel Ángel Bustos: presenta la gestión realizada en su área a las PQRSD, por medio de una tabla de Excel, lo acompaña la psicóloga María Eugenia entre ambos presentan el plan de mejoramiento, informa que inician con el personal de urgencias para luego implementarlo en el servicio de ambulatorios.

La tabla que presentaron consta del número del radicado, el nombre del quejoso, el número de documento, el funcionario, el tipo de queja, las acciones tomadas, el plan de mejoramiento y el seguimiento. En el plan de mejoramiento y seguimiento, se incluirá las capacitaciones con el programa de cultura organizacional. Todas estas situaciones se tendrán en cuenta en la evaluación de desempeño y en la renovación del contrato.



FORMATO
ACTAS DE REUNIÓN

GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
PLANIFICACIÓN Y
CONSOLIDACIÓN DEL SIGC

CODIGO: ES-GIC-GC001F03

VERSION: 00

PAGINA: 3 de 6

FECHA: 01/06/2014



Radicado: HGM 009 00000000020210000148

Fecha: 27.04.2021 **Hora:** 06:59:23

Sociedad: P HGM Hospital General de Medell

El Dr. Bustos también manifiesta que algunos de los usuarios llegan solicitando el servicio en condiciones no adecuadas y que también se deben llevar a cabo acciones en este sentido.

La profesional de atención al usuario les recuerda que de todo el seguimiento que les realicen a las quejas por trato digno deberán tener las respectivas evidencias, ya que este Comité es vigilado por la Supersalud y una vez esto quede en las actas, en las auditorias se solicitará las evidencias de las intervenciones realizadas. Cada director y líder deberá tener esta información a la mano y organizada, y dejará acta de la intervención. Además de que todo esto hará parte del debido proceso.

La psicóloga María Eugenia nos informa sobre el plan de capacitación anual el cual depende de la oficina de talento humano. Propone que se articulen los servicios con las capacitaciones de cultura, se comprometen a escribirle a cultura organizacional para que incluyan temas de humanización en la atención. La psicóloga nos hace una breve presentación en power point y socializa el plan de trabajo para esa área.

Se les solicita nos envíen las evidencias del plan de trabajo desde su área.

Interviene el Director del Servicio de Hospitalización, manifestando que la queja de trato digno que se le presentó este año tiene que ver con una queja de una paciente del chocó que ingreso por una úlcera en el pie quien se fue complicando al punto de pensar en amputarle la extremidad. Manifiesta que la paciente padecía una obstrucción arterial severa de miembros en miembros inferiores con necrosis distal, se le realizó cirugía vascular, se contempló la posibilidad de salvar la extremidad, acudiendo a medios diagnósticos, no fue viable y se tuvo que amputar.

Interviene nuevamente la profesional de atención al usuario instándolos a que una vez se respondan estas quejan depositar la gestión en Eurodoc y por otro lado sensibilizando sobre la importancia de responder prontamente las quejas que ingresan con temas médicos ya que estas pueden convertirse en potenciales demandas de reparación.

Interviene la Empresa de Seguridad VIDECA, el señor Asmed manifiesta que las dificultades con su personal se presentan a raíz de los controles que deben realizar, muchos de los usuarios no entienden que los procedimientos hay que hacerlos porque el tema de seguridad es importante. Esto se presenta tanto con los usuarios como con los funcionarios.

Se le informa al supervisor de Seguridad sobre importancia de responder oportunamente, deben seguir el plan de mejoramiento y tener también la evidencia de las acciones realizadas a las PQSD.

Interviene la coordinadora de enfermería Olga Royert, manifiesta que en los servicios a cargo se les realizaron los descargos a los funcionarios implicados y se está esperando la respuesta, en las quejas sobre el ruido manifiesta que ya se le realizó la retroalimentación del personal acudiendo a la política del silencio.

Con respecto a la pregunta sobre qué quejas deberán ir al Comité Interno Disciplinario, la Dra Luisa informa que se debe determinar la gravedad de la falta, para verificar si amerita que el caso sea conocido por los abogados del Comité, verificar si el caso es reiterativo, si la conducta tuvo implicaciones graves en la salud de la persona, si se dejó de atender, si a raíz del comportamiento a la persona le sucedió algo o si fue algo verbal, también tener en cuenta que estas situaciones se debe ver reflejadas en la evaluación de desempeño.



Radicado: HGM 009 00000000020210000148

Fecha: 27.04.2021 **Hora:** 06:59:23

Sociedad: P HGM Hospital General de Medell

Interviene el Dr. Nemesio Cataño. En lo corrido del año en imagenología no se han presentado muchas quejas, sin embargo, el Dr. manifiesta que los despliegues semanales, se enfocan en que la calidad en la atención al usuario y que esto se vea reflejado en la oportunidad en la prestación de los servicios.

Interviene el Dr. Guillermo Bustamante

El paciente además de tener una necesidad de salud, también se le debe intervenir otras áreas ayudando de tal manera que se ganemos en satisfacciones espirituales. Se ha trabajado en capacitaciones con el personal para lograr que ellos entiendan que la misión médica rebasa lo estrictamente asistencial, buscando que las personas se sientan mejor atendidas. El Dr. también manifiesta que constantemente reciben mensajes de agradecimiento inclusive hasta de familiares de usuarios que fallecen.

Con respecto a los demás citados

No asisten

Wilmar León Posso (motivos académicos, será citado para la próxima reunión)

Empresa de Aseo Asis (otros compromisos)

Paula Arango (Se le junto con otro Comité)

María del Pilar Duque (no asistió)

3. Se lee oficio recibido de la Supersalud en el cual solicitan envío dentro de los 15 días hábiles siguientes de la resolución del Comité de Ética, y las actas de las vigencias 2020 y lo corrido del 2021. Para ello se revisará en compañía de la Dra. Luisa y el Sugerente asistencial dicha información para ser enviada dentro de los términos de ley.

4. Lectura de las tareas

Se leen los compromisos anteriores

Solicitar información del tema de los televisores, se le envió correo al arquitecto Carlos Correa el día 29.03.2021 quien sugiere remitirse al señor Rubén Barrientos quien tiene la información. La señora Alba Rocío se encargará de reunirse con él y socializará la gestión en la próxima reunión.

En la reunión pasada se dejó como tarea a la líder de Facturación (Paula Arango) comunicarse con Savia Salud para resolver de fondo la dificultad con las autorizaciones del año 2020 y las del 2021. Desde la oficina de atención al usuario se adelantó esta tarea y se le solicitó apoyo al Dr. David Bustamante y a la Jefe de Calidad Alejandra Cadavid reenviando el mismo a las áreas con capacidad resolutive de Savia Salud. Esperamos respuesta sobre este tema que urge sea solucionado de fondo.



Radicado: HGM 009 00000000020210000148

Fecha: 27.04.2021 **Hora:** 06:59:23

Sociedad: P HGM Hospital General de Medel

Intervienen los directores manifestando que desde el hospital se deben propiciar los medios para que el usuario sea atendido sin necesidad de traer la autorización impresa y que esto no puede ser el obstáculo para lograr la atención del usuario.

Se deduce entonces que hay escaso personal para atender esta labor que, según los Doctores, el hospital por ser red de Savia Salud debería prontamente atender.

El Dr. Cataño manifiesta que aquí asisten los auditores de Savia y que con ellos se debería tratar este tema, que interinstitucionalmente se debe realizar la gestión y no poner a andar el paciente consiguiendo las autorizaciones.

Si el mismo Hospital tramita las ordenes médicas (anexos 3), es más posible que esa autorización quede aquí en el Hospital.

La profesional de Atención al Usuario les solicita a quienes asisten a otros comités con este tipo de competencias que socialicen este tema para darle pronta y positiva solución en bien de los usuarios.

La señora Alba Rocío manifiesta que se deben reunir los directivos para solucionar de fondo este tema y que se debe asignar desde facturación personal suficiente que atienda el tema las autorizaciones. Sería ideal que los usuarios se fueran con lo administrativo resuelto.

Manifiesta también la funcionaria que se requiere una intervención a los médicos de urgencias quienes están atendiendo de manera inadecuada a los funcionarios que por algún motivo tienen que consultar en el servicio de urgencias. Solicita de manera perentoria intervención en este servicio ya que presenta evidentes falencias desde la vigilancia hasta el personal asistencial.

Por otro lado, que si se revisan las pertenencias de algunos funcionarios que también se haga lo propio con los directivos. El Dr. Cataño interviene manifestando que se debe intervenir el trato discriminatorio y que la humanización debe ser tarea de todos.

El señor Cesar representante del COPACO manifiesta que se debe pasar de la idea al acto y que estos temas ya se han socializado suficientemente, pero se deben realizar acciones concretas. Se debe enfatizar en que los funcionarios están contratados para atender y atender bien a los usuarios, y propone sanciones ejemplares para las personas que sigan incurriendo en estas conductas. Comenta que la señora Eucaris del Copaco estuvo enferma de COVID y solicita que desde el Comité le enviemos un saludo.

Por último, propone cambiar de plataforma. Ya que teams presenta muchas dificultades de conectividad.

La Dra. Luisa concluye que se debe realizar un trabajo constante en el tema de Cultura Organizacional.

Para la próxima reunión se citarán a los directores y líderes que no pudieron asistir
La señora Alba Rocío queda con la tarea de reunirse con el señor Rubén Barrientos



FORMATO
ACTAS DE REUNIÓN

GESTIÓN INTEGRAL
DE CALIDAD
PLANIFICACION Y
CONSOLIDACIÓN DEL SIGC

CODIGO: ES-GIC-GC001F03

VERSION: 00

PAGINA: 6 de 6

FECHA: 01/06/2014



Radicado: HGM 009 00000000020210000148

Fecha: 27.04.2021 **Hora:** 06:59:23

Sociedad: P HGM Hospital General de Medell

Se enviará tarjeta a la señora María Eucaris Gómez Estrada

Agotados los temas de la reunión se da por terminada siendo las 10:45 a.m.

IV. PROPOSICIONES Y VARIOS

No se presentaron

V. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN ACTUAL

N°	COMPROMISOS	RESPONSABLES	PLAZO
----	-------------	--------------	-------

Fecha próxima reunión: 20210511

DIEGO PINEDA ALVAREZ
Coordinador

ASTRID YAMILE RODRIGUEZ MEJIA
Secretario