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

I. REGISTRO INICIAL DE VARIABLES					
ACTA No. 6				AÑO: 2021	
Grupo o Comité:		Comité de Ética Hospitalaria			
Fecha:	11-06-2021	Lugar:	Subgerencia asistencial		Duración: 1 horas

<b>II. PARTICIPANTES Y AUSENTES</b>	
<b>Nombres y Apellidos (Participantes)</b>	<b>Cargo</b>
Diego Pineda Álvarez	Subgerente Asistencial
Luz Mery Zuleta Lezcano	Representante Asociación de Usuarios
Astrid Yamile Rodriguez Mejía	Profesional Universitario Atención al Usuario
Carmen Vargas	Oficina Jurídica
Carmen Lucia Zapata	Representante Asociación de Usuarios
Alba Rocío Montoya	Auxiliar de enfermería
Guillermo León Bustamante	Director Sede 80
<b>Nombres y Apellidos (Ausentes)</b>	<b>Motivo</b>
Cesar Javier Jiménez	Representante COPACO (virtual)
María Eucaris Gómez Estrada	Representante COPACO (virtual)

<b>III. DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<b>Lectura y aprobación del acta anterior:</b>
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.

<b>Actividades realizadas en la reunión actual.</b>
<p>Orden del día</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lectura del acta.</li> <li>2. Socialización de los directores, líderes y coordinadores de las quejas de trato digno mayo 2021</li> <li>3. Quejas alimentación (quejas).</li> <li>4. Quejas pérdida de las pertenencias.</li> <li>5. Propositiones y varios.</li> </ol> <p>1-Se da inicio a la reunión con la lectura del acta anterior.</p> <p>2- Quejas de trato digno</p> <p>Interviene la señora Alba Rocío manifestando su inconformidad con respecto a la Dirección de Ambulatorios, manifiesta que si bien se han disminuido las quejas ha sido a raíz del</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

seguimiento estricto de los miembros del COPASS, se siguen recibiendo muchas quejas de la sede 80. El Dr. Pineda interviene manifestando que la situación del servicio de urgencias se puede explicar por el alto porcentaje de ocupación.

La señora Mery de la Asociación de Usuarios, manifiesta que en la oficina de atención al usuario se canaliza todo, visibiliza el hecho de la falta de recurso humano en esa área. Se sugiere disponer del personal reubicado, sin embargo, la profesional explica las razones por las cuales este personal no sería efectivo en el proceso SIAU. Se espera que la persona que ingrese al proceso tenga las competencias que el mismo exige.

### 3-Quejas alimentación

El Dr. Pineda interviene solicitando información de estas quejas, el Director de la sede 80 manifiesta que han mejorado, que se está realizando seguimiento a través de los nutricionistas.

Por otra parte la señora Alba Rocío manifiesta que las quejas de alimentación continúan, que la presentación de la alimentación no es adecuada, que se debe mejorar de manera urgente este tema.

La representante de la oficina jurídica manifiesta que es el supervisor del contrato quien debe hacer el seguimiento a las PQRS que se presentan y desde ahí se deben establecer los planes de mejoramiento. Con esto se evitan quejas en entes de control y posteriores demandas. Se hace urgente tomar medidas al interior del hospital.


Se le informa a la funcionaria de la oficina jurídica que desde el proceso se envían las quejas a las empresas de terceros y a los supervisores del contrato para la respectiva gestión y medidas, todas sin excepción son redireccionadas, sin embargo, no disminuye las quejas en este sentido. Se debe entonces tomar medidas eficaces

Desde la Asociación de Usuarios se solicitó a la Directora de Apoyo logístico un informe sobre los contratos de los terceros, este informe aún no se rinde ante la Asociación de Usuarios. Manifiesta también que los terceros también son la imagen del H.G.M.

Sugieren solicitar un informe desde el comité sobre el seguimiento a las quejas a Neila Mazo (nutricionista, supervisora del contrato de alimentación sede 80).

Se ha mejorado en que los vigilantes dejen entrar a los acompañantes para que no se mojen. El señor gerente menciona en el COPASS hacer un cubículo en la entrada, realizar una especie de sala de espera en la entrada principal para mejorar la espera de los acompañantes que actualmente pasan a la intemperie.

4-Con respecto a las pertenencias de los usuarios mejorar lo que tiene que ver con la cadena de custodia, se socializó el tema con la jefa de seguridad del paciente. La señora Mery le

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

sugiere al señor Director de la sede 80 hacer llegar o llamar al usuario que olvidó sus pertenencias desde la misma sede para que el usuario evite desplazarse hasta la sede central.

En la sede 80 hace falta una oficina de atención al usuario, el director manifiesta que el hospital es un operador de la secretaria de salud, que se inicia con 70 camas se ha ido aumentando el número de camas debido a las exigencias de la pandemia en este momento 190 camas. El grupo está conformado por tres personas administrativas. A pesar de la deficiencia en recurso humano se realiza el trabajo con compromiso. Se ha socializado con el personal administrativo la importancia de la devolución de los documentos de identidad.

La señora Alba Roció manifiesta que algunas de las quejas de la sede 80 son allegadas por funcionarios del mismo hospital ya que les impiden ingresar a visitar a sus pacientes. Solicita que se tenga un canal para establecer contacto con sus familiares.

El Director manifiesta que sobre este tema a los funcionarios se les facilita el ingreso. Se tienen cuidados para evitar que haya perdidas de objetos, pero con el carnet se permite el ingreso.

Pendiente realizar la visita por parte del Comité a la sede 80.

Con respecto a la petición de las máquinas dispensadoras de la sede 80 informan que jurídicamente no se puede habría que solicitar autorización a la Alcaldía.

La silla de los acompañantes informa que se encuentra en proceso de contratación.

Agotados los temas de la reunión se da por terminada siendo las 10:00 a.m.

#### **IV. PROPOSICIONES Y VARIOS**


No se concertaron

#### **V. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN ACTUAL**

Nº	COMPROMISOS	RESPONSABLES	PLAZO
1	Enviar correo PQRSN Nutriser	Astrid Yamile Rodriguez Mejia	13/07/2021
2			
3			

**Fecha próxima reunión:** 13-07-2021

<b>Coordinador de la Reunión</b>	<b>Secretario de la Reunión</b>
----------------------------------	---------------------------------

	<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: 4 de 4
			FECHA: 01/06/2014

<p>Diego Pineda Álvarez Subgerente Asistencial</p>	<p>Astrid Yamile Rodriguez Mejia Profesional Universitario Atención al Usuario</p>
--	--