

COMITE DE ÉTICA HOSPITALARIA

ACTA N° 05

FECHA: 10 de Mayo 2022

HORA: 2: 00 p.m.

LUGAR: Auditoria Hugo Salazar Torre Emblemática. Universidad de Manizales
Facebook Live Assbasalud.
<https://www.facebook.com/AssbasaludESE/videos/296288889374595/>

Asistentes: Lista de asistencia

- ✓ Doctor JORGE RUBIO JIMENEZ Gerente.
- ✓ Trabajadora Social Claudia P Valencia Giraldo.
- ✓ Señor Fabio Álvarez. Representante COPACO Veedor
- ✓ Enfermera Francia Elena Mejía Repre. de I@s Enfermer@s.
- ✓ Señor. Genaro Martin Márquez. Repre. de las veedurías
- ✓ Doctor Jorge Uriel López Herrera. Delegado de Gerencia

Ausentes:

- ✓ Señor Aníbal González. Repre. de la Asociación de Usuarios
- ✓ Doctor Diego Fernando Brand. Representante de Medic@s
- ✓ Señor Oscar Armando Salazar. Repre. de la Asociación de Usuarios
- ✓ Gloria Inés Valencia Gonzales. Repre. de las veedurías
- ✓ Señora Luz Mary Cardona Repre. de las veedurías

ORDEN DEL DIA

1. Llamado a lista
2. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Informe de Gestión Vigencia 2021
 - 2.1 ENFOQUE DIFERENCIAL
 - 2.2 CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Doctor JORGE RUBIO JIMENEZ Gerente.
 - 2.2.1 Indicadores de calidad
 - 2.3 SATISFACCIÓN DE USUARIOS.
 - 2.3.1 Satisfacción de usuarios

Página 1 de 7



@AssbasaludESE

- 2.3.2 Indicador de satisfacción
 - 2.3.3 Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos
 - 2.3.4 Participación institucional
 - 2.3.5 Participación ciudadana
 - 2.3.6 Satisfacción del usuarios (encuestas de satisfacción)
3. Atención a las veedurías sobre calidad, oportunidad en la prestación de los servicios de salud.
4. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA SESIÓN

La presente acta es un documento oficial elaborado por Assbasalud ESE y firmado por las personas que se indican en el pie de página, la sesión del comité de ética tuvo lugar en la asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas ya que se debía presentar informe de las gestiones realizadas desde el Comité de ética durante la vigencia 2021, con presencialidad y a través de Facebook live con el fin de mitigar el riesgo de contagio por CORONAVIRUS COVID 19, en cumplimiento de las directrices impartidas desde el Gobierno Nacional y Territorial.

La utilización de este medio tecnológico de información se ajusta a la política de participación social en salud, promoviendo y permitiendo la participación e interacción con la comunidad, brindando información de interés y recibiendo y atendiendo las inquietudes de la comunidad.

1. Llamado a lista

Se anexa copia de lista de asistencia de Audiencia pública de Rendición de Cuentas.

2. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Informe de Gestión Vigencia 2021

2.1 ENFOQUE DIFERENCIAL

Este encuentro con la ciudadanía es con enfoque diferencial donde tenemos presentes las siguientes características:

- ✓ El ciclo vital de las personas
- ✓ Discapacidad



- ✓ Género
- ✓ Pertenencia

Porque nuestra sociedad está orientada actualmente a la inclusión.

2.2 CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Doctor JORGE RUBIO JIMENEZ Gerente.

2.2.1 Indicadores de calidad

Variables	Resultado
Proporción de caídas en Hospitalización %	0,001
Proporción de reingresos a Urgencias antes de 72 horas con el mismo diagnóstico	0,01
Proporción de reingresos a Hospitalización antes de 15 días con el mismo diagnóstico	0,02
Oportunidad en citas médicas generales (Días)	1,53
Oportunidad en citas odontológicas (Días)	21,53
Oportunidad ecografías (Días)	1,82
Oportunidad Triage II (Minutos)	11,30
Proporción de satisfacción usuario (experiencia global) %	95,41
Proporción de satisfacción usuario (recomendaría) %	98,11
Proporción de remisiones desde los servicios ambulatorio y hospitalario %	36,28
Proporción de remisiones desde el servicio de urgencias %	18,00
Proporción de remisiones de partos complicados %	18,18

Estos indicadores de calidad obedecen a entes externos y lo que hace la entidad es hacer una correcta aplicación de ellos.

La institución cumple con unos muy buenos estándares de calidad, con unos indicadores que son altamente óptimos con respecto a otras entidades del sector público en el sector privado.

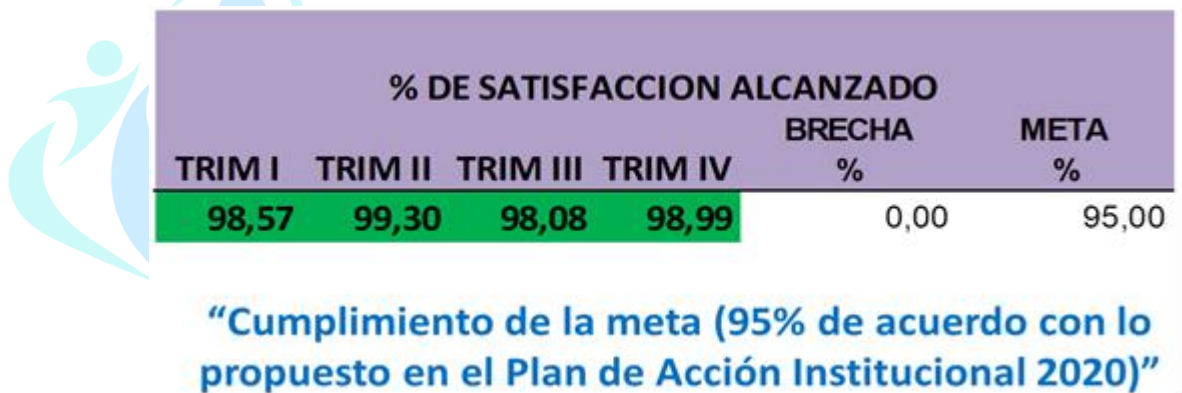
2.3 SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

2.3.1 Satisfacción de usuarios

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS DE LAS DOS ÚLTIMAS VIGENCIAS

		TOTAL AÑO 2020		TOTAL AÑO 2021	
		Cant.	%	Cant.	%
PQRSR CLIENTE EXTERNO	PETICION	1322	74,90	1391	80,64
	QUEJA	356	20,17	188	10,90
	RECONOCIMIENTO	66	3,74	125	7,25
	SUGERENCIA	17	0,96	10	0,58
	DERECHO DE PETICION	3	0,17	8	0,46
	TUTELA	0	0,00	0	0,00
	RECLAMO	1	0,06	3	0,17
TOTAL CLIENTE EXTERNO		1765	100	1725	100
PQRSR CLIENTE INTERNO	QUEJA	1	100,00	6	66,67
	PETICION	0	0,00	2	22,22
	RECONOCIMIENTO	0	0,00	1	11,11
TOTAL CLIENTE INTERNO		1	100	9	100

2.3.2 Indicador de satisfacción



Demuestra una satisfacción por encima de lo óptimo.

2.3.3 Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos

PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS P,Q,R,SI				
	TOTAL AÑO 2020		TOTAL AÑO 2021	
	Cant.	%	Cant.	%
TRATO	33	1,87	99	5,74
ACCESO	1338	75,81	1362	78,96
OPORTUNIDAD	196	11,10	56	3,25
INFORMACIÓN	107	6,06	119	6,90
INFRAESTRUCTURA	12	0,68	13	0,75
COMPETENCIA TÉCNICA	77	4,36	75	4,35
OTRO	2	0,11	1	0,06
TOTAL	1765	100,00	1725	100,00

Año	2017	2018	2019	2020	2021
PQRS	1.458	1.337	1.490	1.765	1.725

2.3.4 Participación institucional

PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL						
TIPO DE PARTICIPACION	Nombre de la actividad	Número de actas				Total año 2021
		TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	
Actividades de Asociación de usuarios	Asociación de usuarios	3	3	3	3	12
	Sesiones chat WhatsApp	10	9	11	8	38
	Temas socializados información al instante WhatsApp	53	145	41	62	301
Ética	Comité de Ética	3	3	3	3	12
Usuarios capacitados en Actividades Educativas promovidas desde el comité de ética en promoción y prevención de la salud	Lavado de manos	3112	2348	9633	4462	19553
	Deberes y derechos- uso de rotafol	38	0	0	2	38
	Derechos sexuales y reproductivos	0	141	0	0	141
	Residuos Hospitalarios	0	11	0	0	11
	Política de Humanización	0	38	0	0	36
	Estimulación Intrauterina	0	12	0	0	12
	Lactancia Materna	0	4	0	0	4
	Planificación Familiar	0	8	0	0	6
Disciplinario	autocuidado- Prevención de Infecciones- Atención Preferencial- Comunicación	392	445	476	355	1668
	Informes Oficina Disciplinario	3	3	3	3	12
Rendición de Cuentas	Foro	0	1	0	1	2
	Audiencia Pública	0	1	0	0	1
	Actas Equipo Líder de R.dC	0	1	0	0	1
Veedurias	Veeduría Ciudadana	2	1	2	1	6
Total		3614	3168	10172	4900	21854

PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL						
	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Total año 2020	2021
N° Asistentes Comunitarios	284	90	182	229	785	1308
N° Convocados Comunitarios	1176	310	324	1198	3008	949

2.3.5 Participación ciudadana

Se realizaron:

- ✓ Concertaciones con la comunidad en los procesos de atención en salud
- ✓ Resolución de inquietudes de la comunidad al instante
- ✓ Una amplia participación de los usuarios en las diferentes instancias de participación en salud y control social
- ✓ Transparencia de la información con la comunidad
- ✓ Acercamiento entre la ciudadanía y la comunidad
- ✓ Mejoramiento de la imagen institucional
- ✓ Uso de herramientas tecnológicas como: correo electrónico, WhatsApp, pagina web, líneas telefónicas, google meet, en el marco de la emergencia por COVID-19

2.3.6 Satisfacción del usuarios (encuestas de satisfacción)

Satisfacción del Usuario (Encuestas de satisfacción)		
Vigencia	Meta	Logro
2019	94%	95,27%
2020	94%	95,10%
2021	95%	98,99%

3 Atención a las veedurías sobre calidad, oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

- ☞ **Genaro Martin Márquez:** Felicitaciones al Gerente y talento humano por darle un manejo profesional a los dineros públicos, en la vigencia 2020-2021 otro logro fue el manejo que dieron en el tiempo de vacunación. Gracias por invitar a la ciudadanía e informar con la rendición de cuentas.

Radicado con referencia 11236 caso 6

- ☞ Señora Fabio Álvarez: Doctor Jorge Rubio para preguntarle porque esta tan abandonado el puesto de salud el prado en la parte exterior del puesto de salud falta una manito de pintura.

Radicado con referencia 11236 caso 7

4 Proposiciones y varios

No se presentaron proposiciones y varios

Se da por terminada la sesión siendo las 4:20PM



JORGE URIEL LOPEZ HERRERA
Delegado de la Gerencia



CLAUDIA PATRICIA VALENCIA
Prof. Univ. Servicio al Ciudadano

Anexos: seis (6).

Elaboró: Claudia Patricia Valencia. Profesional Universitario.