

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Para la Inspección Vigilancia y Control**

ACTA COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA No. 03

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

ESE: Assbasalud ESE

CIUDAD Y FECHA: 08/03/2023

HORA DE INICIO: 3:00 pm

HORA FIN: 5:00 pm

LUGAR:

Lugar presencial: Calle 27 No. 17-32 Primer piso
Oficina de Atención al Usuario

Virtual: <https://meet.google.com/fbx-bska-veh>

TEMAS:

1. Llamado a lista.
2. Lectura del acta anterior.
3. Revisión de tareas pendientes:
 - ☞ Resolución Comité De Ética
 - ☞ Visita al servicio farmacéutico
 - ☞ Tareas de acuerdo con las comunicaciones de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para seguir sus lineamientos relacionados con el comité de ética
4. Socialización Resolución 0378.
5. Socialización del acta Visita al servicio farmacéutico.
6. Proyecto de instructivo comité de ética.
7. Atención a las veedurías sobre calidad, oportunidad en la prestación de los servicios de salud.
8. Proposiciones y varios.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Socializar la resolución 0378 por medio de la cual se actualiza la resolución 1446 de 03 de marzo de 2004 por medio de la cual se conforma el comité de ética hospitalaria de Assbasalud ESE
2. Realizar seguimiento a las tareas pendientes de la sesión anterior.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

DESARROLLO DE LA SESIÓN

1. Llamado a lista

Se anexa lista de asistencia y captura de pantalla. Teniendo en cuenta que el señor Álvaro no podía asistir presencialmente debido a una incapacidad médica para desplazarse, y tampoco le fue posible conectarse al enlace enviado, se le conecto mediante llamada telefónica. A través de este medio se le atendió y participó de la reunión.

2. Lectura acta anterior

Se realizó lectura del acta anterior, la cual fue aprobada por unanimidad sin ajustes.

3. Revisión de tareas pendientes:

☞ Resolución Comité de Ética:

Se informa a los asistentes que la Resolución 0378 del 13 de febrero de 2023 de Conformación del Comité de Ética, ya fue aprobada y publicada en página web; igualmente, se solicitó al proceso de Comunicación realizar difusión y también se envió a todos los integrantes del comité de ética vía correo electrónico.

☞ Visita al servicio farmacéutico:

Se informó a los asistentes que se realizó la visita según lo programado en el Plan de acción el día el 07 de marzo 2023.

☞ Tareas de acuerdo con las comunicaciones de la Dirección Territorial de Salud de Caldas para seguir sus lineamientos relacionados con el comité de ética:

Con relación a estas tareas se adelantaron los siguiente acciones:

- Se envió la siguiente comunicación al Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas:

9/3/23, 10:29

Zimbra

Zimbra:

claudia.valencia@assbasalud.gov.co

Solicitud Análisis de requerimientos por parte de la DTSC con respecto al Comité de ética

De : CLAUDIA VALENCIA <claudia.valencia@assbasalud.gov.co> Jue, 09 de feb de 2023 15:09
Asunto : Solicitud Análisis de requerimientos por parte de la DTSC con respecto al Comité de ética 📎 2 ficheros adjuntos
Para : RICHARD ROMAN <richard.roman@assbasalud.gov.co>, JULIO GARCIA <julio.garcia@assbasalud.gov.co>

Buenas tardes Ingeniero Richard,

teniendo en cuenta la circular anexa de la DTSC en la que refieren:

- A) B) Se debe disponer de un procedimiento institucional para la realización de la convocatoria a los miembros de la comunidad y de los funcionarios de la Institución, para su elección:
¿Es necesario un procedimiento si en la resolución que esta pendiente de firma de Gerencia se habla del tema?
- A) H) Las IPS deben disponer de los mecanismos internos que permitan adoptar y/ o implementar las decisiones y recomendaciones establecidas al interior de los Comités de Ética Hospitalaria.

Desde el comité se pensó en una guía o protocolo, cual seria su observación? ya que a la fecha lo que se hace es que se remiten a los líderes de proceso y se hace seguimiento, sin embargo no esta documentado.

Gracias y quedamos atentos,

—
Claudia P Valencia
Profesional Universitario
Servicio al Cliente

Julio Cesar García Jiménez
Presidente del Comité Ética

📎 **RESOLUCION ACTUALIZADA COMITE ETICA.docx**
279 KB

<https://correo.assbasalud.gov.co:8443/h/printmessage?id=C:45858&tz=America/Bogota>

1/2

9/3/23, 10:29

Zimbra

📎 **CIRCULAR ESE DEPTO DE CALDAS- COMITÉS DE ÉTICA HOSPITALARIA 2023.pdf**
163 KB

De lo anterior, el Jefe Oficina Asesora, Planteo acerca del literal H) que se debía realizar un instructivo.

4. Socialización Resolución 0378 del 13 de Febrero de 2023:

Se realizó lectura y explicación de la Resolución 0378 del 13 de febrero de 2023 por medio de la cual se actualiza la resolución 1446 de 03 de marzo de 2004 por medio de la cual se conforma el comité de ética hospitalaria de Assbasalud ESE. (Ver anexo la Resolución)



5. Socialización del Acta de la visita al Servicio Farmacéutico

Se informó a los asistentes que el pasado 07 de marzo de 2023, se realizó visita de acompañamiento en la prestación del servicio farmacéutico al usuario de la sede Centro Piloto Consulta Externa ubicado en la carrea 31 No 30-03 Local 1. Con el siguiente Objetivo:

Objetivo: Realizar visita de acompañamiento en la prestación del servicio al usuario en lo relacionado a: Deberes y derechos, humanización del servicio.

(Ver anexo acta de visita)

Una vez leída el acta de visita, se resaltan las siguientes **aspectos positivos**:

- Se cuenta con dotación de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. La cantidad de sillas muestra que es proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con iluminación y ventilación adecuada y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los colaboradores a cargo de la atención personalizada.
- Se evidencia trato humanizado por parte de los colaboradores hacia el usuario.
- Se observa ambiente de convivencia apropiado en sala de espera en relación con los usuarios en sala de espera y los colaboradores.
- En percepción de los usuarios refieren que hubo buen trato por parte de los colaboradores.
- La percepción de los usuarios es que la atención es rápida.

Recomendaciones para ser enviadas al Líder de Proceso Servicio Farmacéutico:

- Que se tenga fichas para turnos diferenciales para la atención preferencial acorde con la Circular 0000008 de la Supersalud.

“Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante **ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial que permita la trazabilidad de la atención**, para la población con derecho a atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, **así como silletería identificada para esta población”**

- Que se tenga un mecanismo en el que se le pueda verificar la fórmula del usuario antes de solicitar el turno e informarle sobre la disponibilidad de los medicamentos, para que el guía de servicios no deba estar desplazándose de la puerta de ingreso hacia las ventanillas constantemente.

- En relación a la ventanilla preferencial, que la señalética la cual se encuentra ubicada en el módulo 2 se ubique en el módulo correspondiente a la prestación de dicho servicio, toda vez que el guía de servicios indica que aunque no tiene ficha para turno preferencial, ni una fila preferencial, a las mujeres embarazadas y con niños de brazos, los direcciona al módulo 1.
- Que se tenga marcación en las sillas para población preferencial como lo indica la Circular 000008 de la Supersalud.
- Brindar una identificación al guía de servicios, ejemplo: uniforme, chaleco o carné que permita a los usuarios identificarlo con facilidad y no se confunda con los usuarios.
- Con relación a los turnos, revisar la posibilidad que este no tenga letras, toda vez que el tablero no indica llamado por letras, situación que genera confusión en el usuario y puede conllevar a que pierda el llamado en su turno.



- Disponer de información clara para brindar a los usuarios por parte de los colaboradores acerca de cuándo le llegará el medicamento pendiente al usuario. Toda vez que en la entrevista a la señora María Adíela Mafla refirió que en el módulo le indicaron que no se sabía cuándo podía volver por el medicamento.
- Instalar señalética para el servicio de baño a los usuarios.

Conclusiones:

- Se concluye que las desviaciones están relacionadas con información al usuario, lo cual es coherente con los resultados de las encuestas de satisfacción.

6. Proyecto de instructivo comité de ética

Acorde con las tareas pendientes y con las indicaciones dadas por el Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas acerca de las orientaciones dadas por la DTSC se ha venido trabajando en un proyecto de instructivo el cual fue socializado (ver documento anexo).

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

La señora Luz Mary Cardona refirió:

- Me están llamando pacientes a decirme que han estado viniendo a la ventanilla de atención al usuario a actualizar la afiliación y que le dicen que no tiene sistema.

Respuesta: se le informó a la señora Luz Mary que el día 08/03/2023 se le envió un correo a la Oficina Asesora Planeación y Sistemas, solicitando se realicen las gestiones pertinentes para solucionar dicha situación, la cual se espera quede resuelta para hoy 08/03/2023 al finalizar la tarde. (ver anexo correo solicitud)

8. Proposiciones y varios

La profesional de Servicio al Cliente indicó a los asistentes, que el pasado 03/03/2023, se tuvo asistencia técnica por parte de la DTSC en lo relacionado a la Política de Participación Social en Salud, en donde indicaron que se debía incluir en las acciones de participación, la solicitud de todo lo referente a la reforma a la salud en la medida es que esta fuera avanzando.

Por lo anterior se propone enviar a todos los integrantes el ABC de la reforma a la salud para que cada uno vaya leyendo y entre todos socializarlo en el próximo comité.

La proposición fue aprobada.

CONCLUSIONES

- ☞ Se concluye que a la fecha, el comité ha venido avanzando en cumplimiento de sus funciones de forma continua y se ha realizado una buena gestión.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Enviar el ABC de la reforma a la salud a los integrantes del comité de ética.	Profesional Universitario Servicio al Cliente	09/03/2023-15/03/2023
Socializar en el próximo comité el ABC de la reforma a la salud	Profesional Universitario Servicio al Cliente	12/04/2023

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Enviar las recomendaciones y conclusiones de la visita realizada al servicio farmacéutico al Líder de Proceso	Profesional Universitario Servicio al Cliente Enfermero Julio Cesar García delegado de Gerencia	09/03/2023-15/03/2023
Continuar con la elaboración del instructivo	Profesional Universitario Servicio al Cliente Enfermero Julio Cesar García delegado de Gerencia	09/03/2023-12/04/2023
ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO/DEPENDENCIA/ ENTIDAD	FIRMA
Julio Cesar García Jiménez	Delegado de Gerencia	
Enfermero Sebastián López Henao	Reprendentante de l@s Enfermer@s.	
Doctor Diego Fernando Brand	Representante de Medic@s	
Señora Luz Mary Cardona	Representante de la asociación de usuarios	
Señor Álvaro Valencia	Representante de la asociación de usuarios	
Claudia Patricia Valencia	Secretaria Técnica	

(Se adjunta firma de asistentes o formato de asistencia)

Siendo las 5:00 PM, se da por terminada la reunión.

ORIGINAL FIRMADO
JULIO CESAR GARCÍA JIMÉNEZ
Delegado de la Gerencia

Anexos: Catorce (14).
Elaboró: Claudia Patricia Valencia. Profesional Universitario.

