

	GESTION ESTRATEGICA	Código: 10-01-FO002
	ACTA INSTITUCIONAL	Versión: 03
		Fecha Aprobación: 25/07/2013
		Página 1 de 8

FECHA 04/06/2021 ACTA N:

TIPO DE COMITÉ O REUNION	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA				
LUGAR	OFICINA SIAU	HORA INICIO	3:00 PM	HORA FINAL	4.:00 PM
OBJETO DE LA REUNION	Comité de Ética Hospitalaria correspondiente Marzo y Abril 2021				

ASISTENTES	CARGO
Julieth Jordán (asistencia virtual)	Representante de enfermería
Carlos sola cabrales (asistencia virtual)	Medico coordinador de urgencia
Libia verbel (asistencia virtual)	Representantes del COPACO
Dra arleth Mercado (asistencia virtual)	Dir.Asistencial
Estefania baquero (asistencia virtual)	Trabajadora social
Vilma Silva P (asistencia virtual)	Coordinara SIAU

DESARROLLO Y/O CONCLUSIONES

Se da inicio al comité de ética hospitalaria correspondiente a los meses de Marzo y Abril del año en curso utilizando las herramientas TIC con algunos miembros del comité como medida para evitar la propagación del COVID-19

Se realiza la socialización del informe de las PQR de los meses de Marzo y Abril .

En el mes de MARZO se presentaron 29 Queja dirigidas a los servicios de Imagen diagnóstica(8)28% Consulta externa (8)28%,Hospitalización (7)24%,Urgencias Adulto (4)14%,Urgencias Pediatría (1) 3.0%, Cuidado crítico (1)3.0%,las PQR que se presentaron fueron de las EPS :

Sanitas 10, Nueva EP 8, Mutual Ser 8, Bafin 2, Comfasucre 1.

En el mes de ABRIL presentaron 27 Queja dirigidas a los servicios de Imagen diagnóstica(17)63% Consulta externa (9)33%,Urgencias Adulto (1)3.7%,las PQR que se presentaron fueron de las EPS :

Sanitas 10, Nueva EP 8, Mutual Ser 8, Bafin 2,Comfasucre 1.

Los derechos que fueron vulnerados .

Derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.

Derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico..

No se Vulnera ningún derecho

El atributo de calidad que fueron afectados por la insatisfacción :

Continuidad con un 22 .

Oportunidad con un 19

Satisfacción con un 14

Seguridad con un 1

Consulta externa

oportunidad en la asignación con citas , con las especialidades , otorrino, ortopedia , urología y para la entrega de estudios radiológicos y asignación de citas.

Cuidado crítico ,Hospitalizacion y Urgencias

Demora para brindar la atención
Problemas de comunicación entre el personal asistencial y/o usuario
Problemas de coordinación entre el personal asistencial y administrativo.

PQR DE ABRIL

Consulta Externa	Neurología pediátrica y urología cita
Consulta Externa	consulta de primera vez por neurocirugía
Consulta Externa	consulta de primera vez por gastroenterología
Consulta Externa	cirugía cabeza y cuello
Consulta Externa	Programación para cambio de botón de gastrostomía(para realizar procedimiento hay que realizar un trámite administrativo)
Consulta Externa	Buenos días mutual ser cordial saludo, el motivo de mi queja es por que ya hacen varios meses tuve cita médica por mi estado de salud ya que es muy delicado y por tal motivo me ordenaron cita con ortopedia el cual por motivos de la pandemia no me han podido asignar cita con dicho especialista y siempre que voy a eps me dicen que ese no es el punto donde me atienden por lo tanto agradezco de su colaboración me colaboren con cita con ortopedia ya que cada día más mi estado de salud se va deteriorando y no me permite seguir con mis labores
Consulta Externa	cita de control por neurocirugía
Consulta Externa	paciente que solicita programación de cirugía
Consulta Externa	paciente que se queja ante personería por inoportunidad en la asignación de cita / a la fecha de realizada la pqr no había contrato

Cuidad o Critico Adulto	Familiar de paciente que se queja ante la EPS , por el manejo que se le dio a su familiar fallecido por COVID 19
Cuidad o Critico Adulto	familiar de paciente que se queja por demora en el tramite de remision por parte de la EPS Y por trato des humanizado por parte de un medico de la unidad
Imágenes Diagnosticas	Solicitud de los resultados de unos Rayos X a nombre de Sirley Mercado realizados el día 7 de enero, los cuales la entidad hasta el momento no ha querido entregar y la persona ya no se puede no puede pararse del dolor.
Imágenes Diagnosticas	RX Columna Lumbosacra realizada el dia 22 Enero
Imágenes Diagnosticas	RESULTADOS DE ESTUDIOS
Imágenes Diagnosticas	Solicitud de estudio Eco de mama
Imágenes Diagnosticas	Eco abdomen total
Imágenes Diagnosticas	Eco Hepatobiliar
Imágenes Diagnosticas	Eco Transvaginal
Imágenes Diagnosticas	Eco de abdomen Total
Imágenes Diagnosticas	Eco de mama
Imágenes Diagnosticas	Eco Transvaginal

 <p>Clínica Especializada La Concepción Manos y corazón al servicio de su salud</p>	GESTION ESTRATEGICA	Código: 10-01-FO002
	ACTA INSTITUCIONAL	Versión: 03
		Fecha Aprobación: 25/07/2013
		Página 4 de 8

Imágenes Diagnosticas	Eco de vías urinarias
Imágenes Diagnosticas	Eco de vías urinarias
Imágenes Diagnosticas	Eco de abdomen total
Imágenes Diagnosticas	Eco transvaginal
Imágenes Diagnosticas	Eco de vías urinarias

PQR MA

Consulta Externa	afiliado manifiesta que tuvo una teleconsulta en el mes de febrero en la clinica la concepción con la especialidad de endocrinologia y no le han enviado las ordenes medicas, esta requiriendo para poder solicitar la cita de control, ademas manifiesta que se esta comunicándose con la clinica pero no contestan.
Consulta Externa	paciente refiere que la programaron para un procedimiento nasosinusopia y despues de muchas horas le avisan que no se la haran ya que el la maquina se daña y no la vuelven a programar
Consulta Externa	PQRD-21-0446994#IVRNAL_1.2 Usuario de 40 años.. según ADRES activo con la EPS #NUEVA EPS S.A. SUBSIDIADO .. con diagnóstico perdida de liquido cefalorraquideo .. requiere programación del servicio Neurocirugía con el Dr. Ismael de Jesús Viera Jarava .. pero al comunicarse con la entidad Clinica Especializada La Concepcion le informan que no hay agenda disponible.. motivo por el cual manifiesta su inconformidad en cuanto que es prioritario para pos-operatoria de cirugía realiza 03 de abril 2021 . Se envía para validación y gestión de acuerdo a normatividad vigente.
Consulta Externa	requiere programación de servicio cita con neumologia pediátrica en la clínica la concepcion ya que se encuentra autorizada para allí pero no se genere cumplimiento indicando que no hay agenda disponible, tac nografía, pero al comunicarse con la entidad le informan que no hay agenda disponible usuaria indica que desde el mes de febrero se esta solicitando las citas y no san generadas motivo por el cual manifiesta su inconformidad en cuanto a requiere se genere cumplimiento en la asignación de las citas
Consulta Externa	paciente se queja por la asignacion de cita con neumologia pediatrica

 <p>Clínica Especializada La Concepción Manos y corazón al servicio de su salud</p>	GESTION ESTRATEGICA	Código: 10-01-FO002
	ACTA INSTITUCIONAL	Versión: 03
		Fecha Aprobación: 25/07/2013
		Página 5 de 8

Consulta Externa	<p>olicito apoyo con caso de usuaria del asunto quien recibe llamada por parte del Dr Juan Carlos Vergara otologo de clínica la Concepción el dia 08 abril/2021 donde indica que le ordenará medicamento Betahistina de 24mg (No Pbs) y se lo enviaria por correo.Enviaron órdenes y describe el medicamento pero no realiza formato Mipres, Informa que interpuso queja a SIS por no cumplimiento y ha estado comprando el mismo.</p>
Hospitalización 3 piso	Familiar de paciente que se queja por mala atención por parte de la jefe samy
Hospitalización 3 piso	<p>familiar de la paciente refiere que sea verificada la atención del personal medico para con los pacientes y sus familiares que se encuentran hospitalizados en el área de hospitalización pediátrica teniendo en cuenta que la enfermera jefe samy que se encuentra en turno el día de hoy siendo las 4:25 de la tarde se molesta y de manera indiferente y grosera se pone a mirar su teléfono celular en señal de ignorar las preguntas que le hago con relación a los resultados de los exámenes médicos que le realizaron a mi hija Gianna maria acuña suarez el día domingo,lo anterior porque a la hora no había llegado la infectologa que se supone que iba a realizarle valoración a mi hija, de igual forma me manifiestan que la infectologa llevo diligencio su concepto medico en la historia clínica de mi hija sin nisiquiera valorar su estado físico de igual forma el día de ayer el pediatra en turno le ordeno una prueba covid, lavados nasales y salnutamol a mi hija porque esta presentando tos y mucosidad en las fosas nasales y eran las 6 de la tarde y no le habían realizado ningún procedimiento, sino me acerco a preguntar no le hacen los lavados y los puf de salbutamol faltando por realizarle a esta hora la prueba covid.</p>
Imágenes Diagnosticas	DEMORO EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE RX

 <p>Clínica Especializada La Concepción Manos y corazón al servicio de su salud</p>	GESTION ESTRATEGICA	Código: 10-01-FO002
	ACTA INSTITUCIONAL	Versión: 03
		Fecha Aprobación: 25/07/2013
		Página 6 de 8

Imágenes Diagnosticas	pqrd-21-0433674 #cs usuario de 23 años, según adres activo con la eps #nueva eps s.a. con diagnóstico sinusitis crónica, quien requiere la entregas de los reportes del rx de columna lumbosacra tomado el 18 de febrero del 2021 en la ips clínica concepción, manifestó que en la ips le indican que se soliciten por medico de correo electrónico los resultados ,adicional brindan números de contacto de wasap 3123137275 pero al hacerla solicitud evaden y no los entregan, se envía para validación y gestión
Imágenes Diagnosticas	soy una embarazada de alto riesgo, con una orden prioritaria para una eco de detalle anatomico y la respuesta de la persona en ips salud a tu lado es que ella envio el correo a la clinica la concepcion y que ellos no han respondido. y yo necesito realizarme mi ecografia porque ya tengo las semanas y me parece tan injusto esa respuesta de esa sta. agradezco me colaboren urgente. yo coloque la queja en la supersalud tambien.
Imágenes Diagnosticas	pqrd-21-0357370 el 9 de febrero de 2021 me hice una radiografia de columna lumbosacro y me informaron que en 10 dias me entregaban el resultado. a fecha de hoy no me lo han entregado, ante mi insistencia por telefono y por correo me responden que todavia no ha sido leído. la ips que me realizo la radiografia es la clinica la concepcion. porque nueva eps contrata tan pesimos servicios y juegan con nuestra salud. por favor solicito su intervencion para que sea leida lo mas rapido posible mi radiografia.50 dias despues no han leído la radiografia.
Imágenes Diagnosticas	pqrd-21-0337563 activo segun adres #nueva eps s.a. buenas tardes solicito el favor de que sea informada a nueva eps en la ciudad de sincelejo, ya que llevo pidiendo una cita en la clinica la concepcion para una ecografia de detalle anatomico y no a sido posible ya que los numeros que dan de whatsapp nunca son vistos o contestados y llevo un mes en esa situacion escribiendo todos los dias sin obtener ninguna respuesta
Imágenes Diagnosticas	solicita autorización programación ecografía de pie 2- sollicita la entrega de sus medicamento (nimesulida,) 3- solicita la continuidad de sus terapias de mano indica que no ha obtenido ninguna mejoría necesita la continuidad de su tratamiento se envía para validación y gestión según normatividad vigente ley estatutaria 1751 de 2015 art 11.
Imágenes Diagnosticas	requiere entrega de resultados del examen tomografía abdominal contrastada tomado el dia 15/03/2021 en la Clínica la Concepción.. pero al comunicarse con la entidad le informan que no está lista la lectura.. motivo por el cual manifiesta su inconformidad en cuanto a que usuaría refiere que este examen es prioritario para poder diagnosticar y poder hacer tratamiento a la menor. Se envía para validación y gestión de acuerdo a normatividad vigente.
Imágenes Diagnosticas	PQRD-21-0483549NUEVA EPS S.A. Sufro de otitis media tubo timpánica y perforación central de la membrana timpánica.. por lo cual el doctor Edison Padilla me ordeno tac de odio.. el cual fue realizado por parte de la IPS Clínica la Concepción desde el pasado 15 de febrero del presente año. Sin embargo y pasear de haber transcurrido mas de 2 meses de su realización dicha clínica no me ha hecho entrega de la lectura de los resultados.. razón por la cual no he podido continuar mi tratamiento con el Otólogo
Imágenes	demoras en la entrega de resultados

 <p>Clínica Especializada La Concepción Manos y corazón al servicio de su salud</p>	GESTION ESTRATEGICA	Código: 10-01-FO002
	ACTA INSTITUCIONAL	Versión: 03
		Fecha Aprobación: 25/07/2013
		Página 7 de 8

Diagnosticas	
Imágenes Diagnosticas	requiere entrega de resultados de rayos x comparativa de manos tomada el 07/02/2021 en clínica la concepción.. pero al comunicarse con la entidad le informan que no está listo el reporte.. y vía telefónica informa que se va a escalar el caso al área encargada y hasta la hora no han dado solución motivo por el cual manifiesta su inconformidad en cuanto a la demora en la entrega de resultados. Se envía para validación y gestión de acuerdo a normatividad vigente.
Imágenes Diagnosticas	PQRD-21-0548049 #IVRNAL_1.3.4 Usuario de 28 años, según ADRES activo con la EPS #NUEVA EPS S.A. -CM SUBSIDIADO , con diagnóstico inflamación de cornetes , requiere programación del RESONANCIA DE SENOS PARANASALES la usuaria vive en sucre. Se envía para validación y gestión de acuerdo a normatividad vigente.
Imágenes Diagnosticas	usuaria de 48 años, según ADRES activa con la EPS #NUEVA EPS S.A, régimen subsidiado, diagnóstico Lumbago No Especificado, manifiesta inconformidad con la entidad porque hace meses tiene pendiente programación examen Resonancia Magnética de Columna Lumbosacra Simple, bajo sedación y en primera instancia le generaron autorización para prestador Clínica la Concepción que después de muchas veces de insistir con la prestación del servicio le informo que no lo prestaba, no obstante, le generaron orden para la Clínica General del Norte, en la ciudad de Barranquilla, pero no está de acuerdo porque la EPS, tiene contrato con la IPS REISA, en Sincelejo, pero no le quieren generar autorización para esa entidad aduciendo que solo atiende pacientes del régimen contributivo, también indica que no le quieren dar los trasportes para desplazarse a la ciudad de Barranquilla y que en plena contingencia por el virus coronavirus no está dispuesta a exponerse.
Imágenes Diagnosticas	cita para ecografia transvaginal y Ecografia de vías urinarias

Urgencias	familiar de paciente que se queja por que no esta de acuerdo con la conducta medica
Urgencias	familiar se queja por que su <i>Adulta mayor de 83 años de edad la cuál fue remitida de urgencias de la clínica immaculada Concepción del municipio de plato Magdalena, a efectos de practicarle una endoscopia y tomografía llegando a la clínica la concepción de la ciudad de Sincelejo a las 9:30pm y es la hora 9:37am del día 22-05-2021 que no la han ingresado formalmente a la institución clínica por cuando la mantuvieron toda la noche en un pasillo de la institución, con la clara violación de sus derechos a la vida y a la salud."... "Sírvanse proceder de conformidad a efecto de proteger los derechos fundamentales de la adulta mayor Antonia Isabel Obredor Barrios,</i>

 <p>Clínica Especializada La Concepción Manos y corazón al servicio de su salud</p>	GESTION ESTRATEGICA	Código: 10-01-FO002
	ACTA INSTITUCIONAL	Versión: 03
		Fecha Aprobación: 25/07/2013
		Página 8 de 8

	<i>identificada con Cédula de Ciudadanía 26.837.080 de plato Magdalena.</i>
--	---

ACTIVIDADES Y/O TAREAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO
Promover los derechos y deberes de los usuarios	SIAU	Permanente	

ASISTENTES	
NOMBRE DE QUIEN ELABORO ACTA	NOMBRE DE QUIEN REVISÓ ACTA
Estefania Baquero	VILMA SILVA PÉREZ
FIRMA	FIRMA
	