



GESTIÓN DE MEJORA

Código: FOR-CAL-001

Fecha de elaboración: 13/01/2020

Versión: 03

Estado: Vigente

Página: 1 de 5

FORMATO ACTA DE REUNIÓN DE COMITÉ

<b>ACTA N.º</b>	<b>12</b>		
<b>ASUNTO</b>	Comité de ética médica Caminos IPS, mes de diciembre del 2024		
<b>OBJETIVO</b>	Socialización de resultados indicadores mes de noviembre de 2024 a los miembros del comité y socializar casos donde se vean reflejados o vulnerados los deberes y derechos de los usuarios.		
<b>MODALIDAD</b>	<b>PRESENCIAL</b>		<b>LUGAR</b>
	<b>VIRTUAL</b>	X	<b>ENLACE DE LA GRABACIÓN</b>
			Plataforma TEAMS
			<a href="https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_">https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_</a>

<b>HORA DE LA REUNION</b>	11:00				<b>AM</b>	X	<b>PM</b>
<b>FECHA DE LA REUNIÓN</b>	<b>DD</b>	23	<b>MM</b>	12	<b>AAAA</b>	2024	

ORDEN DEL DÍA

- Bienvenida a los miembros de comité.
- verificación del Quorum.
- Lectura de compromisos anteriores
- Socialización de indicadores mes de diciembre.
- Socialización deberes y derechos y componentes de la reforma a la salud.

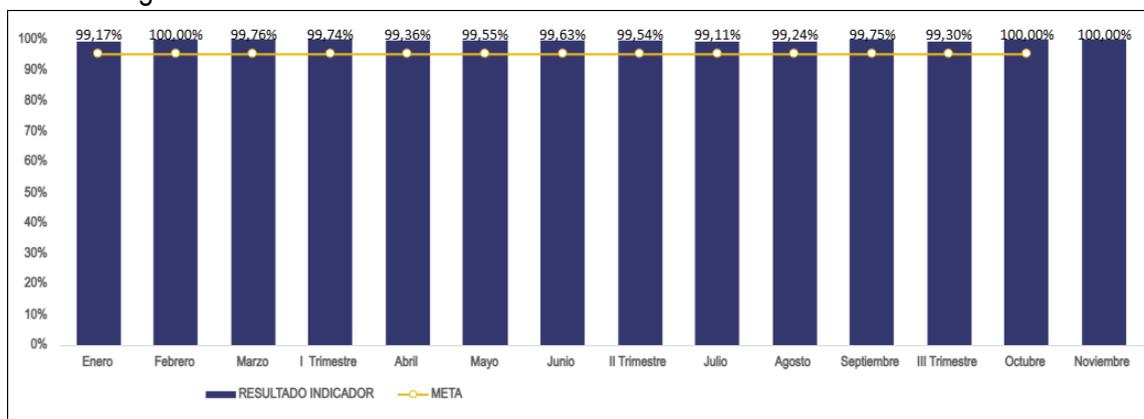
DESARROLLO DE LA AGENDA

**Verificación del Quórum:** Se realiza apertura de reunión a las 11:11 am, moderada por Verónica Olave directora de experiencia al usuario quien realiza verificación de Quórum, cumpliendo con el 100% de los asistentes convocados, contando con la participación de los profesionales vinculados en representación de las sedes Cartagena y un colaborador de sede Mahates, y los delegados por la alianza y la comunidad

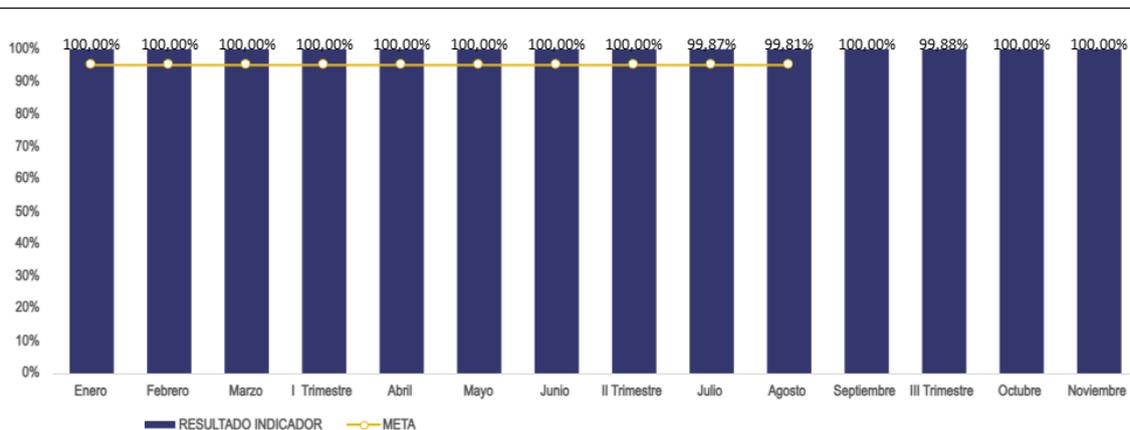
**Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores:** Se realiza lectura del acta anterior y verificación de compromisos anteriores, evidenciando que no quedaron compromisos pendientes.

La Dra. Veronica Olave inició la reunión con una presentación de los indicadores de satisfacción global del mes de noviembre, recomendación y Oportunidad en Gestión de las PQRSF, continuación, se presentaron los resultados de los indicadores más relevantes de la IPS

Índice de satisfacción Global del mes de noviembre de 2024 fue de 100% . El 87,3% de los usuarios calificaron su experiencia como muy buena, .y el 12,7% calificaron su experiencia como buena. solo el 0,56% calificaron su experiencia como regular.



Índice de Recomendación (NPS): La proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en el mes de agosto del 2024 fue de 100%. un 86,48% de la población definitivamente recomendaría la IPS a sus familiares y/amigos, y un 14,99% probablemente recomendaría a la IPS a sus amigos y familiares. Mientras el 13,51% calificó que probablemente no recomendaría la IPS.



Índice de Oportunidad en la Gestión de las PQRSF: El 96% de las quejas y sugerencias recibidas fueron gestionadas dentro del tiempo establecido acorde a la clasificación del reclamo.

**Análisis de los resultados:**

Los indicadores reflejan un nivel alto de satisfacción general, sin embargo, se identificaron algunas áreas de oportunidad en el proceso de resolución de PQRSF, específicamente en el tiempo de respuesta en ciertos casos complejos.

Acción acordada: Se acordó fortalecer los procesos internos de gestión de PQRSF para asegurar la mejora en tiempos de respuesta y aumentar la satisfacción general.

**Socialización de los derechos y deberes de los usuarios en salud en Colombia**

La directora de experiencia recuerda la importancia de conocer y replicar los deberes y derechos de los usuarios del sistema de salud en Colombia, de acuerdo con la Ley 1751 de 2015, conocida como la Ley Estatutaria de Salud. A continuación, se procedió a socializar los principales derechos y deberes de los usuarios en el ámbito de la salud:

**Derechos de los usuarios:**

- Derecho a la protección de la salud: Toda persona tiene derecho a acceder a servicios de salud de calidad, sin discriminación, y a recibir atención integral en todos los niveles.
- Derecho a la información: Los usuarios tienen derecho a ser informados de manera clara, completa y comprensible sobre su estado de salud, los tratamientos propuestos, los riesgos asociados y las alternativas de atención.
- Derecho a la confidencialidad: La información relacionada con la salud del paciente es confidencial, y solo puede ser compartida con su consentimiento o cuando la ley lo exija.

- **Derecho a decidir:** Los usuarios tienen el derecho de participar en las decisiones sobre su tratamiento y cuidados, pudiendo aceptar o rechazar los mismos.
- **Derecho a la no discriminación:** Los usuarios tienen derecho a recibir atención sin discriminación alguna por razones de raza, género, orientación sexual, discapacidad, entre otras.
- **Derecho a la calidad en la atención:** El usuario tiene derecho a recibir atención médica de calidad, en instalaciones adecuadas y con personal capacitado.

**Deberes de los usuarios:**

- **Deber de brindar información veraz:** Los usuarios deben proporcionar información verídica sobre su salud y antecedentes médicos, para garantizar un diagnóstico adecuado.
- **Deber de colaborar en los tratamientos:** Los pacientes deben seguir las recomendaciones médicas y colaborar con los profesionales de salud en el proceso de tratamiento, incluidos los controles y procedimientos establecidos.
- **Deber de respetar las normas de la institución:** Los usuarios deben respetar las normas del hospital o clínica, incluyendo los horarios de atención, las normas de convivencia y los protocolos establecidos.
- **Deber de asumir los costos correspondientes:** Los usuarios tienen la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones financieras relacionadas con los servicios de salud, según corresponda al tipo de afiliación al sistema (POS, EPS, etc.).
- **Deber de respetar al personal de salud:** Los usuarios deben tratar con respeto y dignidad a los profesionales de la salud, promoviendo un ambiente de confianza y cooperación.

Se abrió el espacio para la discusión sobre cómo la institución implementa y promueve estos derechos y deberes. Los miembros del Comité resaltaron la importancia de garantizar la accesibilidad de la información sobre los derechos de los usuarios, tanto en la recepción como en los centros de atención. Se sugirió la colocación de carteles informativos y la capacitación continua a todo el personal para reforzar el respeto a los derechos y deberes.

**Se realizaron las siguientes propuestas y recomendaciones**

- **Propuesta 1:** Realizar una campaña interna de sensibilización sobre los derechos y deberes de los usuarios, tanto para el personal como para los pacientes.
- **Propuesta 2:** Implementar talleres periódicos para los pacientes y sus familiares sobre cómo ejercer sus derechos dentro del hospital.
- **Propuesta 3:** Fortalecer la comunicación en el hospital, asegurando que los pacientes reciban toda la información sobre su tratamiento de manera clara y accesible.
- **Recomendación:** Mejorar los canales de retroalimentación con los usuarios para recibir sus comentarios y sugerencias sobre la calidad de los servicios brindados.

**Socialización de los Principales Motivos de Quejas de los Usuarios:**

Se presentó un informe detallado sobre las quejas y sugerencias más comunes recibidas durante el mes de octubre. Los principales motivos de queja fueron los siguientes:



## GESTIÓN DE MEJORA

Código: FOR-CAL-001

Fecha de elaboración: 13/01/2020

Versión: 03

Estado: Vigente

Página: 4 de 5

## FORMATO ACTA DE REUNIÓN DE COMITÉ

Demora en la atención: Algunos usuarios expresaron molestias por los tiempos de espera prolongados, tanto para citas como en el área de atención al público.

Calidez en el trato: Hubo algunas quejas relacionadas con el trato recibido por parte del personal de salud, que fue percibido como impersonal o poco empático.

Problemas en la gestión de citas: Se reportaron dificultades en la asignación o reprogramación de citas, lo que generó inconvenientes a los usuarios.

Acción acordada:

Se acordó realizar una jornada de capacitación sobre la importancia del trato humano y empático en la atención al usuario, así como optimizar los procesos administrativos relacionados con la gestión de citas. Además, se seguirá monitoreando los tiempos de espera para realizar mejoras en la eficiencia de los servicios.

Seguido a ello, se retoma el tema de la Reforma a la salud, que es un componente dentro de todos los cambios del sistema, y se les socializa a todos los asistentes, que La reforma a la salud en Colombia está compuesta por varios elementos clave que buscan transformar y mejorar el sistema de salud del país. En primer lugar, se propone la eliminación de las EPS privadas y la creación de una entidad pública encargada de la administración y distribución de los recursos, con el fin de reducir la intermediación y garantizar un acceso más directo y equitativo a la atención médica. Además, se pone un énfasis especial en la atención primaria y la prevención de enfermedades, priorizando la salud en las comunidades antes de que se presenten problemas graves. Otro componente importante es el fortalecimiento de la red pública de salud, mediante la mejora de la infraestructura de hospitales y centros de salud, especialmente en áreas rurales. La reforma también busca asegurar la formación continua del personal médico, mejorando la calidad de la atención, y garantizar la disponibilidad de medicamentos esenciales.

Finalmente, se incluye la promoción de la transparencia en la gestión de los recursos y servicios de salud, asegurando que los ciudadanos tengan acceso a información clara sobre su atención y los recursos del sistema.

Cierre de la Reunión:

La reunión se dio por terminada a las 12:00 m, agradeciendo la participación de todos los miembros y recordando el compromiso de la IPS Caminos con el bienestar y la satisfacción de sus usuarios. Se acordó realizar la próxima reunión del Comité de Ética el 19 de diciembre del presente año.

Se da espacio para las intervenciones, donde se dan respuesta a interrogantes de algunos miembros frente a como actualizar datos y el uso de la herramienta.

**Proposiciones y varios:** Se acuerda seguir promoviendo la cultura del respeto por los derechos y deberes de los pacientes en todos los niveles de la institución, así como asegurar que cada miembro del equipo de salud esté al tanto de la legislación y las normativas éticas vigentes. No habiendo más puntos que tratar, se dio por finalizada la reunión a las 12:00m, firmando al pie los asistentes.

<b>HORA DE FINALIZACIÓN</b>	12:00				<b>AM</b>		<b>PM</b>	x
<b>FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN</b>	<b>DD</b>	23	<b>MM</b>	01	<b>AAAA</b>	2025		
<b>FIRMA DE LOS ASISTENTES</b> (Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)								
<b>N°</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>		<b>CARGO</b>			<b>FIRMA</b> (Habilitado para firma digital)		
1	N/A		N/A			N/A		

<b>INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS</b> (Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)					
<b>NOMBRE COMPLETO</b>	<b>HORA DE LA REUNIÓN</b>	<b>HORA DE SALIDA</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<b>ROL</b>
Yara de la Hoz	11:11:09 AM	12:10:12 PM	59 min 3 s	Yara.delahoz@caminosips.com	Organizador
Verónica Olave	11:00:26 AM	12:10:09 PM	1 h 9 min 43 s	veronica.olave@caminosips.com	Moderador
Claudia Hernández	11:01:14 AM	12:10:11 PM	1 h 8 min 56 s		Moderador
Karen Meza	11:03:54 AM	12:10:17 PM	1 h 6 min 23 s	Karen.meza@caminosips.com	Moderador
Karen González	11:00:26 AM	12:10:09 PM	1 h 9 min 43 s	Karen.gonzalez@caminosips.com	Moderador
Cindy Aponte	11:01:19 AM	11:34:36 AM	33 min 16 s		Moderador
Damaris	11:12:10AM	12:10:09 PM	1 h 2 min 56 s		Moderador
Gladis García Castilla	11:01:36 AM	11:13:26 AM	11 min 50 s		Moderador
Claudia Hernández	11:15:09 AM	12:10:06 PM	54 min 56 s		Moderador