

ID:13
Nombre:Acta No. 02 - COMITÉ DE ÉTICA
Código:Pres-01-3

DATOS DEL ACTA

Fecha/Hora Inicio:Junio 26 de 2021 10:00	Fecha/Hora Final:Junio 26 de 2021 10:30
Lugar de reunión:UNIDAD DERMATOLOGICA Y DE FOTOTERAPIA	Empresa:Unidad Dermatológica y de Fototerapia S.A.S
Sede:ADMINISTRATIVA	Proceso:Prestación del Servicio
Quien Cita:Adriana Marcela Patiño Repizo	Elaborador:Adriana Marcela Patiño Repizo
Área o dependencia:	Palabras clave:acta,etica
Asistente: <ul style="list-style-type: none"> • Jennifer Escobar Bernal : Sí • Mariana Natalia Estrada Villamizar : Sí 	Otros asistentes externos:Paula Alejandra Ortiz

TEMAS TRATADOS

OBJETIVOS

Dar cumplimiento a la Política de Participaciones de la UDF y las actividades propuestas para su aplicación, considerando el programa de educación al paciente y la adopción de los derechos y deberes en la unidad.

ORDEN DEL DIA

1. Verificación de asistentes
2. Seguimiento a compromisos
3. Resultados Encuesta de Satisfacción – abril de 2021
4. Varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Verificación de asistentes

- Por parte de la UDF se encuentra presente: Directora de Calidad y líderes de prestación del servicio: médico líder y coordinadora de enfermería
- Por parte de los usuarios: Paula Ortiz Galvis – Auditora de Calidad Seguros Bolívar

2. Seguimiento de compromisos

La Directora de Calidad presenta las actividades realizadas por cada compromiso:

COMPROMISOS GENERADOS	OBSERVACIÓN
Realizar una nueva convocatoria de usuarios para la próxima sesión del comité	Se realizó citación por medio de los correos electrónicos de contacto – 25 de Junio de 2021
	Publicación de citación permanente en página web. Se propone para el siguiente trimestre realizar diferentes tipos de convocatorias para favorecer la participación activa de los pacientes en el comité.
Continuar con el cronograma de actividades del Programa de Educación al paciente	Socialización de la carta de derechos y deberes a los usuarios: En marzo se remitió por medio de correo electrónico el enlace del canal de YouTube con el video informativo "Conozca sus derechos y deberes como usuario de la UDF" Medición de derechos y deberes a los pacientes: Se presenta a las participantes la medición realizada durante el mes de abril, la cual se adjunta: <u>JUNIOMEDICIÓN DE DYD - ABRIL 2021.pdf</u> (<u>JUNIO/MEDICIÓN%20DE%20DYD%20-%20ABRIL%202021.pdf</u>)

3. Resultado de Encuesta de Satisfacción – Medición Abril 2021

La Directora de Calidad presenta los resultados de la encuesta, señalando:

- Muestra: 230 pacientes
- Método de aplicación
 - 41 formulario online
 - 121 presencial
 - 66 de forma telefónica



Con el fin de mejorar la percepción telefónica, se encuentra en implementación una Acción de Mejora que contempla:

- Software de recepción y contestación de llamadas
- Capacitación del personal de admisiones
- Contratación de personal específico "call center"
- Inicio prueba piloto: julio

4. Varios

Con el fin de establecer medidas para mejorar el programa de educación al paciente, se presenta un consolidado del total de PQRS recibidas durante el II Trimestre de 2021



De las cuales:

- QUEJAS
 - 3 impuntualidad en el paciente
 - 1 no disponibilidad de citas cuando el paciente no asiste
- PETICIONES
 - 5 solicitudes de agendamiento múltiple
- FELICITACIONES
 - Buen trato del personal

Conforme a lo anterior, se propone como actividad educativa:

Las quejas durante el trimestre están relacionadas con el retraso en la asistencia de los pacientes: Al intentar reprogramar cita, se molestan.

A pesar que los pacientes reconocen la puntualidad como uno de sus deberes y se han enviado vía correo difusión asociada a la asistencia puntual en pacientes que recurrentemente asisten tarde, siguen presentándose inconvenientes.

Por tanto, se propone para el siguiente trimestre realización una socialización y sensibilización en la asistencia puntual a los usuarios.

La auditora Paula Ortiz consulta si alguna de las quejas se trata de pacientes de Seguros Bolívar y se aclara que no se han recibido por parte de esos usuarios. Sin embargo, ella menciona que se remitirá una solicitud a calidad para que, de su parte, se realicen también sensibilizaciones sobre el tema de puntualidad a los pacientes.

Por otro lado, se menciona la necesidad de difundir más a la página web de la unidad, ya que cuenta con toda la información de índole educativo y de sensibilización a la comunidad UDF.

DECISIONES Y CONCLUSIONES

1. Se requiere continuar con las convocatorias para el comité de ética, pretendiendo una mayor participación en este espacio
2. Realizar actividades de sensibilización a los usuarios para mejorar su puntualidad en la asistencia a las citas y disminuir las quejas relacionadas con este ítem
3. Se debe promover el conocimiento de los usuarios de la página web y su contenido

DOCUMENTOS ANEXOS

1. NA

ID	Tarea	Responsables/ Estado	Fecha	Recursos Aprobados
24	Realizar una nueva convocatoria de usuarios para la próxima sesión del comité	1-Adriana Marcela Patiño Repizo Ejecutada	Septiembre 30-2021	
25	Continuar con el cronograma de actividades del programa de educación del paciente	1-Jennifer Escobar Bernal Ejecutada 2-Mariana Natalia Estrada Villamizar Ejecutada	Septiembre 30-2021	
26	Realizar una sensibilización a los usuarios sobre el tema de la importancia de la asistencia puntual a las citas y aplicar estrategias para disminuir las quejas consecutivas a estas	1-Jennifer Escobar Bernal Ejecutada 2-Mariana Natalia Estrada Villamizar Ejecutada	Septiembre 30-2021	

Responsable	Aprobada
Jennifer Escobar Bernal	Si
Mariana Natalia Estrada Villamizar	Si

Imprimir