



ACTA No. 01

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

FECHA: 27 DE ENERO DE 2022

HORA INICIAL: 11:15 AM

HORA FINAL: 11:45 AM

ASUNTO: COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIO - REPORTE MES DE DICIEMBRE

PARTICIPANTES:


Nombres y Apellidos	Cargo	En Calidad (**)
Pablo León Puentes Q.	Subdirector Científico	Integrante
Mario Cometta	Coordinador Médico	Integrante
Julieth Steffany Baquero	Trabajadora Social	Integrante
Juana María Salas Díaz	Líder Atención al Usuario (SIAU)	Integrante
Marybel Castaño	Líder Gestión Calidad	Integrante
Maritza Sarrías	Líder de Enfermería	Integrante
José Cediél Sandoval	Líder Humanización	Integrante
Elcira Barreiro	Sistema de Información	Invitada
Maga Liliana Arenas	Secretaría de Salud	Integrante
Sixto Rincón	Representante asociación de usuarios	Integrante
Libardo Chacón	Representante asociación de usuarios	Integrante
Ver Formatos Control Asistencia (Anexo)*		

NOTA: 1. (*) Tomar los datos de la lista de Asistencia.

NOTA 2. (**) Comisionado e invitado.

AGENDA DE TRABAJO

1. Saludo de bienvenida.
2. Verificación de asistencia.
3. Presentación general de la nueva Líder del SIAU y compromisos a desarrollar en articulación con los demás servicios funcionales y administrativos.
4. Dar a conocer los temas de capacitación, los servicios capacitados, y el número de personas capacitadas.
5. Dar a conocer el número de quejas que hubo en cada una de las 3 sedes del mes de Diciembre

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

6. Dar a conocer el número de quejas y el motivo de cada una de ellas del mes de diciembre.
7. Dar a conocer en la cartelera el número de respuestas que se le dieron a las quejas anónimas.
8. Dar a conocer la medición de satisfacción del cliente externo, enfocada en las preguntas 9 y 10 de la encuesta.
9. Socializar las mediciones de tiempo de consulta y procedimiento de los servicios.
10. Mencionar las felicitaciones de algunos servicios en general y personal médico - asistencial.
11. Compromisos.

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PACTADOS

Responsables	Actividad	Estado del compromiso y/o cierre de ciclo
Coordinadora Atención al usuario	Siendo aproximadamente las 11:15 de la mañana, se da inicio al comité de Ética y se verifica que los dos integrantes de la Asociación de Usuarios y la delegada de la Secretaria Municipal de Salud estén conectados virtual al Comité.	

VERIFICACIÓN DE QUORUM Y APROBACIÓN DE ACTA

Se dio inicio al comité al verificar que se cumplía el quórum.

DESARROLLO:

- En el transcurso de diciembre se encontraron **nueve (09)** quejas – **una (01)** sugerencia en el buzón de sugerencias, se recibieron **tres (03)** verbales, y **siete (07)** por correo electrónico resaltando que en su totalidad se emitió la respectiva respuesta en el tiempo establecido por normatividad (15 días hábiles).

EL MOTIVO PRINCIPAL DE LAS QUEJAS FUERON LAS SIGUIENTES:

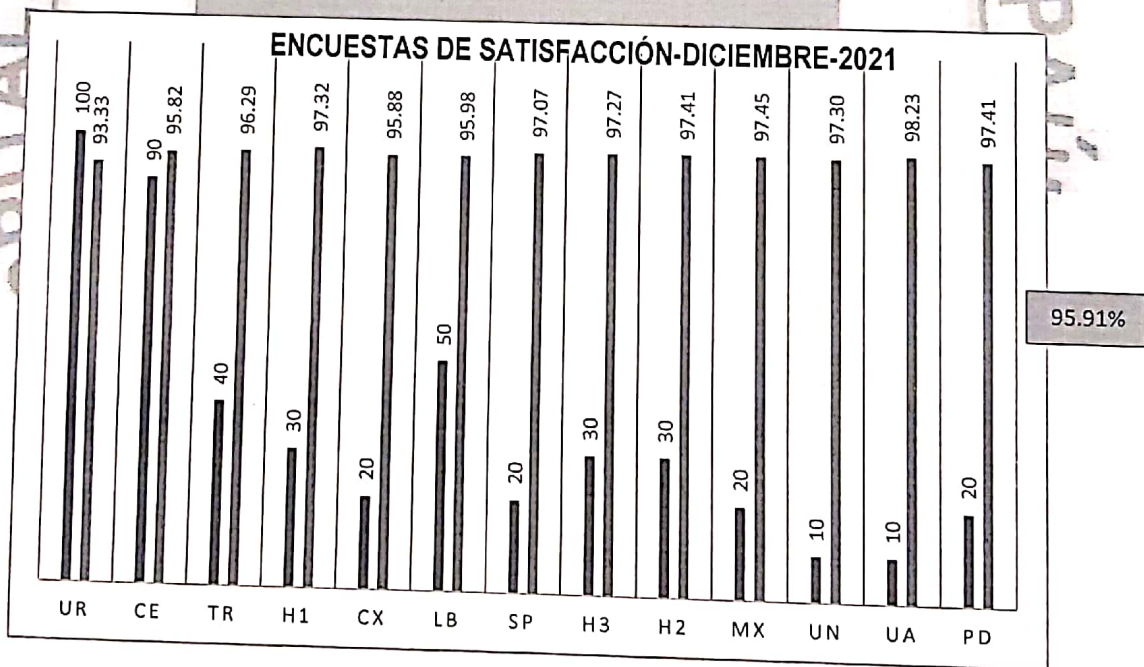
- Inconformidad por llevar más de 3 meses esperando programación de consulta con Otorrino. **(Central de Citas)**
- Inconformidad por llevar desde septiembre esperando cita de ortopedia para dos adultos mayores. **(Central de Citas)**
- Inconformidad porque el Doctor Bernabé Martínez no le informo de la situación actual de su hijo y no se presta para hablar ya que llego tarde y todo fue a los afanes. **(Consulta Externa-Cardiología)**




- Inconformidad de Paciente en estado de embarazo quien refiere que mientras estaba facturando hubo demora y cuando llego a la cita, la ginecóloga se había ido por lo que debió reprogramar la cita con la Dr. Andrea Cubillos. **(Consulta Externa)**
- Inconformidad con del médico cirujano Hugo Ferneli Falla Casanova, por no autorizar la realización de una cirugía para la extracción de cálculos en la vesícula. **(Consulta Externa)**
- Inconformidad y molestia con la auxiliar de cardiología, refiere que es muy grosera y no permite que se le hagan preguntas. **(Consulta Externa-Cardiología)**
- Inconformidad con la Psicóloga Brisa Del Mar Monroy Torres, quien no permitió que me facturaran la terapia de mi niña al consultarle, porque llevaba 15 minutos de retraso, estando ella retrasada con la paciente de las 10:30, siendo negligente. **(Psicología)**
- Inconformidad con cita de pediatría por no atender a mi hijo por orden de llegada ya que tenían la cita a las 4:30 pm y eran las 6:15 y no lo habían atendido, se dirigió al médico y le dijo que no tenía los papeles ahí por lo que las auxiliares fueron a revisar y estaban abajo. **(Consulta Externa)**

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO

Para el periodo de diciembre se realizaron 470 encuestas en los servicios de Urgencias (100), Consulta Externa (90), Cirugía (20), H1 (30), H2 (30), H3 (30), Pediatría (20), Sala de Partos (20), UA (10), UN (10), Imágenes Diagnósticas (20), Centro de Terapias (40) y laboratorio (50), arrojando un porcentaje del **95.91%**.



- Es importante tener en cuenta que las encuestas de satisfacción son un mecanismo efectivo para conocer las inconformidades de los usuarios, es por esta razón que aun cuando el porcentaje de satisfacción se

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

encuentre por encima del 90%, se tienen en cuenta las observaciones que son manifestadas por los usuarios con el fin de generar las respectivas acciones encaminadas al mejoramiento continuo.

Por otro lado, según las preguntas reportadas de la resolución 0256 de 2016. Se evidencio lo siguiente:

¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios del hospital?

Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no
89.1%	10.2%	0.6%	0.0%

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?

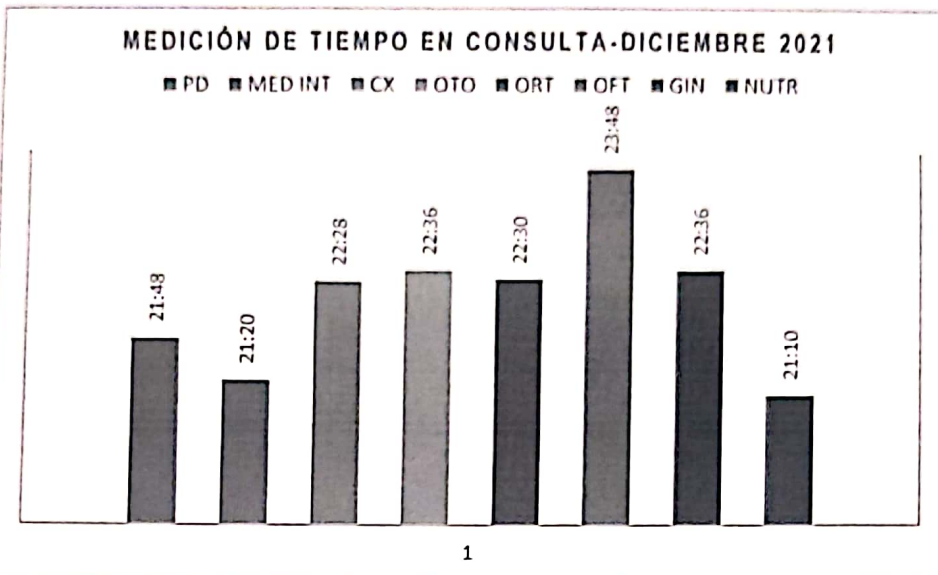
Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
67.0%	32.8%	0.2%	0.0%	0.0%

En el mes de diciembre no se logró llevar a cabo reunión presencial con los integrantes de la asociación de usuarios, debido a la Emergencia Sanitaria COVID-19 y atendiendo las directrices estipuladas en la institución. Sin embargo, por medio virtual (WhatsApp) se les hizo llegar la información correspondiente para la AU.

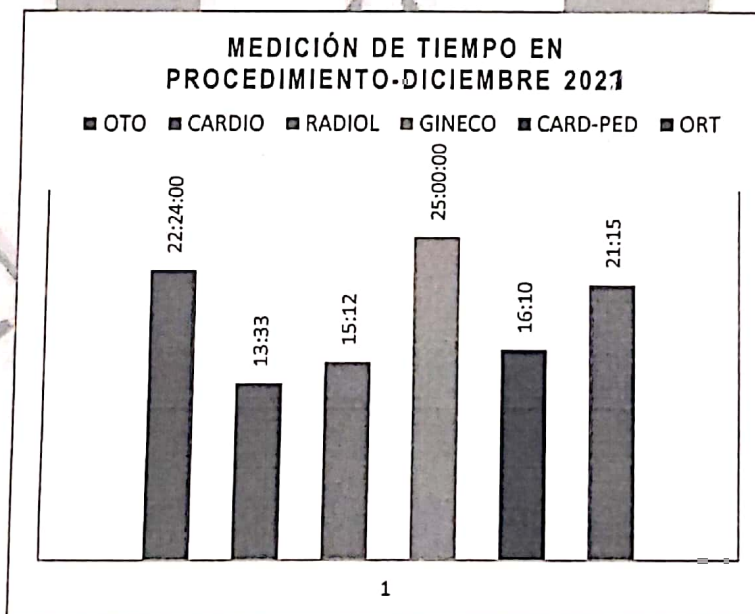



MEDICIÓN DE TIEMPO – CONSULTAS

Se muestra en gráfica el promedio del tiempo de contacto entre usuario y profesional tratante en la consulta



También, se socializa el promedio del tiempo de contacto entre usuario y profesional tratante en los procedimientos.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL	Código: D1FO1402
	GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

CONCLUSIONES

•

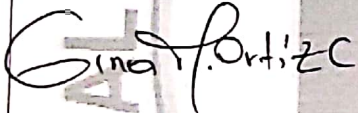

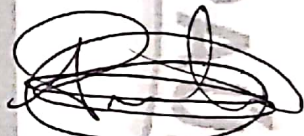
PLAN DE MEJORAMIENTO

FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1	Gina Marcela Ortiz Calderón	Articular con los diferentes servicios en estrategias que permitan dar trámite a las PQR

OBSERVACIONES FINALES:

• No aplica

Elaboró	Revisó	Aprobó
GINA MARCELA ORTIZ CALDERÓN Líder SIAU	MARYBEL CASTAÑO RODRIGUEZ Líder de mejora continua	PABLO LEON PUENTES QUESADA Subdirector Científico
		

Proyectó: Gina Marcela Ortiz Calderón