



ACTA No. 11

LUGAR: Auditorio de la Institución
FECHA: 28 de Noviembre de 2018
HORA INICIAL: 02:00 pm
HORA FINAL: 02:20 pm

COMITÉ: DE ETICA HOSPITALARIO

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos (*)	Cargo	En Calidad (**)
Diego Losada Floriano	Subdirector Científico	Integrante
Carlos Alberto Cediél	Coordinador Médico	Integrante
Gloria Patricia Rojas	Trabajadora Social	Integrante
Yerli Alejandra Cediél González	Líder Atención al Usuario (SIAU)	Integrante
Claudia Ximena Cediél	Líder Gestión Calidad	Integrante
Norma Constanza Santos Lugo	Humanización	Integrante
Elcira Barreiro Gutiérrez	Sistema de Información	Integrante
Pablo Emilio Sierra	Secretaria de Salud	Delegado
Sixto Rincón Pardo	Representante de la Asociación de Usuarios	Integrante

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

NOTA 2. (**) Integrante, Invitado o Delegado.

AGENDA DE TRABAJO

1. Saludo.
2. Verificación de asistencia.
3. Dar a conocer las tareas pendientes.
4. Dar a conocer los temas de capacitación, los servicios capacitados, y el número de personas capacitadas.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA
NIT: 891.180.026-5

Código: DE -PE - D - 01

Versión: 02

FORMATO DE ACTA DE COMITÉ

Vigencia:17/02/2011

5. Presentación del número de quejas y el motivo de cada una de ellas del mes de octubre.

6. Dar a conocer la capacitación realizada a los miembros de la asociación de usuarios.

7. Socialización del número de felicitaciones del mes de octubre.

8. Socialización de las mediciones de tiempo.

9. Socialización de los indicadores.

10. Compromisos.

VERIFICACIÓN DE QUORUM Y APROBACIÓN DE ACTA

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

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PACTADOS COMITÉ ANTERIOR

Responsables	Actividad	Estado del compromiso y/o cierre de ciclo
Líder SIAU	<ul style="list-style-type: none">✓ Revisión del plan de trabajo✓ Informe ejecutivo de gestión de la UF	Realizado.



DESARROLLO COMITÉ:

- La Líder de Atención al Usuario da inicio al Comité de Ética Hospitalaria saludando a los integrantes y delegados que lo conforman.
- Se verificó que estuvieran los miembros que conforman este comité, contando con la asistencia de un (01) representante de la asociación de usuarios, un (01) representante de la Secretaría de Salud municipal y seis (06) funcionarios invitados de nuestra Institución.
- Se dio a conocer que durante el mes de octubre se realizaron 65 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1023 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de octubre se obtuvo un total de 15 quejas encontradas en el buzón de sugerencias.

El motivo principal de las PQR fueron las siguientes:

1. Actitud inadecuada (Fotocopiadora, Consulta Externa, Cirugía y Vigilantes).
 2. Demora en la atención (Consulta Externa, Cirugía, Facturación, Laboratorio, Sala de Partos y Urgencias).
 3. Demora en la programación de cirugía.
- Se comunica que durante el mes de octubre se publicaron en la cartelera institucional siete (07) respuestas de quejas que no registraban la dirección, ni el número telefónico y una (01) respuesta de queja anónima.
 - Se informa que el día 26/10/2018 se capacitó a 24 miembros de la asociación de usuarios sobre el Plan Hospitalario de emergencias, a cargo de la Líder de Salud Ocupacional.
 - También se informó que no se presentaron situaciones especiales de la atención ética de los pacientes que requirieran trasplantes, muerte cerebral, estado terminal, entre otros, durante el mes de octubre.



➤ Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN			
SERVICIO	Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %	
Consulta Externa	80	96.70	
Cirugía	30	99.80	
H1	23	94.80	
H2	20	91.95	
H3	20	94.61	
Laboratorio	50	99.94	
Imagenología	50	92.26	
Pediatría	20	99.59	
Sala de Partos	20	99.25	
UCI Adultos	14	97.75	
UCI Neonatal	11	98.91	
Urgencias	70	95.23	
Terapia	40	92.73	
Total general	448	96.12	

Se evidenció que durante el mes de octubre los servicios donde se realizó la encuesta de satisfacción quedaron superior al 90%, resaltando que los resultados que se han generado han sido por la ejecución de los planes de mejoramiento que se han venido realizando y cumpliendo.

Por otro lado, según las preguntas reportadas de la resolución 0256 de 2016 se evidenció lo siguiente:

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

Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no
445(99.3%)	3(0.7%)	0(0%)	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
313(69.9%)	135(30.1%)	0(0.0%)	0(0%)	0(0%)



- Socialización del número de felicitaciones del mes de Octubre.

PEDIATRIA: 5 felicitaciones.

H1: 2 felicitaciones

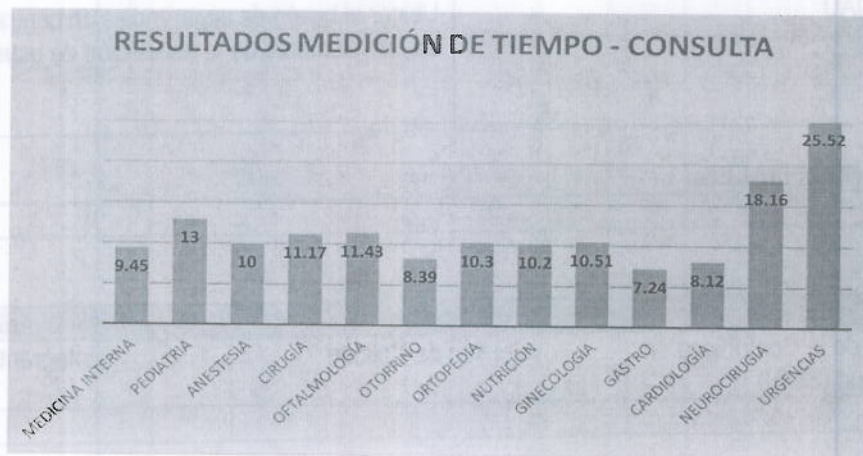
H3: 4 felicitaciones.

UCI A: 1 felicitación.

AUX. AMBULANCIA: 1 felicitación.

RELACIÓN FELICITACIONES:

- ✓ "Quiero felicitar al Jefe Sneider por ser una persona dedicada, atenta, amable y siempre disponible para cualquier inquietud.(PD)
 - ✓ "He sido atendido de una manera digna, buen trato por parte de doctores y enfermeras desde el punto de urgencias hasta la hora de la salida. Muchas gracias Hospital san Vicente de Paúl." (H3)
 - ✓ "Quiero felicitar al equipo de la UCI por su excelente atención en especial a los auxiliares Carolina Núñez, Anderson Ruiz y Víctor Yusti. Gracias por su dedicación, esfuerzo y calidad humana ".(UCI A)
 - ✓ "La familia R. S, agradece inmensamente a los médicos, enfermeras, personal operativo del hospital por las atenciones prestadas con amor, voluntad, cariño, responsabilidad a nuestra madre y abuela." (H1)
- Se socializaron las mediciones de tiempo realizadas durante el mes de Octubre.





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN
VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA
NIT: 891.180.026-5
FORMATO DE ACTA DE COMITÉ

Código: DE -PE - D - 01
Versión: 02
Vigencia: 17/02/2011



➤ Se establecen compromisos.

CONCLUSIONES

Recordar diariamente a los usuarios el horario de facturación e informarles que se puede facturar un día antes si es posible.

FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1.	Líder SIAU	Informe de seguimiento a estrategias y actividades de mejoramiento para optimización y racionalización del costo y el gasto por unidades funcionales
	Líder SIAU	Ubicar el buzón de sugerencias en central de citas a petición de los miembros de la asociación de usuarios.

OBSERVACIONES FINALES:

--

Elaboró	Revisó	Aprobó
Líder Gestión de la Comunidad en Salud (SIAU)	Gestión de Calidad	Integrantes Comité



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN - HUILA
NIT: 891.180.026-5

Código: GT-DT-D-01
Versión: 02

FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

Nombre del Evento:		Fecha:	
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		28. DE NOVIEMBRE	
Responsable			
YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ			

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Yerli Alejandra Cediel G	Subdirector Científico	UPEM		[Firma]
2	Clara Patricia Rojas	Coordinador Médico	T.S	311442874	[Firma]
3	Yerli Alejandra Cediel G	Trabajadora Social	SIAU	3138482879	[Firma]
4	Yerli Alejandra Cediel G	Líder SIAU	SIAU	3186912110	[Firma]
5	Clara X. Cediel Martínez	Líder Calidad	CO. Calidad	3102281437	[Firma]
6	Elcina Barreiro G	Líder Sistema de Información	Gest. Calidad	3112510349	[Firma]
8	Norma Constanza Santos Lugo	Líder Humanización	HUMANIZACIÓN	3183976990	[Firma]
9	Pablo Emilio Sierra	Secretaría de Salud	SECRETASALUD	8333030	[Firma]
10	Lito Trujón Fardo	Representante de la Asociación de Usuarios	Abastecedor	3142475153	[Firma]
11		Representante de la Asociación de Usuarios			
12	YNETH QUIJERO GONZALEZ	GESTORA MERCEDES	MERCEDES	3103108129	[Firma]
13	Alex Fecheverri Llovera	Compras Farmacéuticas	Farmacia	3162503679	[Firma]
14	Orlyda Victoria Borja	Indumentaria	Indumentaria	3223085456	[Firma]
15	Diana Milena Padroza B	Profesional Apoyo	Salud Pública	3112415739	[Firma]
16	Isabelina Barbosa Carrasco	Compras	COORD. ENF.	3102725184	[Firma]
17	DARWIN LAM	G.S.U.H	COORD. ENF.	2100336000	[Firma]

Atención por correo electrónico
3112116672

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570

Email: hsvpgarzon@yahoo.com - hsvpgarzon@hotmail.com - web: www.hospitalgarzon.com

Garzón (Huila).

