	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

### ACTA No. 01

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 23 de Enero de 2018

HORA INICIAL: 11:30 pm

HORA FINAL: 12:05 pm

### COMITÉ: DE ETICA HOSPITALARIO

#### PARTICIPANTES:


Nombres y Apellidos (*)	Cargo	En Calidad (**)
Diego Losada Floriano	Subdirector Científico	Integrante
Carlos Alberto Cediel	Coordinador Médico	Integrante
Julieth Baquero Plaza	Trabajadora Social	Integrante
Yerli Alejandra Cediel González	Lider Atención al Usuario (SIAU)	Integrante
Claudia Ximena Cediel	Lider Gestión Calidad	Integrante
Norma Constanza Santos Lugo	Humanización	Integrante
Diana Karim Lara	Lider Sistema Único Habilitación	Integrante
Elcira Barreiro Gutiérrez	Sistema de Información	Integrante
Libardo Chacón	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.
5. Presentación del número de quejas y el motivo de cada una de ellas del mes de diciembre.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> NIT: 891.180.026-5	Código: DE -PE - D - 01 Versión: 02
	<b>FORMATO DE ACTA DE COMITÉ</b>	Vigencia: 17/02/2011


6. Socialización del número de felicitaciones del mes de diciembre.
7. Socialización de las mediciones de tiempo.
8. Socialización de los indicadores.
9. 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>- SIAU.</li> <li>- Humanización.</li> <li>- Facturación.</li> <li>- Coord. Laboratorio</li> </ul>	<p>Se realizó el plan de mejoramiento de la encuesta de satisfacción del mes de diciembre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres de buen trato y actitud de servicio al personal de UCI Adultos y Consulta Externa.</li> <li>- Capacitación de derechos y deberes al personal de UCI Adultos y Consulta Externa.</li> <li>- Rondas en las noches al servicio de hospitalización y urgencias.</li> <li>- Se realizó socialización con el personal nuevo de facturación sobre el proceso de facturación a cargo del Coordinador del servicio.</li> </ul>	Realizado.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA</b> NIT: 891.180.026-5	Código: DE -PE - D - 01 Versión: 02
	<b>FORMATO DE ACTA DE COMITÉ</b>	Vigencia:17/02/2011

## 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 (1) representante de la asociación de usuarios y siete (07) funcionarios invitados de nuestra Institución.
- Se dio a conocer que durante el mes de diciembre se realizaron 59 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable, código de ética y portafolio de servicios a un total de 872 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de diciembre se obtuvo un total de 12 quejas, encontradas en el buzón de sugerencias y radicadas en la oficina.

El motivo principal de las PQR fueron las siguientes:

- Demora en la atención (Urgencias, Gastroenterología, Facturación, Consulta Externa).
  - Demora en proporcionar la información en los horarios establecidos en Sala de Partos.
  - Inconformidad por falta de silla de ruedas.
  - Falta de privacidad para realizar procedimiento en urgencias.
  - Alimentación regular en Hospitalización.
  - Inconformidad por daño en la impresora (Cirugía).
  - Actitud inadecuada (Vigilancia, Facturación, Laboratorio, Urgencias y H3).
- Se informó que durante el mes de diciembre se publicaron en la cartelera institucional 2 respuestas de quejas anónimas y 3 respuestas de quejas sin dirección, ni número telefónico.
  - Se informó que no se presentaron análisis de casos que requiriera trasplantes, muerte cerebral, estado terminal, entre otros, durante el mes de diciembre.
  - Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	60	88.88
Cirugía	30	98.10
H1	20	96.18
H2	20	95.70
H3	20	96.45
Laboratorio	51	89.03
Imagenología	60	90.49
Pediatría	21	94.16
Sala de Partos	24	90.63
UCI Adultos	10	96.70
UCI Neonatal	10	97.60
Urgencias	70	92.58
Terapia	30	88.85
Total general	426	92.14

Se evidenció que el servicio de consulta externa, laboratorio y Centro de Terapias quedaron por debajo del 90% de satisfacción:

➤ **Consulta Externa:**

Condiciones de limpieza.  
Información proporcionada en el servicio.  
Proceso de facturación.

➤ **Laboratorio:**

Proceso de facturación.

➤ **Centro de terapias:**

Calidad del servicio (silla de bicicleta dañada).



- Socialización del número de felicitaciones del mes de diciembre.

Urgencias: 1 Felicitación

Cirugía: 2 Felicitaciones.

Nutrición: 8 Felicitaciones.

Centro de Terapias: 1 Felicitación

Sala de Partos: 4 Felicitaciones

H2: 15 Felicitaciones

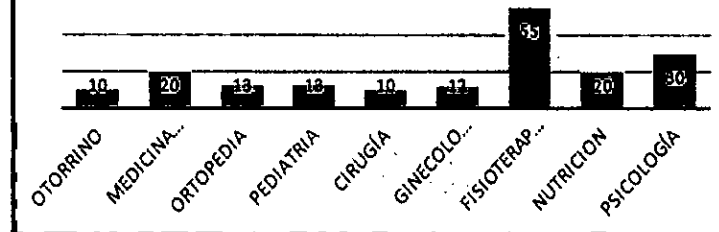
H3: 2 Felicitaciones

#### RELACIÓN FELICITACIONES:

- "Me pareció muy buena la atención ya que no tuve ningún inconveniente con el procedimientos y los exámenes que me tomé". (Urgencias)
- "Durante el tiempo de Hospitalización, en el servicio la atención de todo el personal fue excelente, Muchas gracias". (H2)
- "Agradecer a la Dra. Victoria por su atención y amabilidad muchas gracias". (Nutrición)
- "Me gustó mucho el apoyo de las auxiliares y de los doctores, me trataron muy bien y me explicaron que debía hacer en el parto" (Sala de Partos)
- "Bueno acá son muy atentas las enfermeras, amables, me gustan como atienden a los pacientes". (Sala de Partos).
- "Agradecer la atención de terapia psicológica de la Dra. Lina, felicitarla por su profesionalismo y las herramientas para la vida que me ofreció para sobrellevar y superar mis dificultades emocionales". (Centro de Terapias)
- "Para agradecer a la Jefe Jahaira y al Dr. Ariza por la atención y la colaboración prestada y decirles que los felicito por el buen servicio". (Cirugía)
- Socialización de los indicadores.
- Se socializaron las mediciones de tiempo realizadas durante el mes de diciembre.



### RESULTADOS MEDICIÓN DE TIEMPO



➤ Compromisos

#### CONCLUSIONES

Se concluye que es necesario continuar con el plan de mejoramiento para el servicio de consulta externa, Laboratorio y centro de terapias ya que el porcentaje de satisfacción quedo por debajo del 90%.

#### FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1.	Líder facturación. Líder Humanización. Líder SIAU. Líder Consulta Externa. Líder Laboratorio.	Estrategias de mejoramiento para satisfacción <90% en UF (Consulta Externa, Laboratorio Clínico, y Centro de Terapias).  Realizar consolidado de felicitaciones del segundo semestre del año 2017.

#### OBSERVACIONES FINALES:

--

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lider 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  
FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

Código: GT-DT-D-01  
Versión: 02

Nombre del Evento:

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Fecha:

23. DE ENERO

Responsable

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Diego Armando Lora	Subdirector Científico	Subdirección Científica	3124530431	[Firma]
2	Carlos A. Cediel M.	Coordinador Médico	Coordinador Médico	3124530431	[Firma]
3	Julieth Baquero Plaza	Trabajadora Social	Trabajo Social	3017410702	[Firma]
4	Yerli Alejandra Cediel G.	Líder SIAU	SIAU	318691240	[Firma]
5	Christina X. Cediel M.	Líder Calidad <sup>L. Mejor. Continuo.</sup>	G. Calidad	3112289435	[Firma]
6	Elcira Barreiro G.	Líder Sistema de Información	G. Calidad	3112570349	[Firma]
8	Noima Constanza Bañón Lugo	Líder Humanización	Humanización	3183976990	[Firma]
9		Secretaría de Salud			
10	Rubén Darío	Representante de la Asociación de Usuarios	As. Usuarios	3124530431	[Firma]
11		Representante de la Asociación de Usuarios			[Firma]
12	Diana Kim Lora	Coord. Sist. Informac	Gest. Calidad	3112510349	[Firma]
13	Elcira Barreiro Gutiérrez	Coord. Sist. Informac	Gest. Calidad	3112510349	[Firma]
14	Francisco Humberto Lugo	Ing. de procesos	G. Calidad	3168130032	[Firma]
15	Carli Elena Ouedo S.	Enfermera	Consulta Externa	3104097070	[Firma]
16	Marina Felisa Lobato	Enfermera	Consulta Externa	3134119687	[Firma]
17	Elviana Lora				