	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. 02

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 20 de Febrero de 2018

HORA INICIAL: 11:30 pm

HORA FINAL: 12:10 pm

COMITÉ: DE ETICA HOSPITALARIO

PARTICIPANTES:


Nombres y Apellidos (*)	Cargo	En Calidad (**)
Carlos Alberto Cediél	Subdirector Científico	Integrante
Carlos Alberto Cediél	Coordinador Médico	Integrante
Shirley Montoya	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
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 Enero.
6. Socialización del número de felicitaciones del mes de Enero.

	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


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"> - SIAU. - Facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejoramiento para el servicio de Consulta Externa, Laboratorio y Centro de Terapias. (Proceso de Facturación y arreglo de cojín de silla de la bicicleta). • Consolidado de felicitaciones del segundo semestre del año 2017. 	Realizado.

	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

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 (06) funcionarios invitados de nuestra Institución.
- Se dio a conocer que durante el mes de Enero se realizaron 75 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1167 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de Enero se obtuvo un total de 11 quejas, encontradas en el buzón de sugerencias y radicadas en la oficina.

El motivo principal de las PQR fueron las siguientes:

1. Demora en la atención (Consulta Externa – otorrino- oftalmología - cirugía, Urgencias).
 2. Impuntualidad en las cirugías programadas.
 3. Los niños no deberían pasar por triage.
 4. Inconformidad porque el usuario no evidenció cambio de sábanas durante 3 días.
 5. Actitud inadecuada (Facturación, UCI A, Urgencias, Central de Citas, Sala de Partos, y Referencia).
 6. Inconformidad porque el servicio de urgencias no contaba con el medicamento Hioscina.
- Se informó que durante el mes de Enero se publicaron en la cartelera institucional 4 respuestas de quejas anónimas y 4 respuestas de quejas sin dirección, ni número telefónico.
 - Se informó que no se presentaron situaciones especiales de la atención ética de los pacientes que requiriera trasplantes, muerte cerebral, estado terminal, entre otros, durante el mes de Enero.
 - Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	81	93.48
Cirugía	37	94.28
H1	20	96.73
H2	20	95.84
H3	20	96.05
Laboratorio	51	96.06
Imagenología	56	93.76
Pediatría	20	96.11
Sala de Partos	21	91.75
UCI Adultos	10	98.05
UCI Neonatal	10	98.50
Urgencias	71	91.72
Terapia	34	87.82
Total general	451	93.78

Se evidenció que el servicio del Centro de Terapias quedó por debajo del 90% de satisfacción, ya que los usuarios manifiestan inconformidad por la falta de televisor y aire acondicionado en la sala de espera y también por el proceso de facturación.

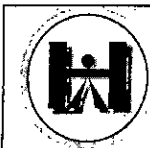
Según las preguntas reportadas de la resolución 0256 de 2016 se evidenció lo siguiente:

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

Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no
450 (99.8%)	1(0.2%)	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
302(67.0%)	148(32.8%)	1(0.2%)	0(0%)	0(0%)



- Socialización del número de felicitaciones del mes de Enero.

Urgencias: 2 Felicitaciones.

Nutrición: 1 Felicitación

Sala de Partos: 2 Felicitaciones

H3: 2 Felicitaciones

Imagenología: 2 Felicitaciones

UCI Adultos: 1 Felicitación

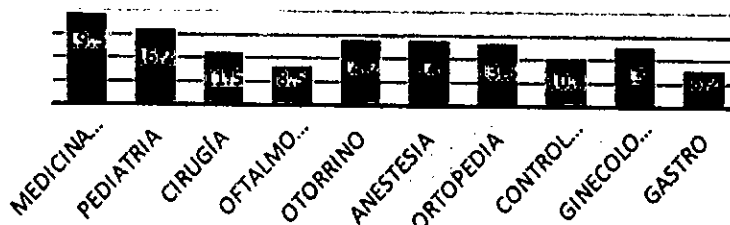
UCI Neonatal: 1 Felicitación

RELACIÓN FELICITACIONES:

1. "Agradecer a la Neonatóloga por su atención amable y explicar claramente" (UCI N)
 2. "Excelente el servicio de urgencias en especial la atención del auxiliar Habith". (UR)
 3. "Para felicitar al Dr. Ruiz, a Lina y a Carolina por su amabilidad y colaboración". (UCI A)
 4. "Felicitaciones al equipo de enfermeros especialmente a Sandra Liliana Vargas por su excelente servicio". (UR)
 5. "Bueno acá son muy atentas las enfermeras, amables, me gustan como atienden a los pacientes". (Sala de Partos).
 6. "Muy buena la atención de Alejandra Gómez". (Ix)
 7. "Satisfacción por la atención recibida, cumple con mis expectativas" (H3)
 8. "Servicio muy bueno, me atendieron muy bien". (SP)
 9. "Agradecer a la Dra. Victoria por su profesionalismo y alto rendimiento". (Nutrición)
- Se socializan los indicadores.
 - Se socializaron las mediciones de tiempo realizadas durante el mes de Enero.



RESULTADOS MEDICIÓN DE TIEMPO



10. Compromisos

CONCLUSIONES

Se concluye que es necesario continuar con el plan de mejoramiento para el servicio de Facturación, seguir facturando un día antes las consultas, Rx y laboratorios, ya que así no se congestiona la sala de espera.

FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1.	Líder Facturación. Líder Centro de Terapias. Líder SIAU	Estrategias de mejoramiento para satisfacción <90% en UF (Centro de Terapias).

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

Código: GT-DT-D- 01

NIT: 891.180.026-5

Versión: 02

FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

Nombre del Evento:

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Fecha:

19. DE FEBRERO

Responsable:

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Carlos A Cediel G	Subdirector Científico	Subdirección		
2	Carlos A Cediel G	Coordinador Médico	Urgencias		
3	Shirley Montoya M.	Trabajadora Social	Trabajo Social	3209367576	
4	Yerli Alejandra Cediel G.	Líder SIAU	SIAU	386912110	Yerli Alejandra Cediel G.
5	Claudia K. Cediel Martínez	Líder Calidad	G. Calidad	3112289435	Claudia K. Cediel M.
6	Elcira Borrero G	Líder Sistema de Información	G. Calidad	3112510349	Elcira Borrero G.
8	Norma Constanza Santos Lugo	Líder Humanización	Humanización	3183976990	Norma Constanza Santos Lugo
9		Secretaría de Salud			
10		Representante de la Asociación de Usuarios			
11	Liberio Chini	Representante de la Asociación de Usuarios	Liberio Chini	3124530431	Liberio Chini
12	Elcira Borrero G				
13					
14					
15					
16					
17					