	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. 03

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 21 de Marzo 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 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
Pablo Emilio Sierra	Secretaria de Salud	Delegado
Sixto Rincón	Representante de la Asociación de Usuarios	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.

	<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


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 Febrero.
6. Socialización del número de felicitaciones del mes de Febrero.
7. Socialización de las mediciones de tiempo.
8. Socialización de los indicadores.
9. <i>Compromisos.</i>

#### 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>- Líder Centro de Terapias.</li> <li>- Facturación.</li> <li>- Humanización.</li> <li>- SIAU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejoramiento para el servicio de Centro de Terapias. (Proceso de Facturación).</li> <li>• Actividad de reconocimiento a los 3 servicios con mayor número de felicitaciones (Entrega de Medallas).</li> </ul>	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 Lider 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 (2) representantes de la asociación de usuarios, un (1) delegado de la Secretaría de Salud y seis (06) funcionarios invitados de nuestra Institución.
- Se dio a conocer que durante el mes de Febrero se realizaron 82 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1782 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de Febrero se obtuvo un total de 15 quejas encontradas en el buzón de sugerencias y radicadas en la oficina.

El motivo principal de las PQR fueron las siguientes:

1. Error en asignación de cita (Central de Citas).
  2. Demora en la atención (Consulta Externa, otorrino, oftalmología Cardiología, Ecografía, Gastro, urgencias.
  3. No dejan entrar visitas a Sala de Partos.
  4. No dan información de las pacientes con amabilidad, ni en los horarios correspondientes en Sala de Partos.
  5. Actitud inadecuada (Urgencias, Facturación, Central de Citas, Vigilancia, sala de partos.
  6. No atienden por orden de cita asignada, sino por orden de llegada. (Consulta Externa y Gastro).
- Se informó que durante el mes de Febrero se publicaron en la cartelera institucional 4 respuestas de quejas anónimas y 8 respuestas de quejas sin dirección, ni número telefónico.
  - 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 Febrero.
  - Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	73	91.35
Cirugía	30	94.10
H1	21	90.26
H2	26	88.90
H3	24	87.50
Laboratorio	52	90.83
Imagenología	52	89.82
Pediatría	20	91.41
Sala de Partos	20	93.73
UCI Adultos	11	87.32
UCI Neonatal	10	87.40
Urgencias	80	91.48
Terapia	39	88.81
Total general	458	90.63

Se evidenció que el servicio de hospitalización, UCI A, UCI N y Centro de Terapias, quedó por debajo del 90% de satisfacción, ya que los usuarios manifestaron inconformidad por el proceso de facturación, señalización y por la actitud inadecuada de algunos funcionarios.

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
448 (97.8%)	10(2.2%)	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
243(53.1%)	213(46.5%)	2(0.4%)	0(0%)	0(0%)



- Socialización del número de felicitaciones del mes de Febrero.

**Urgencias:** 1 Felicitación

**Nutrición:** 5 Felicitaciones

**Sala de Partos:** 4 Felicitaciones

**H2:** 7 Felicitaciones

**H3:** 6 Felicitaciones

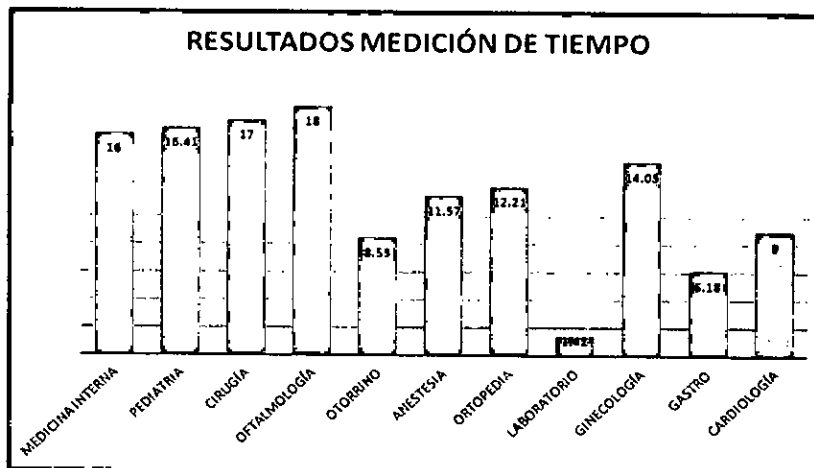
**UCI Adultos:** 1 Felicitación

**Cirugía:** 1 Felicitación

#### RELACIÓN FELICITACIONES:

1. "Agradezco enormemente la atención brindada en el área de cirugía por todo el equipo, especialmente la anestesióloga María Elena Guzmán, que hizo lo posible para salvar mi vida en una situación de emergencia" (CIRUGÍA)
2. "Quiero exaltar la labor de la Dra. Borja, gracias por su entrega y dedicación, me sentí muy bien atendida". (NUTRICIÓN)
3. "Gracias Dra. Victoria por su amabilidad. Dios la bendiga!". (NUTRICIÓN)
4. "Muchas gracias a hospitalización por su atención, Dios los bendiga, especialmente al jefe Faiber y la enfermera Viviana". (H3)
5. "Muy buena la atención la califico con un 10, el aseo muy bien hecho, la comida también, felicitaciones". (H2)
6. "Agradecer a todos los enfermeros, auxiliares, médicos y en especial a la Dra. Victoria Borja por su atención y dedicación hacia mí.". (H2)
7. "Excelente servicio por parte de la UCI A". (UCI A)

- Se socializaron las mediciones de tiempo realizadas durante el mes de Febrero.



8. Compromisos con el plan de mejoramiento.

### CONCLUSIONES

Se concluye que es necesario continuar con el plan de mejoramiento para el servicio de Facturación, seguir facturando un día antes y llamar los usuarios un día antes para recordarles los documentos que deben traer.

### FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1.	Líder Facturación. Líder Centro de Terapias. Líder SIAU. Líder UCI A. Líder UCI N. Líder humanización.	- Estrategias de mejoramiento para satisfacción <90% en UF (Hospitalización, UCI A – UCI N – Centro de Terapias).  -Realizar actividad de reconocimiento a los 3 servicios con mayor número de felicitaciones durante el año 2017 (Entrega de Medallas).

### 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:

21. DE MARZO

Responsable:

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Dr. Juan Antonio	Subdirector Científico	Subdirección Científica		[Firma]
2	Yerli Alejandra Cediel	Coordinador Médico	Gerencia		[Firma]
3	Shirley Fontana	Trabajadora Social	Trabajo Social	3209367326	Shirley F.
4	Yerli Alejandra Cediel	Líder SIAU	SIAU	3180912110	Yerli Alejandra Cediel
5	Christina X. Cediel Martínez	Líder Calidad	Co. Calidad	3112289435	Christina X. Cediel M.
6	Elcira Barreiro Gutierrez	Líder Sistema de Información	Co. Calidad	3112510349	[Firma]
8	Norma Constanza Santos Lugo	Líder Humanización	Humanización	3183976990	[Firma]
9	Pablo Emilio Sierra	Secretaría de Salud	Secretaría Salud	3134968088	[Firma]
10	Sixto Rincón	Representante de la Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	3142475153	[Firma]
11	Libardo Quijano	Representante de la Asociación de Usuarios	A. Usuarios	3124530471	Libardo Quijano
12	Maribel Salazar V.	Ref. Seg de Pte	Calidad	3127824510	[Firma]
13	Diana Kenn Len Tum	Gerencia S. U. A	Calidad	3164336003	[Firma]
14	Mayell Narvaes Ochoa	Co. Salud Pública	Salud Pública	3112907177	[Firma]
15					
16					
17					