

	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. 04

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 17 de Abril de 2018

HORA INICIAL: 11:30 pm

HORA FINAL: 12:10 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	Secretaría de Salud	Delegado
Sixto Rincón Pardo	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.

	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

- | |
|---|
| 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 Marzo. |
| 6. Socialización del número de felicitaciones del mes de Marzo. |
| 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"> - Líder Centro de Terapias. - Facturación. - Humanización. - Trabajo Social - SIAU. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de mejoramiento para satisfacción <90% en UF (Hospitalización, UCI A – UCI N – Centro de Terapias). • Actividad de reconocimiento a los 3 servicios con mayor número de felicitaciones durante el año 2017 (Entrega de Medallas). 	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 (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 Marzo se realizaron 87 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1571 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de Marzo se obtuvo un total de 19 quejas encontradas en el buzón de sugerencias y radicadas en la oficina.

El motivo principal de las PQR fueron las siguientes:

1. Actitud inadecuada (Central de Citas, Consulta Externa, Urgencias, UCI Adultos, UCI Neonatal y Vigilancia.).
2. Demora en la atención (Cardiología, Ecografías, Imágenes Diagnósticas y Urgencias).
3. No dejan entrar visitas a Sala de Partos.
4. Inconformidad por la falta de sillas en la sala de espera.
5. Actitud inadecuada (Urgencias, Facturación, Central de Citas, Vigilancia, sala de partos).
6. Inconformidad porque una auxiliar se quedó dormida en la madrugada en el sillón de una de las habitaciones de Hospitalización.

- Se informó que durante el mes de Marzo se publicaron en la cartelera institucional tres (03) 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 Marzo.
- Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	70	90.59
Cirugía	30	95.30
H1	25	89.20
H2	23	88.91
H3	20	88.89
Laboratorio	51	91.03
Imagenología	50	93.43
Pediatría	20	95.98
Sala de Partos	21	95.65
UCI Adultos	10	87.85
UCI Neonatal	18	89.92
Urgencias	83	90.14
Terapia	40	90.59
Total general	461	91.32

Se evidenció que el servicio de hospitalización (H1, H2, H3), y UCI A quedó por debajo del 90% de satisfacción, ya que los usuarios manifestaron inconformidad por el trato dado por el personal y por la porción de la alimentación suministrada en el área de H2.

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

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

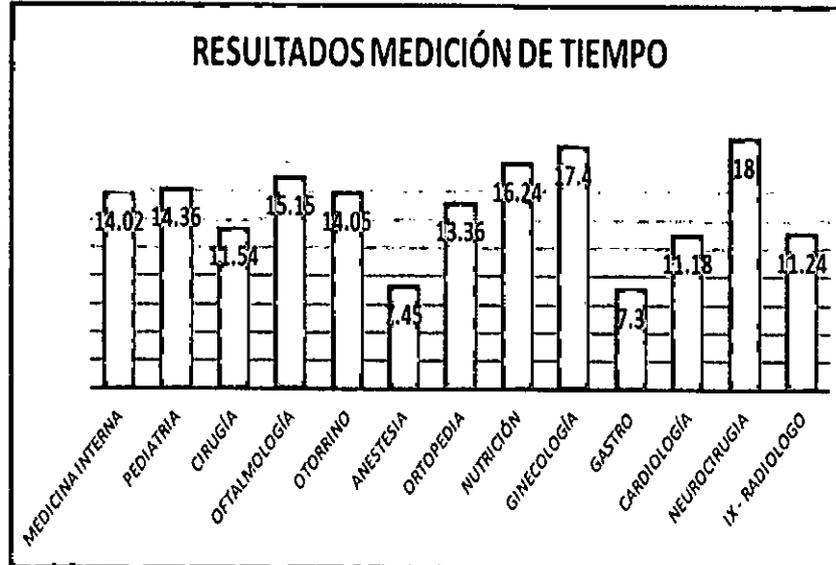
Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no
457 (99.1%)	4(0.9%)	0(0%)	0(0%)

¿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
228(49.5%)	232(50.3%)	1(0.2%)	0(0%)	0(0%)



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



9. Compromisos con el plan de mejoramiento.

CONCLUSIONES

Se concluye que es necesario continuar con los talleres de Humanización – Buen Trato en los diferentes servicios de la institución, así mismo continuar manejo para el servicio de Facturación, facturando y llamando un día antes a los usuarios que tienen cita, para recordarles los documentos que deben traer.

	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

FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1.	Líder Hospitalización. Líder Humanización. Líder UCI A. Líder SIAU. Líder Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de mejoramiento para satisfacción inferior al 90% en UF (Hospitalización H1, H2, H3, y UCI A). • Revisión y aprobación del plan de acción del Comité de Ética Hospitalaria para la vigencia 2018 (Yerli Alejandra Cediel, Claudia Ximena Cediel). • Informe de autoevaluación de HABILITACIÓN para la unidad funcional SIAU. • Campaña sobre el Respeto.

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:

17. DE ABRIL

Responsable:

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Diana María Arango	Subdirector Científico	Subdirección Científica		[Firma]
2	Carlos A Cediel	Coordinador Médico	U.K. Gerencia		[Firma]
3	Shirley Fontalba	Trabajadora Social	Trabajo Social	3209367326	Shirley Fontalba
4	Alejandra Cediel G.	Líder SIAU	SIAU	386912110	Alejandra Cediel G.
5	Clara X. Cebal M	Líder Calidad	G. Calidad	3112289435	Clara X. Cebal M
6	Elcira Barreiro Gutierrez	Líder Sistema de Información	G. Calidad	3112510349	[Firma]
8	Norma Constanza Santos Lugo	Líder Humanización	Humanización	3193476990	[Firma]
9	Paola Emilia Sierra	Secretaría de Salud	Sec. Salud	8333030	[Firma]
10	Lito Priscilla Pardo	Representante de la Asociación de Usuarios	Ad. Usuarios	3142475153	[Firma]
11	Libardo Quiroga	Representante de la Asociación de Usuarios	AS. Usuarios	3129530431	Libardo Quiroga
12	Yuliy Suarez	Fisioterapeuta	Rehabilitación	3214744895	[Firma]
13	Drey Fernando Ceballos R.	Gestor de procesos	Calidad	3168130032	[Firma]
14	Martha Tejedor Jolobo	G.C.F. Quirófano	Quirófanos	3134119487	[Firma]
15	Cruz Elena Cordero S.	ENFERMERA	Consulta Externa	3104092070	Cruz E. Cordero S.
16	Isabelina Borja C.	Enfermera	Coord. E.F.	3102725184	[Firma]
17	Carlos Andrés Jimenez M.	Líder Gestión Est.	Organización Planificación	3214545890	[Firma]
	Orleyda Borja	Nutricionista	Nutrición	321411238	[Firma]

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).