	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. 05

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 24 de Mayo 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
Shirley Montoya	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
Elcira Barreiro Gutiérrez	Sistema de Información	Integrante
Pablo Emilio Sierra	Secretaría 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.
5. Presentación del número de quejas y el motivo de cada una de ellas del mes de Abril.

	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


- |   |
|---|
| 6. Socialización del número de felicitaciones del mes de Abril. |
| 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>- Humanización.</li> <li>- Trabajo Social</li> <li>- SIAU.</li> <li>- Líder Hospitalización.</li> <li>- Líder Calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de mejoramiento para satisfacción inferior al 90% en UF (Hospitalización H1, H2, H3, y UCI A).</li> <li>• Revisión y aprobación del plan de acción del Comité de Ética Hospitalaria para la vigencia 2018 (Yerli Alejandra Cediel, Claudia Ximena Cediel).</li> <li>• Informe de autoevaluación de HABILITACIÓN para la unidad funcional SIAU.</li> <li>• Campaña sobre el Respeto.</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, 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 Abril se realizaron 70 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1164 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de Abril se obtuvo un total de 17 quejas encontradas en el buzón de sugerencias y radicadas en la oficina.

El motivo principal de las PQR fueron las siguientes:

1. Actitud inadecuada (Vigilancia, Centro de Terapias, Urgencias, Central de Citas, Imágenes Diagnósticas, UCI A, Consulta Externa-oftalmología).
2. Demora en la atención (Cardiología y Registro Civil-toma de huellas).
3. Inconformidad por la atención recibida por parte del pediatra (se solicita cambio de médico-segunda opinión médica).
4. Falta de información sobre los horarios establecidos para las citas de nutrición.
5. Inconformidad por no dejar quedar acompañante permanente en las noches. H2
6. No se ingresa a paciente en admisiones oportunamente.
7. Inconformidad por daño de pantalón en Consulta Externa.

- Se informó que durante el mes de Abril se publicaron en la cartelera institucional tres (03) respuestas de quejas que no registraban la dirección, ni el 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 Abril.
- Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	80	92.41
Cirugía	30	94.90
H1	20	89.02
H2	20	88.68
H3	21	91.04
Laboratorio	54	90.72
Imagenología	50	93.61
Pediatría	20	93.76
Sala de Partos	20	95.77
UCI Adultos	10	89.35
UCI Neonatal	11	89.77
Urgencias	71	93.72
Terapia	40	89.65
Total general	447	92.16

Se evidenció que el servicio de hospitalización (H1, H2, UCI A, UCI N, Terapias) quedó por debajo del 90% de satisfacción, ya que los usuarios manifestaron inconformidad por la falta de claridad en la información proporcionada y por el trato dado por el personal (vigilancia).


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
441 (98.7%)	6(1.3%)	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
256(57.3%)	189(42.3%)	2(0.4%)	0(0%)	0(0%)

	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

➤ Socialización del número de felicitaciones del mes de Abril.

**Urgencias:** 3 Felicitaciones

**Nutrición:** 2 Felicitaciones

**Sala de Partos:** 6 Felicitaciones

**H1:** 2 Felicitaciones

**H2:** 14 Felicitaciones

**H3:** 2 Felicitaciones

**UCI A:** 4 Felicitaciones

**Cirugía:** 5 Felicitaciones

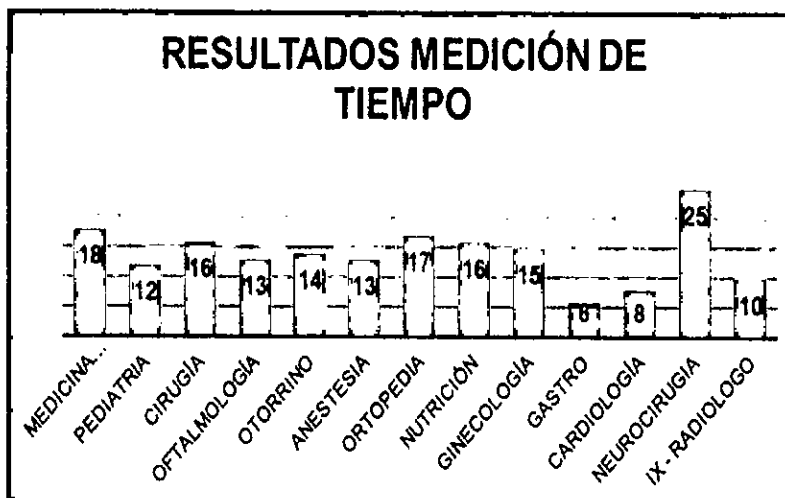
**Pediatría:** 1 Felicitación

**RELACIÓN FELICITACIONES:**

1. "Fue un excelente servicio que nos prestaron las enfermeras muy atentas e interesadas en el bienestar de mi bebé y en el mío." (H2)
2. "Para felicitar a el Aux. de enfermería Ramiro, Jefe María Lucía, al Internista Pérez y al Dr. Molano, gracias por su gentileza y amabilidad para con mi madre". (H1)
3. "Muy buena la atención me voy muy contenta, felicito a los auxiliares y al médico". (CX)
4. "En nombre de la familia T.D damos los agradecimientos al personal de la UCI, por el cuidado y buen trato que le brindaron a mi madre, gracias a Doctores, Auxiliares y Jefes." (UCI A)
5. "Agradecer al personal de UR, UCI A, H1, por el buen servicio, amabilidad y la atención que tuvieron con mi padre, a la Dra, Borja por el servicio de alimentos, al Dr. Vásquez, Molano y Pinzón por su compromiso al paciente y la buena información a la familia" (UR – UCI – H1).
6. "Gracias a Dios por permitir tener un personal en este hospital de buena calidad humana, también al Dr. Víctor Molano y a la Jefe Kelin, me sentí muy bien atendido". (UR)
7. "Felicitar a la jefe Mónica Ortiz de Sala de Partos por su calidad humana y la solidaridad y amabilidad con los pacientes y acompañantes". (SP)
8. "Felicitar a los auxiliares y al Dr. Jaime Ruiz que trabajan en la UCI por su buen trabajo y entrega con los pacientes." (UCI A)
9. "Me voy gratamente complacido y quiero felicitar a la Institución por tener muy buenos profesionales con calidad humana e inclinación al servicio como la Dra. Victoria" (Nutrición).
10. "Quiero felicitar todo el personal en general por el buen servicio que nos prestaron durante la estadía de la paciente S.O.C nos vamos contentos por todas las atenciones, mil gracias". (PD)



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



11. Compromisos con el plan de mejoramiento.

## CONCLUSIONES

Se concluye que es necesario continuar con las Campañas de Respeto y con las capacitaciones de Derechos y Deberes de los Usuarios para el cliente interno y externo.

## FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1.	Lider Hospitalización Lider Humanización Lider UCI A y UCI N Lider SIAU Lider Terapias	<ul style="list-style-type: none"><li>Estrategias de mejoramiento para satisfacción inferior al 90% en UF (Hospitalización H1, H2, UCI A, y UCI N, Terapias).</li></ul>

## 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

Código: GT-DT-D- 01

NIT: 891.180.026-5

Versión: 02

FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

Nombre del Evento

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Fecha

24. DE MAYO

Responsable

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Diego Manuel Quiñones	Subdirector Científico	Administración Científica		[Firma]
2	Carolina Cecilia	Coordinador Médico	Coord. Médico		[Firma]
3	Shirley Montoya	Trabajadora Social	Trabajo Social	320936786	Shirley Montoya
4	Yerli Alejandra Cedié G	Líder SIAU	SIAU	3186912110	Yerli Alejandra Cedié G.
5	Claudia X. Cabel M.	Líder Calidad	G. Calidad.	3112289435	Claudia X. Cabel M.
6	Elcira Balleiro Gutiérrez	Líder Sistema de Información	Gestión Calidad	3112510349	[Firma]
8	Alcira Cordeiro Santos Lago	Líder Humanización	Humanización	31832776990	[Firma]
9	Pablo Emilio Sierra	Secretaría de Salud	Sac municipal	31345768085	[Firma]
10	Lito Pineda Verde	Representante de la Asociación de Usuarios	Asesuarios	3142475153	[Firma]
11		Representante de la Asociación de Usuarios			
12	And. Milen Galdo	Enf Vigencia	Vigencia	313494732	[Firma]
13	Adriana Paola Guzmán	A. Comunitaria	A. Comunitaria	306897428	[Firma]
14	Julia Paola Suarez	Fisioterapeuta	Centro terapia	3214714893	[Firma]
15	Yolanda Faberizo T.	Líder	CE. PUP.	3134919822	Luz Alda B.
16	Marelli Karol Ojeda	Líder Salud Pública	Salud Pública	3112907177	[Firma]
17	Isabelina Berrojo	Enfermera	Coord Enf	3102225184	[Firma]