	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL 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. 07

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 17 de Julio 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
Adriana Rojas Escarrago	Coordinador Médico	Delegado
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
Libardo Chacón	Representante de la Asociación de Usuarios	Integrante
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.

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL 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


5. Presentación del número de quejas y el motivo de cada una de ellas del mes de Junio.
6. Socialización del número de felicitaciones del mes de Junio.
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
Líder Facturación Líder SIAU	<p>Se ajustaron los horarios del área de facturación ya que en los diferentes servicios de la E.S.E los usuarios sugirieron la ampliación de los horarios de dicha área, por esto quedó de la siguiente manera:</p> <p>De lunes a Jueves: 6 am - 7 pm jornada continua.            Viernes: 6 am - 6 pm jornada continua.            Sábados: 6:30 am - 1 pm</p>	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 dos (02) representantes de la asociación de usuarios y seis (06) funcionarios invitados de nuestra Institución.
- Se dio a conocer que durante el mes de Junio se realizaron 72 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1333 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de junio se obtuvo un total de 16 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, Urgencias, Consulta Externa, Sala de Partos).
  2. Demora en la atención (Urgencias y Consulta Externa).
  3. Inconformidad por la demora en pasar paciente al servicio de hospitalización.
  4. Inconformidad porque le toco viajar un día antes a facturar y el usuario no era de garzón.
- Se informó que durante el mes de Junio se publicaron en la cartelera institucional cuatro (04) respuestas de quejas que no registraban la dirección, ni el número telefónico. Del mismo modo, se comunica que no hubo quejas anónimas durante este mes.
  - 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 Junio.



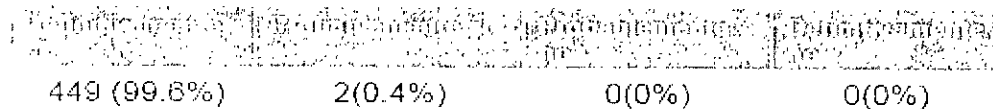
➤ Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	80	93.91
Cirugía	31	96.47
H1	21	98.83
H2	20	96.18
H3	20	96.66
Laboratorio	50	94.54
Imagenología	54	95.47
Pediatría	22	93.62
Sala de Partos	22	96.34
UCI Adultos	10	99.25
UCI Neonatal	10	99.40
Urgencias	71	93.68
Terapia	40	97.98
Total general	451	95.46

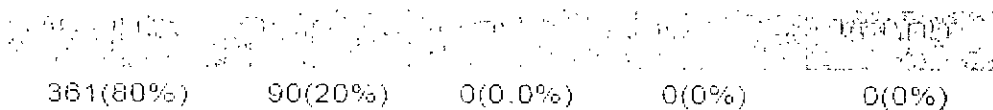
Se evidenció que durante el mes de Junio los servicios donde se realizó la encuesta de satisfacción quedó superior al 90%, resaltando los resultados de los planes de mejoramiento que se han venido ejecutando y cumpliendo.

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

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



¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?





➤ Socialización del número de felicitaciones del mes de Junio.

**Urgencias:** 8 Felicitaciones  
**Nutrición:** 2 Felicitaciones  
**Salá de Partos:** 10 Felicitaciones  
**H1:** 2 Felicitaciones  
**H2:** 8 Felicitaciones  
**UCI A:** 4 Felicitaciones  
**Pediatría:** 2 Felicitaciones  
**IAMI – Registro civil:** 1 Felicitación  
**Centro de Terapias:** 1 Felicitación

**RELACIÓN FELICITACIONES:**

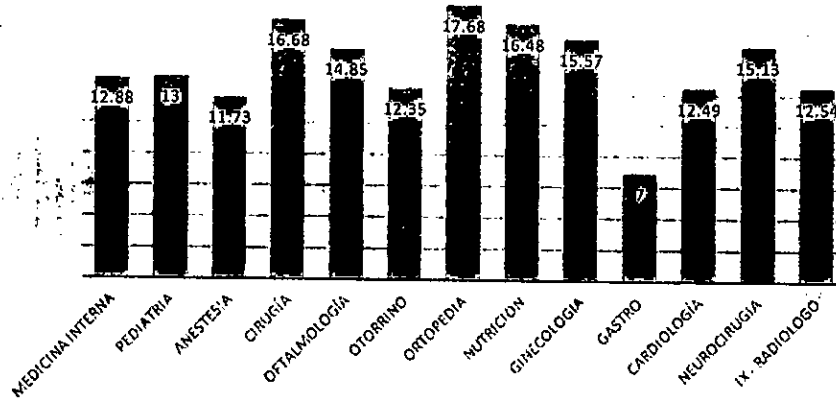
1. "Nos sentimos bien atendidos por la empresa del hospital donde nos dieron excelente atención, muchas gracias por los servicios prestados" (UR)
2. "Buena atención, instalaciones limpias y la comida puntual y buena." (UR)
3. "Buena atención con el personal médico, enfermeras y todo los demás". (H2)
4. "Infinitamente agradecido con Dios y con la excelente atención prestada a mi hijo, quiero destacar no a un solo médico sino al grupo completo de este gran servicio, que Dios los siga iluminando." (UCI ADULTOS)
5. "Me parece muy buena la atención médica y el aseo excelente, gracias por mejorar cada día más" (H2).
6. "Quiero felicitar y agradecer la atención del servicio de urgencias y observación, fue excelente y en especial a la Dra. Tatiana Tovar por excelente atención, muchas gracias". (UR)
7. "Me siento a gusto con el servicio de registro civil, ya que el joven me colaboró con todos los inconvenientes que tenía en el documento y también por la entrega oportuna del registro de mi hijo". (IAMI)
8. "Me sentí muy agradecido por La atención de la Dra. Victoria, por su manera de ser tan elegante y agradable, muchas gracias." (Nutrición)
9. "Me siento satisfecha con la atención de la Jefe Gladis, muchas gracias y bendiciones". SP
10. "Felicito a toda la ESE por sus servicios, al Dr. Monroy, Dr. Losada, Dr. Polania (Ginecólogo), Dra. Moran, Jefe Karina, Jefe Isabelina, Erladis, Gladis. A todos mis compañeros por estar pendiente de mi bebe Guadalupe. Mi esposa y mi familia damos infinitas gracias".
11. "Felicitar y agradecer a esta institución por el servicio que ofrecen en el centro de terapias,



sobretudo felicitar a la Dra. María Fernanda por su compromiso y humildad para con todos los pacientes". (Centro de Terapias)

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

### RESULTADOS MEDICIÓN DE TIEMPO




- Compromisos con el plan de mejoramiento.

### CONCLUSIONES

Se concluye que es necesario informar por los medios de comunicación el nuevo horario del área de facturación con el fin de evitar congestión en la sala de espera en horas de la mañana y aumentar la satisfacción del usuario.

### FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1.	Líder Facturación Líder SIAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Publicar los nuevos horarios del área de facturación por los diferentes medios de comunicación.</li> <li>✓ Informe de tiempo de contacto entre profesionales y pacientes discriminado por consulta ambulatoria y procedimientos.</li> <li>✓ Apoyo a todas las unidades funcionales en la campaña de promoción de la implementación del</li> </ul>

	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

		"protocolo de información médica a pacientes y familiares".
--	--	---

**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 JULIO

Responsable

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Diana María Fernando	Subdirector Científico	WFM		
2	Adriana Pardo Sabido	Coordinador Médico	C. Medico (E)	52727936	Adriana Pardo
3	Shirley Montaña M.	Trabajadora Social	Trabajo Social	3204003008	Shirley Montaña
4	Yerli Alejandra Cediél G	Líder SIAU	SIAU	3186912110	Yerli Alejandra Cediél
5	Charlea X. Cediél M.	Líder Calidad	G. Calidad	312289435	Charlea X Cediél M.
6	Elcina Barreiro Gutierrez	Líder Sistema de Información	Gestión Calidad	3112570349	Elcina
8	Norma Constanza Santos Lugo	Líder Humanización	Humanización	3183976990	Norma
9		Secretaría de Salud			
10	Lito Rucías Pardo	Representante de la Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	3142475153	Lito Rucías Pardo
11	Lizardo Chacón	Representante de la Asociación de Usuarios	AS. Usuarios	3124530431	Lizardo Chacón
12	YNETH GONZALEZ G	LÍDER MERCADO	MERCADO	3103108729	YNETH GONZALEZ G
13	Carlos Andrés Jimenez	Líder Gestión Estrat.	Planeación	3214545890	Carlos Andrés Jimenez
14	Leidy Helena Cedeño	Enfermera	UAI	3204821366	Leidy Helena Cedeño
15					
16					
17					