	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. 08

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 22 de Agosto 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	Secretaria de Salud	Delegado
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.

	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


5. Presentación del número de quejas y el motivo de cada una de ellas del mes de Julio.
6. Dar a conocer la capacitación realizada a los miembros de la asociación de usuarios.
7. Socialización del número de felicitaciones del mes de Julio.
8. Socialización de las mediciones de tiempo.
9. Socialización de los indicadores.
10. 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 SIAU Gestores de UF	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicar los nuevos horarios del área de facturación por los diferentes medios de comunicación. ✓ Informe de tiempo de contacto entre profesionales y pacientes discriminado por consulta ambulatoria y procedimientos. ✓ Apoyo a todas las unidades funcionales en la campaña de promoción de la implementación del "protocolo de información médica a pacientes y familiares". 	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, un (01) representante de la Secretaría de Salud y seis (06) funcionarios invitados de nuestra Institución.
- Se dio a conocer que durante el mes de Julio se realizaron 75 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1451 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de julio se obtuvo un total de 14 quejas encontradas en el buzón de sugerencias y radicadas en la oficina.

El motivo principal de las PQR fueron las siguientes:

1. Actitud inadecuada (Autorizaciones, Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización 2 y 3).
 2. Demora en la atención (Consulta Externa y Sala de Partos y urgencias).
 3. Inconformidad por la atención recibida – Líquidos Eliminados de la usuaria (H3).
 4. Inconformidad por confusión de papeles en el área de Facturación.
- Se comunica que durante el mes de Julio se publicaron en la cartelera institucional siete (07) 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.
 - Se informa que durante el mes de julio se capacitó a los miembros de la asociación de usuarios sobre Trabajo en Equipo y Comunicación Asertiva el día 18/07/2018 a cargo de la psicóloga del área de Humanización.
 - 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 Julio.



➤ Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	81	95.57
Cirugía	30	95.40
H1	20	99.11
H2	21	97.86
H3	21	98.05
Laboratorio	51	93.71
Imagenología	51	96.32
Pediatría	20	92.02
Sala de Partos	15	95.27
UCI Adultos	10	98.95
UCI Neonatal	10	99.55
Urgencias	71	93.16
Terapia	40	95.16
Total general	441	95.39

Se evidenció que durante el mes de Julio 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?

Definitivamente sí	Probablemente sí	Probablemente no	Definitivamente no
441 (100%)	0(0%)	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	Mal	Muy Mal
325(73.7%)	116(26.3%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)



- Socialización del número de felicitaciones del mes de Julio.

Urgencias: 1 Felicitación

Nutrición: 3 Felicitaciones

Sala de Partos: 5 Felicitaciones

H3: 1 Felicitación

UCI A: 4 Felicitaciones

Cirugía: 4 Felicitaciones

UCI A: 1 Felicitación

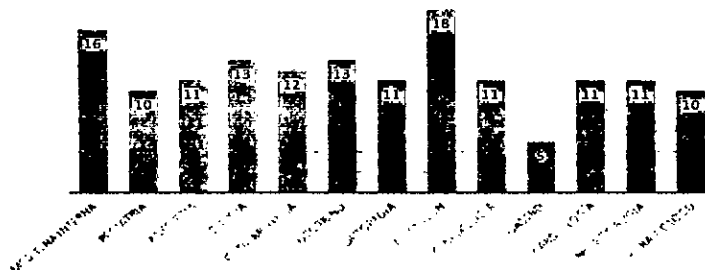
RELACIÓN FELICITACIONES:

- "Queremos resaltar y felicitar al equipo de trabajo en el momento de mi parto al Dr. Ángel Polania, Dra. Gloria Ángel, la anesthesióloga, la jefe y la Aux. Marleny Pava de ese turno por la buena y oportuna atención prestada. Llegar juntos es el principio, mantenerse juntos es el progreso y trabajar juntos es el éxito " (CX)
- "La atención de nuestro hijo fue muy buena, me lo atendieron muy bien, muchas gracias por todo." (UR)
- "Tratamiento, excepcional, obteniendo resultados espectaculares, gracias Dra. Borja". (Nutrición)
- "La Dra. Leidy Duque es muy atenta, muy formal, me da buenos consejos, tiene bonito modo." (Nutrición)
- "Felicitaciones por la atención, fue oportuna y eficaz, gracias" (SP).
- "El servicio de nutrición me parece muy bueno, con una atención excelente, la Dra. Díaz me ha ayudado a mejorar mis hábitos alimenticios y me siento muy contenta". (Nutrición)
- "Como beneficiaria y por primera vez que ingreso a este hospital manifiesto un total desempeño de cada una de las personas que prestaron el servicio, muchas gracias por su gentileza, profesionalismo y dedicación". (UCI A)



➤ Se socializaron las mediciones de tiempo realizadas durante el mes de Julio.

RESULTADOS MEDICIÓN DE TIEMPO



➤ Compromisos con el plan de mejoramiento.

CONCLUSIONES

Se concluye que es necesario realizar ajustes al protocolo de información médico (dejar la información en un solo cuadro e incluir los horarios de entrega de resultados del servicio de imágenes diagnósticas y laboratorio clínico y socializarlo).

FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1.	Lider SIAU Gestores de UF	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de tiempo de contacto entre profesionales y pacientes discriminado por consulta ambulatoria y procedimientos. ✓ Apoyo a todas las unidades funcionales en la campaña de promoción de la implementación del "protocolo de información médica a pacientes y familiares". ✓ Informe de seguimiento a tramitadores para asignación de citas (Yerli Alejandra Cediel, Cruz Elena Oviedo). ✓ Informe de gestión de la lista de verificación de las condiciones de HABILITACIÓN para la unidad funcional SIAU. (Alejandra Cediel, Diana Karim Lara)

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:

22. DE AGOSTO

Responsable

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	David Acuña	Subdirector Científico	MDCA		
2	Yerli Alejandra Cediel G.	Coordinador Médico	Urgencia		
3	Shirley Montoya	Trabajadora Social	Trabajo Social	320936732	Shirley Montoya
4	Yerli Alejandra Cediel G.	Líder SIAU	SIAU	3188912110	Yerli Alejandra Cediel G.
5	Claudia X. Cediel M.	Líder Calidad	G. Calidad	3112289435	Claudia X. Cediel M.
6	Elcira Barrero G.	Líder Sistema de Información	G. Calidad	3112510349	Elcira Barrero G.
8	Norma Constanza Santos Lugo	Líder Humanización	Humanización	3183476790	Norma Constanza Santos Lugo
9	Pablo Emilio Soria	Secretaría de Salud	Salud	3134968088	Pablo Emilio Soria
10	Lito Nicolás Tardo	Representante de la Asociación de Usuarios	Administrativos	3142475153	Lito Nicolás Tardo
11	Abardo Quiñones	Representante de la Asociación de Usuarios	Lideres	3124530431	Abardo Quiñones
12	Adriana Pardo	A. Concurrencia	A. Concurrencia	310899428	Adriana Pardo
13	Puly Paola Suárez	Líder Centro Tempus	Centro Tempus	3214714898	Puly Paola Suárez
14	Diana C. Barrero	Gestora C. Ejecución	C. Ejecución		Diana C. Barrero
15	Maribel Sabazar Vasquez	Ref. Prog. Seg del Pte	Gestión de Calidad	3129824510	Maribel Sabazar Vasquez
16	HUGO ANDRES SILVA	GESTOR U. FUNCIONAL	MARCALOGIA	3115254153	HUGO SILVA
17	Yerli Alejandra Cediel G.	Líder Médico	MDCA	3204627366	Yerli Alejandra Cediel G.
	Yerli Alejandra Cediel G.	Líder Médico	MDCA	3103108129	Yerli Alejandra Cediel G.

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).