

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: DE -PE - D - 01 Version: 02
	FORMATO DE ACTA DE COMITÉ	Vigencia: 17/02/2011

### ACTA No. 09

LUGAR: Auditorio de la Institución  
FECHA: 18 de Septiembre de 2018  
HORA INICIAL: 11:30 am  
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 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 agosto.
6. Dar a conocer la capacitación realizada a los miembros de la asociación de usuarios.
7. Socialización del número de felicitaciones del mes de agosto.



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

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"><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 "protocolo de información médica a pacientes y familiares".</li><li>✓ Informe de seguimiento a tramitadores para asignación de citas (Yerli Alejandra Cediel, Cruz Elena Oviedo).</li><li>✓ Informe de gestión de la lista de verificación de las condiciones de HABILITACIÓN para la unidad funcional SIAU. (Alejandra Cediel, Diana Karim Lara).</li></ul>	Realizado.



#### 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 (01) representante 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 Agosto se realizaron 70 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1033 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de agosto 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. Actitud inadecuada (Consulta Externa-Curaciones, oftalmología, Otorrino, Centro de Terapias y urgencias).
2. Demora en la atención (Consulta Externa, imágenes diagnósticas, gastroenterología, H3, y urgencias).
3. Demora en la toma de exámenes - UR
4. Demora en la entrega de documentos. CX
5. Inconformidad porque le aceptaron la remisión a II nivel y no al III.
6. Demora en la entrega oportuna de lecturas de Ecografía.

- Se comunica que durante el mes de agosto se publicaron en la cartelera institucional diez (10) 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 agosto se capacitó a los miembros de la asociación de usuarios sobre PGIRH y ahorro de agua y energía, el día 17/08/2018 a cargo de la Ingeniera Ambiental.
- 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 agosto.



➤ Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	80	94.79
Cirugía	30	97.50
H1	20	99.32
H2	21	98.30
H3	21	99.48
Laboratorio	51	92.79
Imagenología	51	95.76
Pediatría	20	92.57
Sala de Partos	20	96.39
UCI Adultos	10	100.0
UCI Neonatal	10	98.35
Urgencias	70	93.36
Terapia	40	94.98
Total general	443	95.40

Se evidenció que durante el mes de Agosto 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 si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no
442(99.8%)	1(0.2%)	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
290(65.5%)	153(34.5%)	0(%)	0(0%)	0(0%)



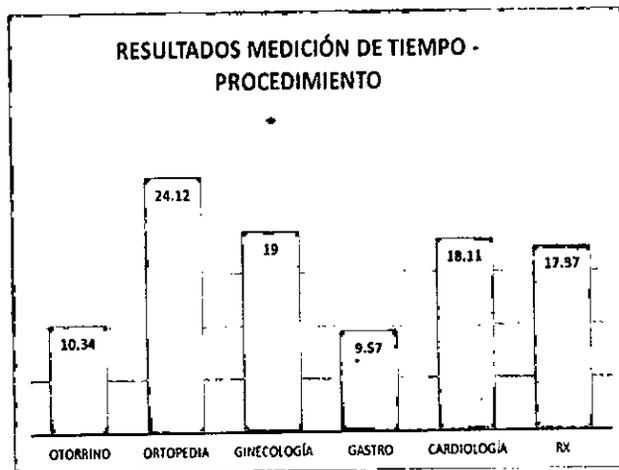
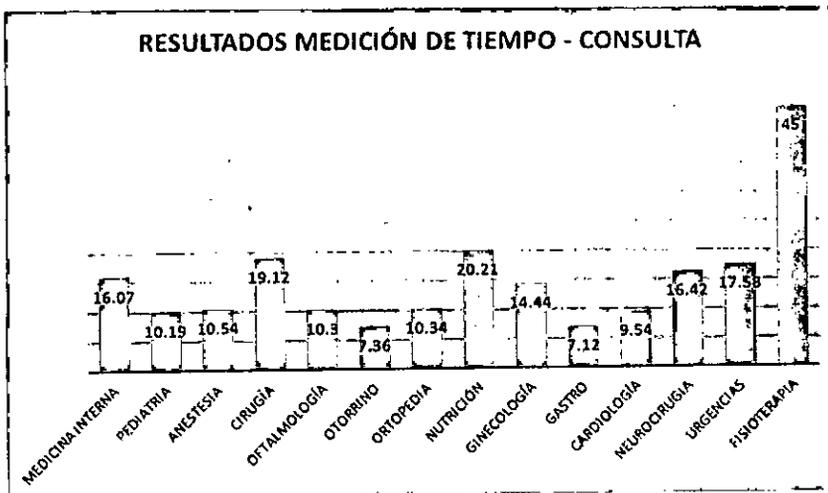
- Socialización del número de felicitaciones del mes de Agosto.
- ✓ **Urgencias:** 1 Felicitación
- ✓ **Sala de Partos:** 7 Felicitaciones
- ✓ **H1:** 1 Felicitación
- ✓ **H3:** 7 Felicitaciones
- ✓ **UCI A:** 1 Felicitación
- ✓ **Cirugía:** 2 Felicitaciones
  
- ✓ **Centro de Terapias:** 1 Felicitación

**RELACIÓN FELICITACIONES:**

- "Deseo expresar mi gratitud a todo el equipo del centro de terapias por la atención que siempre me brindan, en especial a la terapeuta Norma y Lina Martínez. A la Dra. Norma mi gratitud porque gracias a mis atenciones como profesional hicieron y contribuyeron a mi pronta mejoría." (CT)
- "Mi experiencia fue muy buena, ya que siempre he recibido una atención oportuna y a tiempo, hagan las cosas por amor a su profesión, siempre regalen una sonrisa, unos buenos días, buenas tardes, que estén bien quizá eso mejore más a los pacientes que los mismos medicamentos." (H3)
- "Agradecer la excelente atención del personal de la UCI y el trato por el personal". (UCI A)
- "Felicitación al grupo de trabajo que me atención ya que el servicio es excelente con nosotras las mamás, las auxiliares y enfermeras son muy serviciales." (SP)
  
- "Fue excelente la atención de todo el personal" (CX).
  
- "La atención de los enfermeros jefes y médicos ha sido excelente, los felicito por tan buena atención". (H3)
  
- "Agradecer el servicio brindado por el Dr. Dago Palencia, reconociendo el sentido de pertenencia que tiene con su trabajo". (UR)



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



- Se establecen compromisos.

## CONCLUSIONES

Se concluye que es necesario socializar con el personal el protocolo de información médico con los ajustes aprobados por el subdirector científico.

	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.	Lider SIAU Gestores de UF	✓ Socializar el protocolo de información médica y socializarlo al personal médico y usuarios.

**OBSERVACIONES FINALES:**

--

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lider Gestión de la Comunidad en Salud (SIAU)	Gestión de Calidad	Integranies 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:

18. DE SEPTIEMBRE

Responsable

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Diego Wladimir Luna	Subdirector Científico	MEM		
2	Carlos A. Cediel	Coordinador Médico	Gerencia		
3	Shirley Fontana	Trabajadora Social	Trabajo Social	3209367326	Shirley Fontana
4	Yerli Alejandra Cediel	Lider SIAU	SIAU	3486912110	Yerli Alejandra Cediel
5	Clara K. Cediel Martínez	Lider Calidad	G. Calidad.	312289435	Clara K. Cediel M.
6	Elcira Barreiro Gutiérrez	Lider Sistema de Información	G. Calidad	3112510349	Elcira
8	Norma Constanza Santos Lugo	Lider Humanización	Humanización	3183476910	Norma Santos L.
9	Pablo Emilio Sierva	Secretaria de Salud	Secretaria de Salud	8333030	Pablo
10	Lito Rucio Pardo	Representante de la Asociación de Usuarios	Representante Asociados	3142475153	Lito Rucio Pardo
11	S	Representante de la Asociación de Usuarios			
12	Car Eleni Queco S.	Espesmera	Consulta Externa	31040907070	Car E. Queco
13	Hugo AVILES SILVA	ARTICULADOR FUNCIONAL	IMAFUNCIONA.	3115254153	HUGO SILVA.
14	Diego Rob. Cediel Razo	Gestor de Procesos	Calidad	3169130032	Diego
15	Jhon Charles Sanchez Iotano	Enfermer	Uca 14	3175382630	Jhon
16	Orlyda Victoria Borja	Nutricionista	Nutrición	3223085456	Orlyda
17	Yerli Alejandra Cediel	Medico	Medico	3103108129	Yerli

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).

Garzón (Huila).

Página