



## ACTA No. 02

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 27 de Febrero de 2019

HORA INICIAL: 02:00 pm

HORA FINAL: 02:30 pm

COMITÉ: DE ETICA HOSPITALARIO

### PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos (*)	Cargo	En Calidad (**)
Diego Losada Floriano	Subdirector Científico	Integrante
Carlos Alberto Cediel	Coordinador Médico	Integrante
Julieth Baquero	Trabajadora Social	Integrante
Yerli Alejandra Cediel González	Lider Atención al Usuario (SIAU)	Integrante
Claudia Ximena Cediel	Lider Gestión Calidad	Integrante
Isabelina Barbosa	Lider de Enfermería	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
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.
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 Enero.
6. Dar a conocer la capacitación realizada a la asociación de usuarios de la E.S.E.
7. Socialización del número de felicitaciones del mes de Enero.
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 Líder Humanización	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Plan de mejoramiento para las desviaciones evidenciadas en los indicadores del periodo de reporte [Yerli Alejandra Cediél].</li><li>✓ Formular estrategias y actividades de mejoramiento para optimización y racionalización del costo y el gasto para la vigencia 2019 en la UF SIAU [Yerli Alejandra Cediél].</li><li>✓ Campaña dirigida a los usuarios y sus familias sobre procesos asistenciales seguros en "Garantizar la correcta identificación del paciente y las muestras de laboratorio" con énfasis en el uso de al menos dos</li></ul>	Realizado.



identificadores [Yerli Alejandra  
Cediel, Norma Constanza Santos].

### DESARROLLO COMITÉ:

- La Lider 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 municipal y siete (07) funcionarios invitados de nuestra Institución.
- Se dio a conocer que durante el mes de enero se realizaron 77 capacitaciones en temas de derechos y deberes de los usuarios, triage, estilos de vida saludable, copagos/cuotas moderadoras y portafolio de servicios, a un total de 1360 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de enero se obtuvo un total de 05 quejas encontradas en el buzón de sugerencias y 04 quejas manifestadas en la oficina de atención al usuario (SIAU).

#### El motivo principal de las PQR fueron las siguientes:

1. Demora en la atención (Consulta Externa).
  2. Actitud Inadecuada (Consulta Externa, Sala de Partos y Centro de Terapias).
  3. Pérdida de alimentos por parte del vigilante en portería principal.
  4. Inconformidad por no atender con prioridad a la población adulto mayor y en condición de discapacidad (Consulta Externa).
  5. Inconformidad por falta de personal en urgencias.
  6. Demora en la lectura de exámenes (Urgencias).
  7. Inconformidad por no avisar cambio en la agenda del especialista.
  8. Inconformidad por curación realiza por auxiliar de enfermería. (C.E)
- Se comunica que durante el mes de Enero se publicó una (01) respuesta de queja que no registraba la dirección correspondiente, sin embargo se llama al usuario y se socializa la respuesta en el tiempo oportuno.
  - Se informa que el día 23/01/2019 se realizó la capacitación a la asociación de usuarios sobre los principios y valores institucionales, a cargo de la psicóloga del área de Humanización.
  - También se informó que se realizó un Comité de Ética Hospitalario (Extraordinario), con el fin de dar a





conocer la importancia de la realización de la traqueostomía a paciente que en momento determinado se había negado. Del mismo modo se solicita el concepto de un Bioético quién manifiesta que la decisión que tome el paciente de acuerdo a lo expuesto anteriormente, debe ser determinado por el psiquiatra, debido a la situación por la que atravesaba.

- Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción, donde se informó que se realizaron 456 encuestas en los servicios de urgencias (70), consulta externa (86), cirugía (30), HI (20), H2 (20), H3 (20), Laboratorio (60), imágenes diagnosticas (50), pediatría (20), sala de partos (20), UA (10), UN (10), terapias (40), arrojando un porcentaje global del 92.71%.



Se evidenció que durante el mes de enero los servicios donde se realizó la encuesta de satisfacción obtuvieron un resultado superior al 90%, resaltando que los resultados que se han generado han sido por la ejecución de los planes de mejoramiento que se han venido realizando y cumpliendo.

- ✓ Del mismo modo, se comunica el resultado de la encuesta de satisfacción del mes de diciembre del año 2018 y de enero del presente año, comparando el resultado en los dos meses. (Barras Comparativas).





Se informa los planes de mejoramiento realizados de acuerdo a los comentarios manifestados por los usuarios internos y externos. (Observaciones registradas en las encuestas de satisfacción y en las PQR. Por otro lado, 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
449(98.5%)	7(1.5%)	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
148(32.5%)	289(63.4%)	19(4.2%)	0(0%)	0(0%)

- Se socializó el número de felicitaciones recepcionadas durante el mes de Enero.

H1: 2 felicitaciones.

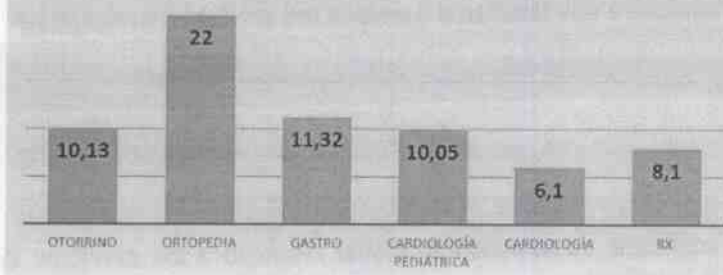
**RELACIÓN FELICITACIONES:**

- ✓ "Para felicitar al personal médico, terapeutas, enfermeras y demás personal que labora en H1, muy buena la atención y calidad humana.
- ✓ "De manera especial felicitar a la Jefe María Fernanda por su profesionalismo y también destacar a la auxiliar de enfermería Amanda, Dios les recompense, muchas gracias". (H1)
- Se socializaron las mediciones de tiempo (tiempo de contacto entre el usuario y el profesional) en las consultas y procedimientos realizadas durante el mes de Enero.





### RESULTADOS MEDICIÓN DE TIEMPO - PROCEDIMIENTOS



➤ Se establecen compromisos.

### CONCLUSIONES

- ✓ Socializar continuamente los números del Call Center (Asignación de citas) en las diferentes salas de espera de la E.S.E.
- ✓ Continuar con la socialización de los horarios de facturación y recordar que se puede facturar un día antes si es posible.
- ✓ Recordar que toda orden médica debe tener la respectiva autorización de la EPS.

### FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1.		

### 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  
NIT: 891.180.026-5  
FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

Código: GT-DT-D-01

Versión: 02

Nombre del Evento:		Fecha:	
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		27. DE FEBRERO 2019	
Responsable		YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ	

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Cellular	Firma
1	<del>Yerli Alejandra Cediel Gonzalez</del>	Subdirector Científico	WDFM	—	<del>[Signature]</del>
2	Carolina A. Cediel G.	Coordinador Médico	Coord. Logística	3114423472	[Signature]
3	Joliethe S. Baquero Plaza	Trabajadora Social	Trabajo social	3017410702	Joliethe S.B.
4	Yerli Alejandra Cediel G	Líder SIAU	SIAU	3188912112	Yerli Alejandra Cediel G
5	Yolanda X. Cediel Morlanez	Líder Calidad	G. Calidad	311229435	[Signature]
6	Heina Barreiro G	Líder Sistema de Información	G. Calidad	312510349	[Signature]
7	Isabelina Barboza C	Líder de Enfermería	Coord. de Enferm.	3102725184	[Signature]
8	Norma Constanta Santos	Líder Humanización	Humanización		
9	Emilio Sierra	Secretaría de Salud	SECSA Salud	8333030	[Signature]
10	Libardo Olaron	Representante de la Asociación de Usuarios	Libardo Olaron	3124530471	[Signature]
11	Arto Ruesin Gordo	Representante de la Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	3142473153	[Signature]
12	YINETH DAFNE GONZALEZ	Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	3109108129	[Signature]
13	Ofelia Paola Machado	Coord. Clínico	Indicium	3223085456	[Signature]
14	Genaida Carreras	Coord. Clínico	L. Clínica	3219290493	[Signature]
15	Nathalia Acuña Arriado	Coord. Clínica	Clínica	3217840817	Nathalia Acuña A.
16	Joy Ariana Corben	Coord. Clínica	Clínica	52646271	[Signature]