	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

ACTA No. 12

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

FECHA: ENERO DE 2025

HORA INICIAL: 10:20 AM

HORA FINAL: 11:00 AM

ASUNTO: COMITÉ DE ÉTICA - REPORTE MES DE DICIEMBRE 2024

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos	Cargo	En Calidad (**)
Pablo León Puentes Q.	Subdirector Científico	Integrante
Marybel Castaño Rodríguez	Líder Gestión Calidad	Integrante
Faiber Alejandro Losada	Coordinador medico	Integrante
Laura Ximena Tovar	Coordinadora Atención al Usuario (SIAU)	Integrante
Mónica Chavarro	Asesora (Acreditación y programa PAMEC)	Integrante
Dainer Triana Herran	Delegado Secretaria de Salud	Integrante
Mariá Fernanda Méndez	Líder de Enfermería	Integrante
Libardo Chacón	Representante asociación de usuarios	Integrante
Maria Delia Quiroga	Representante asociación de usuarios	Integrante
Viviana Alexandra Delgado	Jefe Imágenes Diagnosticas	Integrante


NOTA: 1. (*) Tomar los datos de la lista de Asistencia.

NOTA 2. () Comisionado e Invitado.**

AGENDA DE TRABAJO

1. Verificación del Quorum.
2. Saludo de bienvenida.
3. Lectura y aprobación del acta anterior.
4. Presentación de cumplimiento a compromisos.
5. Desarrollo del tema.
6. Plan de Mejoramiento
7. Fijación de compromisos y tareas para el Comité
8. Cierre del comité

1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

Siendo las 10:20 de la mañana, se da inicio al comité de Ética y se verifica que los dos integrantes de la Asociación de Usuarios y el delegado de la Secretaría Municipal de Salud estén conectados vía virtual o presencial al Comité. Participaron (2) delegados de la Asociación de Usuarios, (1) representantes de la Secretaría de Salud municipal asisten al comité de ética.

2. SALUDO DE BIENVENIDA.

El comité es presidido por el Doctor Pablo quien realiza un breve saludo a todos los participantes del comité de Gestión Clínica, agradeciendo la participación de las unidades y el envío oportuno de la información.

3. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR.

Se da lectura y aprobación del acta No. 11 correspondiente a la información del periodo del mes de noviembre de 2024, el cual se aprueba por unanimidad.

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS.


Responsables	Actividad	Estado del compromiso y/o cierre de ciclo
SIAU - LAURA XIMENA TOVAR	<input checked="" type="checkbox"/> Dar continuidad a los procesos para el cumplimiento adecuada en el área.	<input checked="" type="checkbox"/> Dar continuidad a todos los procesos que se realizan en el área de SIAU.

DESARROLLO:

En el transcurso del mes de DICIEMBRE se encontraron (21) quejas finales. 19 en buzón de sugerencias, 1 en extranet y 1 en correo. Resaltando que en su totalidad se emitió la respectiva respuesta en el tiempo establecido por normatividad.

EL MOTIVO PRINCIPAL DE LAS QUEJAS FUERON LAS SIGUIENTES:

- BUENAS TARDES COMO FAMILIAR DE UNA DE LAS EMBARAZADAS, ME DIRIJO AMABLEMENTE A UNA SEÑORA DE LAS QUE SE ENCUENTRA EN RECEPCIÓN DE LA SALA DE PARTOS DE CARACTERÍSTICAS MONA, ALTA, DELGADA.
- ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO Y UN ABUSO A LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS QUE ESPERAMOS A NUESTROS FAMILIARES QUE SON PACIENTES DE DIVERSAS EDADES.
- EN SALA DE CIRUGÍA EL CALOR ES INSOPORTABLE SERÍA BUENO TENER SOLUCIÓN Y COMPASIÓN CON LOS PACIENTES.
- PROBLEMAS POR FALTA DE AIRE Y DE UNA ACUMULACIÓN DE CALOR
- NEGLIGENCIA CON EL TEMA DE VENTILACIÓN PARA LOS PACIENTES QUE ESPERAMOS POR MÁS DE 4 HORAS CON ESTE CALOR
- NO ES JUSTO, ESPERAR EN CIRUGÍA CON SEMEJANTE CALOR
- QUEDE EN TRIAGE Y ME ATENDIERON DESPUÉS DE 8 HORAS
- EN LA NOCHE DE HOY ME ENCANTABA CUIDANDO A MI ABUELO EL SEÑOR ARTURO VANEGAS FIGUEROA, QUIEN FUE INGRESADO REMITIDO DE CENTRO DE PRIMER NIVEL POR PRESENTAR

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

DESORIENTACIÓN Y DEBILIDAD MUSCULAR, EL SERVICIO DE URGENCIAS CUANDO LA ENFERMERA JEFE LA CUAL CUANDO UBICARON A MI ABUELO EN NINGÚN MOMENTO SE PRESENTÓ, NI VALORO AL PACIENTE, LE PREGUNTÉ QUE SI PODÍA IR A COMER ALGO YA QUE MI ABUELO ESTABA DORMIDO Y YA ELLA SABÍA DE LA CONDICIÓN DE ÉL.

- ⊗ SOLICITUD CITA DE PEDIATRÍA PARA EL MENOR SAMUEL LOBATON
- ⊗ EL PASADO 1 DE DICIEMBRE EL PACIENTE VALENTÍN SUAREZ TRUJILLO IDENTIFICADO CON CC 4924668 DEL PITAL HUILA SALIÓ DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DESPUÉS DE HABERSE REALIZADO UNA CIRUGÍA DE HERNIA EL EN LA ORDEN DE SALIDA, ORDENAN CONTROL EN DOS SEMANAS PERO NO ASIGNAN LA CITA DE CONTROL CON EL CIRUJANO Y SOLICITO EL SERVICIO A LA CENTRAL DE CITAS PERO MANIFIESTAN NO HABER DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN EL MOMENTO. REQUERIMOS COMO FAMILIARES LA ATENCIÓN AL CONTROL POST QUIRÚRGICO YA QUE ES UN ABUELO DE 83 Y NECESITAMOS URGENTE LA ATENCIÓN A LA CUAL TIENE DERECHO DESPUÉS D HABER SIDO INTERVENIDO QUIRÚRGICAMENTE ANTES DE QUE SE VENZA A LA ORDEN Y SE COMPLIQUE MÁS LA ATENCIÓN. 3213800848


FELICITACIONES

En el mes de noviembre se recibieron SIETE (17) felicitaciones que fueron divulgadas en los servicios agradeciendo al personal por su compromiso, sentido de pertenencia y trato humanizado con los usuarios.

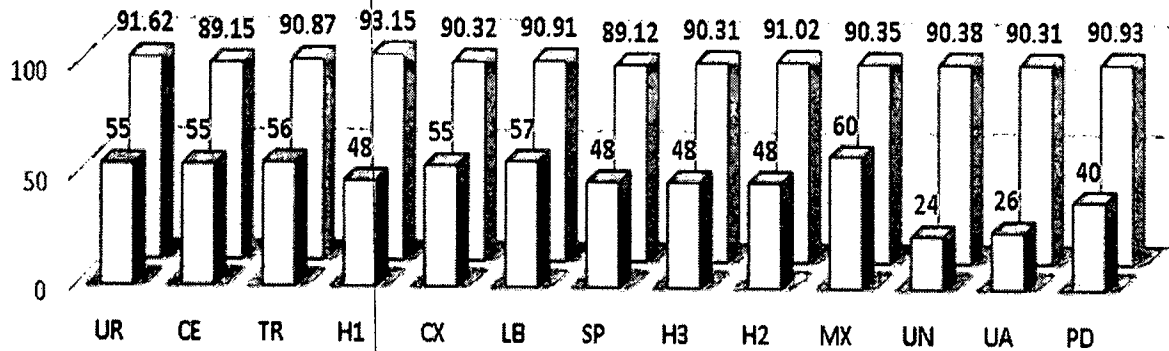
- ⊗ FELICITACIONES A LA ENFERMERA LILIANA BARRERA POR SU BUENA LABOR
- ⊗ FELICITACIONES AL PERSONAL POR SU BUENA ATENCIÓN
- ⊗ FELICITAR AL SERVICIO DE UCI, EL CUAL PRESTAN UNA MUY BUENA ATENCIÓN EN TODOS LOS SENTIDOS.
- ⊗ FELICITACIONES A BRENDA, NATALIA AUXILIAR DE CARDIOLOGÍA EN EL CIRNE
- ⊗ MUY BUEN SERVICIO LA ATENDIERON
- ⊗ MUY BUENA ATENCIÓN BUEN TRATO CON LOS PACIENTES
- ⊗ ESTOY MUY SATISFECHA CON EL SERVICIO DE CADA UNA DE LAS PERSONAS DEL ÁREA DE PEDIATRÍA ENFERMERA, AUXILIAR, JEFE,
- ⊗ UNA EXCELENTE ATENCIÓN Y MANERA DE TRATAR Y APOYAR A LA PACIENTE QUEDO MUY AGRADECIDA
- ⊗ A TODO EL EQUIPO DE URGENCIAS QUIERO EXPRESAR MI MÁS SENTIDO Y PROFUNDA GRATITUD POR LA ATENCIÓN BRINDADA DURANTE MI ESTANCIA HOSPITALARIA
- ⊗ PARA MÍ HA SIDO BUENO EXCELENTE PERSONAL
- ⊗ PARA MÍ LA ATENCIÓN FUE EXCELENTE

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO

- ⊗ Durante el mes de DICIEMBRE se realizaron 620 encuestas en los diferentes servicios que brinda la Institución, de los cuales 562 usuarios indicaron estar satisfechos con el servicio prestado; arrojando un porcentaje total del 90.66 %

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5		Código: D1FO1402
			Versión: 03
	ACTA DE COMITE		Vigencia: 11/02/2021

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2024



Es importante tener en cuenta que las encuestas de satisfacción son un mecanismo efectivo para conocer las inconformidades de los usuarios, es por esta razón que aun cuando el porcentaje de satisfacción se encuentre por encima del 90%, se tienen en cuenta las observaciones que son manifestadas por los usuarios con el fin de generar las respectivas acciones encaminadas al mejoramiento continuo.

Por otro lado, según las preguntas reportadas de la resolución 0256 de 2016. Se evidencio lo siguiente:

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

Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no
619	1	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
200	420	0	0	0



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN - HUILA
NIT: 891.180.026-5
ACTA DE COMITE

Código: D1FO1402

Versión: 03

Vigencia: 11/02/2021

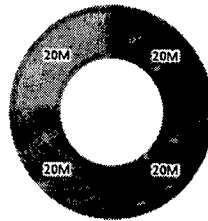
MEDICIÓN DE TIEMPO – CONSULTAS

Se muestra en gráfica el promedio del tiempo de contacto entre usuario y profesional tratante en la consulta

MEDICION TIEMPO EN CONSULTA

MEDICIÓN DE TIEMPO CONSULTA EXTERNA DICIEMBRE 2024

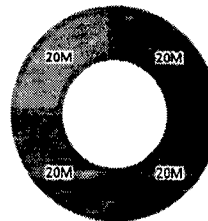
■ OFTALMOLOGÍA ■ GINECOLOGÍA ■ INTERNISTA ■ PEDIATRÍA



También, se realiza la medición de tiempo de Imágenes diagnósticas. Dx

MEDICIÓN DE TIEMPO CONSULTA EXTERNA DICIEMBRE 2024

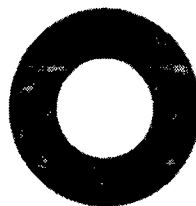
■ OFTALMOLOGÍA ■ GINECOLOGÍA ■ INTERNISTA ■ PEDIATRÍA




También, se realiza la medición de tiempo de Terapias.

MEDICIÓN DE TIEMPO TERAPIAS DICIEMBRE 2024

■ TERAPIA



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5		Código: D1FO1402
			Versión: 03
	ACTA DE COMITE		Vigencia: 11/02/2021

5. PLAN DE MEJORAMIENTO

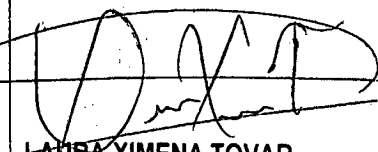

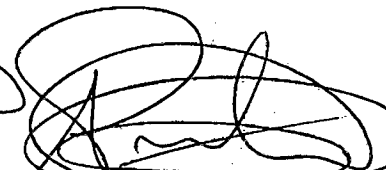
NO APLICA

6. FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1	Laura Ximena Tovar	- Dar continuidad a los procesos para el cumplimiento adecuada en el área.

7. CIERRE DEL COMITE:

Siendo las 11:00 am, termina la intervención del Comité de Ética con la participación de la oficina del Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU).

Elaboró	Revisó	Aprobó
 LAURA XIMENA TOVAR Coordinadora SIAU	 MARIBEL CASTAÑO RODRIGUEZ Líder de mejora continua	 PABLO LEÓN PUENTES Q. Subdirector Científico

Proyectó: Laura Ximena Tovar



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL

GARZÓN HUILA

NIT: 891.180.026-5

CONTROL ASISTENCIA

Código: D1F01458

Versión: 05

Vigencia: 12/02/2021

Objetivo: Socializar Comité de Ética Mes de Diciembre - SIUO

Nombre del Evento: Socialización Comité de Ética

Expositor: Coal. SIUO - Laura Ximena Touza

Fecha: 30- ENERO- 2025

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Danielle Lizeth Jim Cicedo	1006107203	Dir. farmaceutica	farmacia	[Firma]
2	Juriana Alexandra Delgado Diaz	1077857880	Enfermera	Imagenes Dx	[Firma]
3	Maria Dalia Quiroga	55059557	ética	SANITAS	[Firma]
4	Fabiano Quezon	12192418	A. Usuarios	H. Usuarios	[Firma]
5	Adriana Paola Torresca de Vera	1042974129	Enfermera	Salud puros	[Firma]
6	Dainy Triana Herrera	12202851	P.A. SSM	SSM-Garzón	[Firma]
7	[Firma]	55066275	INSTRUMENTA	CESTRA/SSM	[Firma]
8	Ala Monpilla Perez C	11061747	Ref Seg Pte	Calidad	[Firma]
9	Adriana Puj Cuenca	52727936	Asistente	Asista m	[Firma]
10	Fanny Alicia Cole Garcia	120416	Coor. Un	Un	[Firma]
11	María Chobano T	26309299	Rg. pases/ Académ.	Calidad	[Firma]
12	M ^a Fernanda Mendez Pedraza	55059635	Enfermera	Coord. Enfermería	[Firma]
13	Ardaya Yomaira Lomilla E	CC-5141143	G.U.F. Cons. Ext.	Coor. Itz. Extern.	[Firma]
14	Orleyda Paola Machado	32711238	Nutricionista	Nutrición	[Firma]
15	Alex Hiquel Echeverri Rivera	8682171	Deo. farmaceutica	farmacia	[Firma]
16	Lida Marcela Villanueva	35066400	Apoyo SST	SST	[Firma]



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL

GARZÓN HUILA

NIT: 891.180.026-5

CONTROL ASISTENCIA

Código: D1FO1458

Versión: 05

Vigencia: 12/02/2021

Objetivo:	Socializar Comité de Calidad del 2024	
Nombre del Evento:	Socialización Comité de Calidad STAU	Fecha: 30- Enero- 2025
Expositor:	Coor STAU - LAURA VIMERO TORAL	

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Wanybel Castaño Rodríguez	55059897	Lider calidad	calidad	
2	Olga Lucía Quiroga Amgü	1082157747	IAMI-RIAS	Enfermera	
3	Adriana Lucía Calderón G.	1007828246	A2	Enfermera	Adriana Calderón G.
4	Laura Vimeros Toral	107787200	Coor STAU	STAU	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					