

	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. 10

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 23 de Octubre de 2018

HORA INICIAL: 11:30 am

HORA FINAL: 12:00 pm

COMITÉ: DE ETICA HOSPITALARIO

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos (*)	Cargo	En Calidad (**)
Diego Losada Floriano	Subdirector Científico	Integrante
Carlos Alberto Cediél	Coordinador Médico	Integrante
Gloria Patricia Rojas	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.

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

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 septiembre.
6. Dar a conocer la capacitación realizada a los miembros de la asociación de usuarios.
7. Socialización del número de felicitaciones del mes de septiembre.
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 gestión de la lista de verificación de las condiciones de HABILITACIÓN para la unidad funcional SIAU. (Alejandra Cediel, Diana Karim Lara).</li> <li>✓ Informe de tiempo de contacto entre profesionales y pacientes discriminado por consulta ambulatoria y procedimientos.</li> </ul>	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 septiembre se realizaron 72 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1266 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de septiembre se obtuvo un total de 13 quejas encontradas en el buzón de sugerencias y radicadas en la oficina.

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

1. Actitud inadecuada (Imágenes Diagnósticas, vigilancia y Urgencias).
  2. Demora en la atención (Consulta Externa y urgencias).
  3. Comportamiento inapropiado por parte de técnico en radiología hacia una usuaria.
  4. Inconformidad porque la jefe del servicio de hospitalización no permitió acompañamiento permanente y posteriormente la usuaria sufrió un evento adverso.
  5. Inconformidad por la porción de alimentos suministrados. (Dieta de acuerdo al Dx).
  6. Inconformidad por confusión de documentos en el área de facturación, lo cual causó demora en la atención en imágenes diagnósticas.
- Se comunica que durante el mes de septiembre 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 hubo una (01) queja anónima durante este mes.
  - Se informa que durante el mes de septiembre se capacitó a los miembros de la asociación de usuarios sobre el manejo y requisitos para solicitar la historia clínica, el día 28/09/2018 a cargo de la auditora concurrente de la E.S.E.
  - 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 Septiembre.



- Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	80	95.18
Cirugía	30	97.50
H1	20	99.39
H2	20	99.39
H3	20	99.73
Laboratorio	50	91.39
Imagenología	50	93.37
Pediatría	20	92.70
Sala de Partos	20	94.75
UCI Adultos	10	99.40
UCI Neonatal	10	99.70
Urgencias	70	93.69
Terapia	40	94.41
Total general	440	95.05

Se evidenció que durante el mes de Septiembre 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
436(99.1%)	4(0.9%)	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
292(66.4%)	147(33.4%)	1(0.2%)	0(0%)	0(0%)



- Socialización del número de felicitaciones del mes de Septiembre.

PEDIATRÍA: 5 felicitaciones.

NUTRICIÓN: 1 felicitación

H3: 1 felicitación.

#### RELACIÓN FELICITACIONES:

- ✓ "Yo MDL quiero agradecer a la auxiliar Maryuri Losada por el servicio prestado, por ser bondadosa, amigable y respetuosa con sus pacientes". (H3)
- ✓ "Quiero felicitar al servicio de Pediatría, por la atención prestada, fue excelente en todo sentido de la palabra, muchas gracias por ponerle el corazón a lo que hacen." (PD)
- ✓ "La atención de la Dra. Duque es excelente, es muy amable, muchas gracias por la atención". (NTR)
- ✓ "Agradecemos al Jefe Sneider por brindar la mejor atención. Bendiciones." (PD)
- Se socializaron las mediciones de tiempo realizadas durante el mes de Septiembre.





➤ Se establecen compromisos.

## CONCLUSIONES

Se concluye que es importante que los especialistas atiendan por el horario asignado desde central de citas a los usuarios y no por orden de llegada. Para ello, desde la subdirección Científica se realizará una reunión con el grupo de especialistas para acordar la hora de atención.

## 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 PAUL  
GARZÓN - HUILA

NIT: 891.180.026-5

Version: 02

Código: GT-DT-D-01

FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

Nombre del Evento:

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA

Fecha: 23. DE OCTUBRE

Responsable

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Diana María Ramírez	Subdirector Científico	WEM.		
2	Carlos A. Cediel	Coordinador Médico	Unidad 1		
3	Glenda Patricia Rojas	Trabajadora Social	Trabajo Social	3138402879	Glenda P. Rojas
4	Yerli Alejandra Cediél G	Lider SIAU	SIAU	3186912110	Yerli Alejandra Cediél
5	Chesca X Cely Martínez	Lider Calidad	G. Calidad.	3112289435	Chesca X Cely Martínez
6	Eleina Barreiro G.	Lider Sistema de Información	G. Calidad	3112510349	Eleina Barreiro
8	Norma Constanza Santos	Lider Humanización	Humanización	31839976990	Norma C. S.
9	Pablo Estrella	Secretaría de Salud	Salud	3134968888	
10	Lito Rincón Toledo	Representante de la Asociación de Usuarios	Abscuarios	3142475153	
11	Héctor Charco	Representante de la Asociación de Usuarios	A. Socioactiva	3124530431	Héctor Charco
12	Franqueto Bonaval	Representante de la Asociación de Usuarios	NECACAO	3103108129	
13	Mayerly Bonnet Cruz	Salud Pública	Salud Pública	3112907179	
14	Yolisa Tolu Barolo	UT Bateria	UT PYP	3134919871	
15	Isabelina Barboza Garmez	Enfermero.	Coord. Enf.	310272518X	
16	Pablo Emilio Sierra	SAC municipal	SAC Salud		
17	Carlos A. Jiménez M.	Lider Proceso	Planación	324545190	