



### ACTA No. 12

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 20 de Diciembre de 2018

HORA INICIAL: 02:00 pm

HORA FINAL: 02:20 pm

COMITÉ: DE ETICA HOSPITALARIO

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos (*)	Cargo	En Calidad (**)
Diego Losada Floriano	Subdirector Científico	Integrante
Carlos Alberto Cediel	Coordinador Médico	Integrante
Gloria Patricia Rojas	Trabajadora Social	Integrante
Yerli Alejandra Cediel González	Líder Atención al Usuario (SIAU)	Integrante
Claudia Ximena Cediel	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.

	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 noviembre.
6. Dar a conocer la capacitación realizada a los miembros de la asociación de usuarios.
7. Socialización del número de felicitaciones del mes de noviembre.
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	✓ Informe de seguimiento a estrategias y actividades de mejoramiento para optimización y racionalización del costo y el gasto por unidades funcionales.	Realizado.



#### DESARROLLO COMITÉ:

- La Líder de Gestión de la Comunidad en Salud da inicio al Comité de Ética Hospitalario 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) delegado de la Secretaría de Salud municipal y seis (06) funcionarios invitados de nuestra Institución.
- Se dio a conocer que durante el mes de noviembre se realizaron 71 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1160 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de noviembre se obtuvo un total de 20 quejas encontradas en el buzón de sugerencias.

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

1. Actitud inadecuada (Consulta externa, UCI A, urgencias, facturación, centro de terapias y sala de partos).
  2. Demora en la atención (fotocopiadora, Facturación, Laboratorio, central de citas, admisiones, Urgencias y Consulta Externa - Ginecología-Neurocirugía-Otorrino-Gastroenterología y Cardiología).
  3. Inconformidad porque el vigilante no dejó ingresar a familiar de paciente en horarios que no son de visita.
  4. Inconformidad porque el especialista (Ortopedista) no llegó a cita programada.
  5. Inconformidad por pérdida de muestra en el laboratorio.
  6. Demora en entrega de resultados en imágenes diagnósticas.
- Se comunica que durante el mes de noviembre se publicaron en la cartelera institucional cinco (05) respuestas de quejas que no registraban la dirección, ni el número telefónico y una (01) respuesta de queja anónima.
  - Se informa que el día 29/11/2018 se capacitó a 19 miembros de la asociación de usuarios sobre el programa de Seguridad del Paciente.
  - 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 noviembre.

- Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	80	94.28
Cirugia	30	98.00
H1	20	96.45
H2	20	92.09
H3	20	94.95
Laboratorio	50	93.97
Imagenología	50	91.85
Pediatría	20	96.86
Sala de Partos	20	92.16
UCI Adultos	10	98.65
UCI Neonatal	10	98.65
Urgencias	70	93.49
Terapia	40	93.36
Total general	440	94.26

Se evidenció que durante el mes de noviembre los servicios donde se realizó la encuesta de satisfacción quedaron 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.

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
437(99.3%)	2(0.5%)	1(0.2%)	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
259(58.9%)	181(41.1%)	0(0.0%)	0(0%)	0(0%)



- Socialización del número de felicitaciones del mes de Noviembre.

PEDIATRIA: 2 felicitaciones.

H1: 3 felicitaciones

H3: 4 felicitaciones.

UCI A: 2 felicitaciones.

CIRUGÍA: 1 felicitación.

URGENCIAS: 2 felicitaciones.

CONSULTA EXTERNA: 1 felicitación.

**RELACIÓN FELICITACIONES:**

- ✓ "Agradecimientos a la cirujana Bermeo y a sus acompañantes en la cirugía, por la atención en la sala de cuidados intensivos, por lo médicos y todos los enfermeros que están pendientes de los cuidados de los enfermos".(CX)
- ✓ "Quiero felicitar al servicio de H1 que ha estado muy pendiente de mi esposa y su estado de salud, en especial a los siguientes: Yenny Rincón, Blanca González, Francia Vega, Johana, Amanda, Linda, Yamile, Natalia, Yina Torres y Silvia." (H1)
- ✓ "Quiero felicitar a la Jefe Milena Galindo por su atención y servicio de humanización con mi bebé, la quiero resaltar ya que tiene actitud adecuada, paciencia, corazón para hacer su trabajo, personal como la jefe debe tener la institución". (UR)
- ✓ "Felicito al ortopedista por su buena atención por los pacientes, excelente médico del consultorio 11" (C.E)
- ✓ "Para felicitar a todo el personal de pediatría por su hermosa labor, su buena manera de hacer su trabajo, también agradecer a la auxiliar Astrid González que en 8 días fue suficiente para reconocer que ama lo que hace". (PD)
- ✓ "Quiero felicitar al mejor internista que tenemos en el hospital al Dr. Víctor Manuel Molano." (UR)
- ✓ "Excelente atención, personal eficiente como el Dr. Jaime Ruiz, muy capaz y profesional, gracias". (UCI A)
- ✓ "La atención excelente tanto en urgencias como en Hospitalización 3". (H3)



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



- Se establecen compromisos.

### CONCLUSIONES

Socializar en el área de facturación y central de citas la importancia de darle cumplimiento a la ventanilla preferencial.

### FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso

### 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:

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Fecha:

20. DE DICIEMBRE

Responsable

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Yerli Alejandra Cediel	Subdirector Científico	INEM		
2	Yerli Alejandra Cediel	Coordinador Médico	urgencia	12193999	
3	Gloria Ruth Rojas	Trabajadora Social	T.S.	88.064.512	
4	Yerli Alejandra Cediel	Líder SIAU	SIAU	3186911110	
5	Yerli Alejandra Cediel	Líder Calidad	G. Calidad	3112289435	
6	Elcina Barreiro Gutierrez	Líder Sistema de Información	Gest. Calidad	55066537	
7	Norma Constantinos Santos Lujo	Líder Humanización	Humanización	3183476990	
8	Yerli Alejandra Cediel	Secretaría de Salud	Secretaría de Salud	3124968889	
9	Yerli Alejandra Cediel	Representante de la Asociación de Usuarios	Abogados	3142475153	
10		Representante de la Asociación de Usuarios			
11	Yerli Alejandra Cediel	Líder Humanización	Humanización	3103108129	
12	Yerli Alejandra Cediel	G. S. V. H.	Gest. Calidad	3163336006	
13	Yerli Alejandra Cediel	Enfermera	Coord. de Exp.	3102251114	
14	Yerli Alejandra Cediel	Gestor Clínico	Coord. de Exp.	32109290453	
15	Yerli Alejandra Cediel	Ref. Prog. Seg. Pk.	G. de Calidad	3127824510	
16	Yerli Alejandra Cediel	A. Convivencia	A. Convivencia	3108974214	

