

	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. 06

LUGAR: Auditorio de la Institución

FECHA: 21 de Junio de 2018

HORA INICIAL: 11:30 pm

HORA FINAL: 12:10 pm

COMITÉ: DE ETICA HOSPITALARIO

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos (*)	Cargo	En Calidad (**)
Diego Losada Floriano	Subdirector Científico	Integrante
Carlos Alberto Cediel	Coordinador Médico	Integrante
Shirley Montoya	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	Secretaría 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.

	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

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 Mayo.
6. Socialización del número de felicitaciones del mes de Mayo.
7. Socialización de las mediciones de tiempo.
8. Socialización de los indicadores.
9. 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 Hospitalización Líder Humanización Líder UCI A y UCI N Líder SIAU Líder Terapias Coordinador médico	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de mejoramiento para satisfacción inferior al 90% en UF (Hospitalización H1, H2, UCI A, y UCI N, Terapias). Se realizó retroalimentación al personal médico sobre la información proporcionada, la claridad del diagnóstico y tratamiento. <p>Con el Centro de Terapias se capacitó al vigilante que se encuentra en el día en el servicio y se dieron a conocer las diferentes reconvenciones en cuanto la atención del usuario.</p>	Realizado.
	<ul style="list-style-type: none"> Campaña Seguridad del Paciente. (Asociación de Usuarios). 	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 (1) delegado de la Secretaría de Salud y seis (06) funcionarios invitados de nuestra Institución.
- Se dio a conocer que durante el mes de Mayo se realizaron 96 capacitaciones en los temas de derechos y deberes, triage, estilos de vida saludable y portafolio de servicios a un total de 1690 usuarios de la ESE.
- Durante el mes de Mayo se obtuvo un total de 26 quejas encontradas en el buzón de sugerencias y radicadas en la oficina.

El motivo principal de las PQR fueron las siguientes:

1. Actitud inadecuada (Vigilancia, Urgencias, Central de Citas, Sala de Partos, programación de cirugía, Pediatría y H3).
 2. Demora en la atención (Cirugía, Urgencias, consulta externa y servicio de camilleros).
 3. Inconformidad por la atención recibida por parte del pediatra (se solicita cambio de médico-segunda opinión médica).
 4. Inconformidad por atender a dos pacientes al mismo tiempo (Nutrición).
 5. Inconformidad por divulgación de diagnóstico, por parte del profesional.
- Se informó que durante el mes de Mayo se publicaron en la cartelera institucional tres (03) respuestas de quejas anónimas y siete (07) que no registraban la dirección, ni el número telefónico.
 - 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 Mayo.

	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

➤ Se socializaron los resultados de la encuesta de satisfacción.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN		
SERVICIO	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	RESULTADOS %
Consulta Externa	80	92.63
Cirugía	30	96.30
H1	20	95.36
H2	20	93.66
H3	21	97.73
Laboratorio	51	91.97
Imagenología	50	95.54
Pediatría	20	91.61
Sala de Partos	20	95.50
UCI Adultos	10	97.30
UCI Neonatal	11	97.15
Urgencias	71	93.16
Terapia	40	98.50
Total general	443	94.45

Se evidenció que durante el mes de Mayo los servicios donde se realizó la encuesta de satisfacción quedó superior al 90%, resaltando 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
438 (98.9%)	5(1.1%)	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
309(69.8%)	134(30.2%)	2(0.4%)	0(0%)	0(0%)

	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

- Socialización del número de felicitaciones del mes de Mayo.

Urgencias: 2 Felicitaciones

Nutrición: 1 Felicitación

Sala de Partos: 15 Felicitaciones

H2: 9 Felicitaciones

H3: 1 Felicitación

UCI A: 2 Felicitaciones

IX: 1 Felicitación

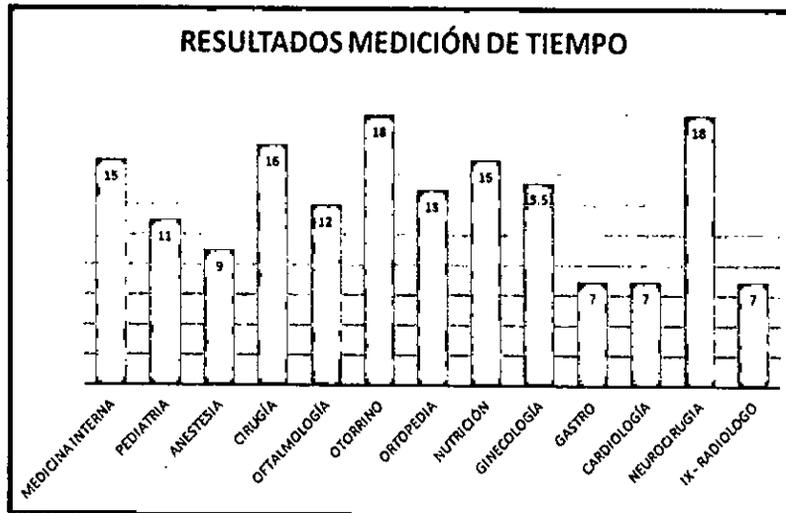
Cirugía: 12 Felicitaciones

RELACIÓN FELICITACIONES:

1. "Me pareció que el servicio fue muy bueno, el personal profesional muy atento, nos colaboraron en todo, gracias" (H2)
2. "Todo fue excelente con la atención, me explicaron cada cosa que me hacían." (SP)
3. "Me gusto cuando llegué porque me atendieron de una vez y estuvieron pendientes de mí y de mi hija, eso me gustó mucho". (SP)
4. "La prestación del servicio es excelente muy colaboradores, amables y quedamos muy agradecidos por la atención prestada a todo el grupo de trabajo de la UCI A. Dios los bendiga." (UCI A)
5. "Mis agradecimientos a la Dra. Victoria por su atención para conmigo y mi mamá, gracias por su nivel de servicio y dedicación" (NUTRICIÓN).
6. "Felicitación y agradecer al grupo quirúrgico por la excelente atención a mi hija." (CX)
7. "Muchas gracias a todos por su dedicación y compromiso, sé que mi paciente estuvo en las mejores manos y que su muerte fue digna". (UR)
8. "Agradecer por la colaboración y diligencia en el servicio, buena información sobre los exámenes." (IX)
9. "Los servicios del hospital son excelentes por parte de los médicos, Dr. Méndez, Alarcón, enfermeras de Casablanca y coordinación de Cirugía – Jefe Carina y Yuri, servicios y humanas). CX
10. "Agradecer por la atención, fue excelente, gracias a todos". (H3)



➤ Se socializaron las mediciones de tiempo realizadas durante el mes de Mayo.



11. Compromisos con el plan de mejoramiento.

CONCLUSIONES

Se concluye que es necesario educar a los usuarios y funcionarios sobre el buen trato, respeto y los derechos y deberes.

FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1.	Líder Facturación Líder SIAU	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de mejoramiento para satisfacción (Proceso de Facturación – Servicios ambulatorios y hospitalarios).

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

Código: GT-DT-D- 01

NIT: 891.180.026-5

Versión: 02

FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

Nombre del Evento:

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Fecha:

21. DE JUNIO,

Responsable:

YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZALEZ

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Dependencia	Celular	Firma
1	Diego Morales	Subdirector Científico	UDFAN		
2	Yerli Alejandra Cediel	Coordinador Médico	Urgencias		
3	Shirley Montoya M	Trabajadora Social	T.S	3209367326	Shirley Montoya
4	Yerli Alejandra Cediel	Líder SIAU	SIAU	3186912110	Yerli Alejandra Cediel
5	Yerli Alejandra Cediel M.	Líder Calidad	G. Calidad	3112289435	Yerli Alejandra Cediel
6	Elcira Barreiro Gutiérrez	Líder Sistema de Información	Gestión Calidad	3112510349	Elcira Barreiro
8	Norma Constanza Santos Lugo	Líder Humanización	Humanización	3183476990	Norma Constanza
9	Dahla Emilia Sierra	Secretaría de Salud	SSM Garzón	8333030	Dahla Emilia Sierra
10	Lito Rincón Pardo	Representante de la Asociación de Usuarios	Asausuarios	3142475153	Lito Rincón Pardo
11	Lito Rincón Pardo	Representante de la Asociación de Usuarios	Aso.	31721530131	Lito Rincón Pardo
12	Andrés Milva Galarza	Enfermera	Urgencias	3134447321	Andrés Milva Galarza
13	Yuliy Paola Suárez	Fisioterapeuta	Centro de Terapia	3214714895	Yuliy Paola Suárez
14	Diego Eda Cudrón E	Gestor de procesos	CAJAD	318130032	Diego Eda Cudrón E
15	Diego Eda Cudrón E	Gestor de procesos	CAJAD	3204627366	Diego Eda Cudrón E
16	Diego Eda Cudrón E	Gestor de procesos	CAJAD	318130032	Diego Eda Cudrón E
17					