


| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------|
|  E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ | ACTA COMITÉ DE ETICA | Código: PGD-F-08 |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha: 12/06/2013 |
| | | Página 1 de 3 |

| | |
|------------------------|---------------------------------|
| Acta Número | 04 |
| Tipo de reunión | Comité de Ética Hospitalaria |
| Fecha: | 28 de Marzo de 2023 |
| Hora | De las 14:00 a 15:30 p.m. |
| Dependencia o proceso: | Atención al Usuario |
| Redactada por: | Hamilton Danilo Vélez Rodríguez |

| | | |
|-------------|-----------------------------|----------------------------|
| Asistentes: | Nombre: | Cargo: |
| | Sr. Leonardo Sundhein | Medico |
| | Sra. Vanessa Flórez | Aux Enfermería |
| | Sra. María Oliva Tamayo A | Representante Aso usuarios |
| | Sr Hamilton Danilo Vélez R. | Aux Administrativo |

| | |
|----------|---|
| Resumen: | Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos. |
| | Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos. |

| | |
|---|--|
| | Desarrollo |
| 1 | Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes, en la cual no están presente el representante del COPACO y la Secretaria de Salud. |
| 2 | Se realiza la lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética. |



COMENTARIOS Y VARIOS:

Toma la palabra Hamilton Vélez, quien se presenta como funcionario de la E.S.E. Hospital La Misericordia en el cargo del SIAU, posteriormente se presenta cada uno de los integrantes de la reunión, en ella están los nuevos integrantes del comité, los cuales fueron elegidos por todo el personal de la E.S.E. Estos son el medico Leonardo Sundhein y la auxiliar de enfermería Vanessa Flórez.

Luego toma la palabra Oliva Tamayo (representante de los usuarios) donde hizo la presentación ante los nuevos integrantes del comité y también comento cuáles son sus funciones y el apoyo que ella nos puede brindar como representante de los usuarios.

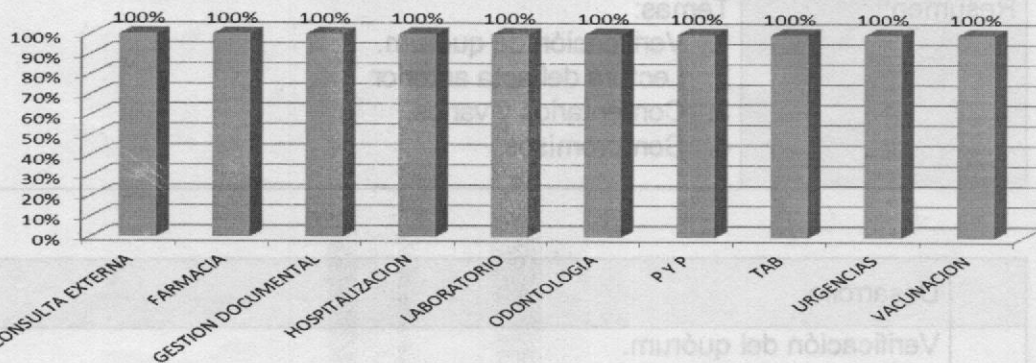
Durante el mes de febrero no se encontraron expresiones en los diferentes buzones sugerencia de la institución.

En cuanto a la tabulación de las encuestas de satisfacción realizada en las diferentes dependencias se genera el siguiente informe:

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE FEBRERO DE 2023

| SERVICIO | NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS | NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN |
|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 32 | 32 | 100% |
| FARMACIA | 32 | 32 | 100% |
| GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | 100% |
| HOSPITALIZACION | 15 | 15 | 100% |
| LABORATORIO | 32 | 32 | 100% |
| ODONTOLOGIA | 32 | 32 | 100% |
| P Y P | 40 | 40 | 100% |
| TAB | 12 | 12 | 100% |
| URGENCIAS | 28 | 28 | 100% |
| VACUNACION | 24 | 24 | 100% |
| SATISFACCIÓN GLOBAL | 255 | 255 | 100% |

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN FEBRERO DE 2023





E.S.E HOSPITAL LA
MISERICORDIA - YALÍ

ACTA COMITÉ DE ETICA

Código: PGD-F-08

Versión: 01

Fecha: 12/06/2013

Página 3 de 3

3

| RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE FEBRERO 2023 | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------|------------|-----------|
| SERVICIO | PREGUNTA AMABILIDAD | PREGUNTAS DE INFORMACIÓN | PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD | PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD | PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD | PREGUNTAS DE PERTINENCIA | PREGUNTAS DE SEGURIDAD | PREGUNTA S DE CONTINUIDAD | PRIVACIDAD | COMODIDAD |
| CONSULTA EXTERNA | 92% | 83% | 86% | 91% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% |
| FARMACIA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% | 100% | 0% |
| GESTION DOCUMENTAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% |
| HOSPITALIZACION | 100% | 93% | 100% | 60% | 100% | 100% | 99% | 100% | 100% | 0% |
| LABORATORIO | 100% | 92% | 81% | 100% | 100% | 94% | 98% | 100% | 100% | 0% |
| ODONTOLOGIA | 97% | 100% | 100% | 94% | 94% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% |
| P Y P | 100% | 49% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% |
| TAB | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0% |
| URGENCIAS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VACUNACION | 100% | 96% | 100% | 100% | 83% | 100% | 67% | 100% | 100% | 0% |

| CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS | | | | | |
|--------------------------------------|-------|---------|------|----------|-------------|
| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALA | MUY MALA | NO RESPONDE |
| 250 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS | | | | |
|---------------------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| DEFINITIVA/SI | PROBABLE/SI | DEFINITIVA/NO | PROBABLE/NO | NO RESPONDE |
| 251 | 4 | 0 | 0 | 0 |

COMPROMISOS:

| | | |
|---|--|---------------------------------|
| 3 | Elaborar oficios de respuesta a quejas | Hamilton Danilo Vélez Rodríguez |
| 4 | Reunión el 28 de abril 2022 4:00 pm | |

| | |
|------------------------------------|----------------|
| Participantes | Firmas |
| Sr. Leonardo Sundhein | |
| Sra. Vanessa Flórez | Vanessa Flórez |
| Sra. María Oliva Tamayo A | |
| Sr Hamilton Danilo Vélez Rodríguez | |