 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	05
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	28 de Abril de 2023
Hora	De las 16:00 a 16:30 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Hamilton Danilo Vélez Rodríguez

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Sr. Leonardo Sundhein	Medico
	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:

La señora Oliva Tamayo toma la palabra y se dirige hacia el comité de ética en representación de los usuarios, ya que varios de estos mismos le han expresado la inconformidad al momento de pedir y agendar citas, dado que en el momento que llaman a pedir una cita no encuentran ficho y que los médicos tienen la agenda llena, también hace entrega de algunas quejas que los usuarios le dejaron por escrito. Como siguiente a esta intervención toma la palabra Hamilton Vélez donde hace la aclaración de por qué se está presentando este inconveniente y se le explica a la representante de los usuarios el cambio de la normatividad y el tiempo estimado para las consultas y controles y que por ende se ve reflejado al momento de pedir citas, esta intervención es apolada por el medico Leonardo Sundhein quien termina de explicar en que se basa la nueva normativa, se deja en claro estos cambio y el compromiso de la institución y de la representante de los usuarios en explicarles y dejarles en claro estos cambios a todos los usuarios de la E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA

Durante el mes de marzo se presentaron

9 Quejas

5 Sugerencias

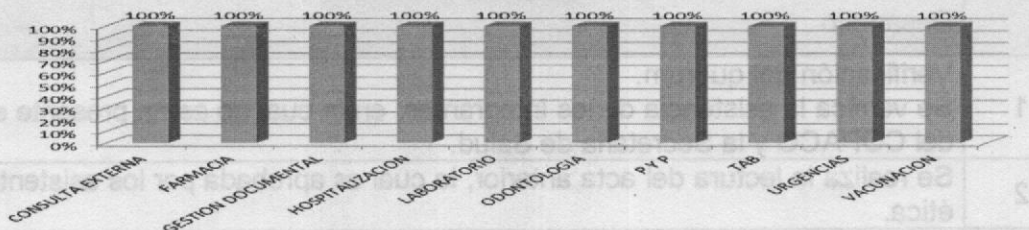
En cuanto a la tabulación de las encuestas de satisfacción realizada en las diferentes dependencias se genera el siguiente informe:

3

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MARZO 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	16	16	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	259	259	100%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN MARZO 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 MARZO 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	100%	79%	52%	31%	97%	100%	100%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	86%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	27%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	95%	88%	100%	100%	97%	98%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	81%	81%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	91%	100%
P Y P	100%	98%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	100%	83%	100%	100%	100%	79%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
251	7	1	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
255	4	0	0	0

COMPROMISOS:

3	Elaborar oficios de respuesta a quejas	Hamilton Danilo Vélez Rodríguez
4	Reunión el 31 de mayo 2022 4:00 pm	

Participantes	Firmas
Sr. Leonardo Sundhein	
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sr Hamilton Danilo Vélez Rodríguez	