

 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	09
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	31 de agosto de 2023
Hora	De las 04:00 pm a las 04:30 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	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. Se encuentran presentes los integrantes de dicho comité.
2	Lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.



E.S.E HOSPITAL LA
MISERICORDIA – YALÍ

ACTA COMITÉ DE ETICA

Código: PGD-F-08

Versión: 01

Fecha: 12/06/2013

Página 2 de 3

COMENTARIOS Y VARIOS:

Durante los sondeos realizados en el mes de noviembre a través de los diferentes de canales que se tienen para la recepción de PQRS y tabulación de encuestas de satisfacción se pudo identificar que los usuarios ya están utilizando los medios de comunicación el cual es de mucha ayuda para nosotros tener en cuenta cual es la perspectiva que tienen sobre los funcionarios y la parte estructural de la E.S.E.

Durante la apertura del buzón de sugerencias del mes de noviembre se presentaron dos expresiones por parte de los usuarios, clasificadas como quejas y su respuesta fue publicada en cartelera institucional por ser anónimos.

QUEJA
SUGERENCIA

Total 1
Total 2

Comentarios anónimos: 2

Comentarios personalizados: 1

3

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizan en cada área de la institución se tabulo un total de 246 personas encuestadas.

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE AGOSTO 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	6	6	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	246	246	100%



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

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
AGOSTO DE 2023



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE AGOSTO 2023

SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD	PREGUNTAS DE PERTINENCIA	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUIDAD	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	80%	98%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	78%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	39%	100%	95%	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%	79%	100%	100%	100%	100%	17%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
246	0	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA /SI	PROBABLE /SI	DEFINITIVA/ NO	PROBABLE/ NO	NO RESPONDE
246	0	0	0	0

COMPROMISOS:

3	Elaborar oficios de respuesta a quejas	Hamilton Danilo Vélez
4	Reunión el martes 31 de septiembre de 2023 4:00 pm	

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