
 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Caminos a la excelencia con respeto y humanización</i></p>	FORMATO DE ACTA	Código: PD-PD-FT-05
		Versión: 02
		Fecha: Marzo 2022
		Página 1 de 9

ACTA 2			
FECHA	28/03/2023	HORA INICIO	2:15 pm
PROXIMA FECHA	24/04/2023	HORA FINAL	4:00 pm
RESPONSABLE	COORDINADOR SIAU – SEBASTIAN ZAPATA RAMIREZ		
OBJETO	COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA		
REUNIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> ORDINARIA	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA	

ASISTENTES			
Nombre	Cargo	Presencial	Virtual
Miriam del Carmen Holguín	Representante Asociación de Usuarios	X	
Oliva Barrera	Representante COPACO	X	
Brayam Guzmán	Representante COPACO	X	

INVITADOS			
Nombre	Cargo	Presencial	Virtual
Sebastián Zapata Ramírez	Coordinador del SIAU – secretario del comité	X	
Jorge Alberto Velásquez	Asesor de Control Interno ESE	X	

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Camino a la excelencia con respeto y humanización</i></p>	FORMATO DE ACTA	Código: PD-PD-FT-05
		Versión: 02
		Fecha: Marzo 2022
		Página 2 de 9

ORDEN DEL DÍA
Verificación del Quórum
Aprobación Acta Anterior
1. Saludo y verificación de compromisos
2. Socialización de informes del SIAU 2022 consolidado
3. Funciones del comité de ética
4. Proposiciones y varios

VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM
<p>Se realizó la verificación del quórum de participantes del comité, la reunión del comité de ética, se lleva a cabo de manera presencial.</p> <p>Verificados los asistentes se comprueba que hay No quórum asisten 3 de 7 integrantes según los estatutos por lo que se continúa la reunión.</p>
LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR.
<p>Se realizó la lectura del acta anterior, Se aprueba sin modificaciones.</p>

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS
<p>Del total de compromisos del acta anterior, que fueron 3 se cumplieron 1, dando como porcentaje de cumplimiento 33%.</p> <p>Se utiliza la siguiente formula, (Compromisos cumplidos / Compromisos totales) x 100 = Porcentaje de cumplimiento de tareas.</p> <p>1 – Realización del cronograma de visitas de la institución</p> <p>2 – Realizar programación de capacitaciones al comité a partir del mes de abril 2023</p>



FORMATO DE ACTA

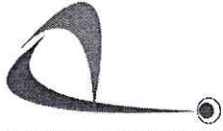
Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 3 de 9

N°	DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA										
1.	<p>Saludo y verificación de compromisos</p> <p>Inicia con el saludo el señor Sebastián Zapata Ramírez, quien manifestando la disposición para escuchar y proponer las acciones de mejora que sean pertinentes para el bienestar de la salud de la comunidad.</p>										
2.	<p>Resumen informes del SIAU año 2022 consolidado</p> <p>1. Satisfacción de los usuarios:</p> <p>Durante el año 2022 se realizaron 25.002 encuestas de satisfacción, cantidad obtenida de manera física (con el diligenciamiento de los formatos en cada uno de los servicios) y de forma telefónica (llamadas a pacientes que estuvieron en las áreas de urgencias, hospitalización adultos y cirugía).</p> <p>Gráfico 1. Número de encuestas realizadas en cada trimestre de 2022</p> <table border="1"><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Número de encuestas</th></tr></thead><tbody><tr><td>TRIM 1</td><td>8415</td></tr><tr><td>TRIM 2</td><td>6939</td></tr><tr><td>TRIM 3</td><td>4972</td></tr><tr><td>TRIM 4</td><td>4676</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Número de encuestas	TRIM 1	8415	TRIM 2	6939	TRIM 3	4972	TRIM 4	4676
Trimestre	Número de encuestas										
TRIM 1	8415										
TRIM 2	6939										
TRIM 3	4972										
TRIM 4	4676										



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
SANTA FE DE ANTIOQUIA
Caminos a la excelencia con respeto y humanización

FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

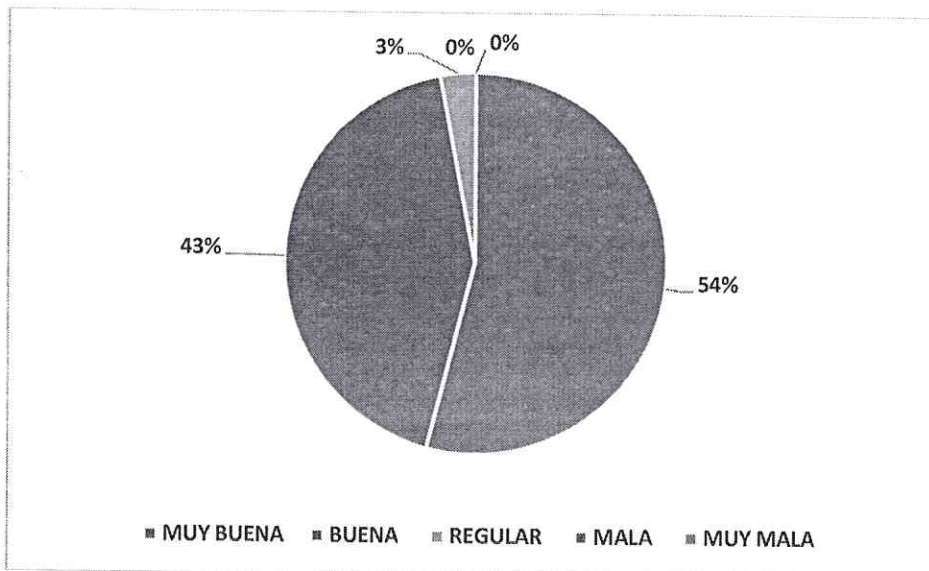
Página 4 de 9

1.1 Satisfacción global

(Respuestas a la pregunta: En general ¿cómo calificaría la atención prestada?)

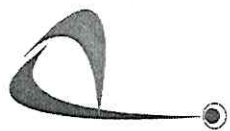
Las encuestas que se diligenciaron nos permiten obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios y pacientes con los servicios ofrecidos por el hospital tanto de manera general como por servicio. Para el caso del año 2022, en el gráfico 2 se observa la calificación obtenida en general, y en el gráfico 3 la satisfacción obtenida por servicios, donde se observa en general una calificación favorable del 97%

Gráfico 2. Satisfacción global año 2022



1.2 Fidelización

¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas?



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
SANTA FE DE ANTIOQUIA
Caminos a la excelencia con respeto y humanización

FORMATO DE ACTA

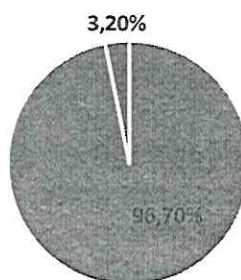
Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 5 de 9

Otro componente evaluado en las encuestas de satisfacción es lo que se considera la fidelización y que es una medida importante de lo que representa el hospital para los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios y si estos los volverían a utilizar o los recomendarían a otras personas; en este caso (Gráfico 4), de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el año de 2022, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 96,7% de personas que definitivamente sí volverían a utilizar los servicios y se tiene un 3,2% que probablemente no lo harían.



■ Definitivamente sí volverían a utilizar los servicios ■ Probablemente lo harían

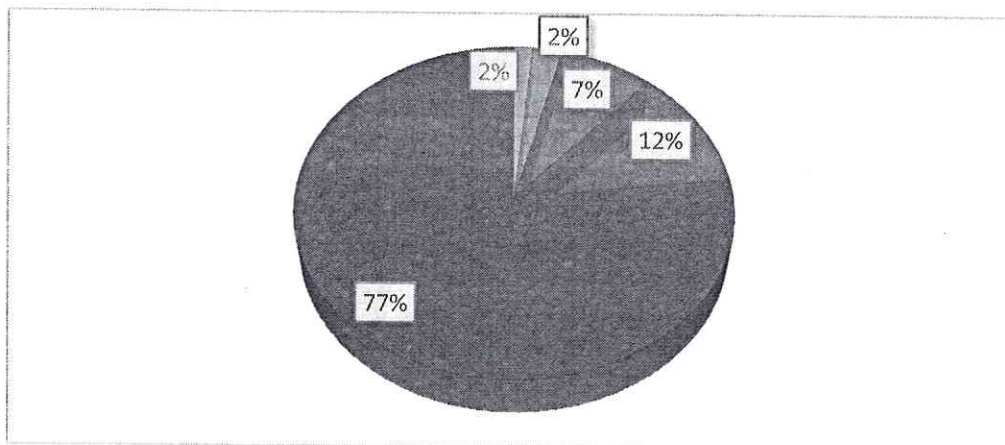
Consideraciones generales encuestas de satisfacción.

De manera general, en todos los servicios del hospital se mantiene una calificación buena y muy buena, y una fidelización fortalecida; sin embargo, no se deben disminuir los esfuerzos en cada área con el fin de garantizar servicios amables, eficientes y resolutivos según las necesidades de los usuarios, pacientes y acompañantes con el fin de mantener una alta calidad en la prestación de los servicios y así garantizar y reivindicar la calificación dada en las encuestas de satisfacción realizadas durante el trimestre evaluado y toda la vigencia 2022.

1. Gestión de PQRSF

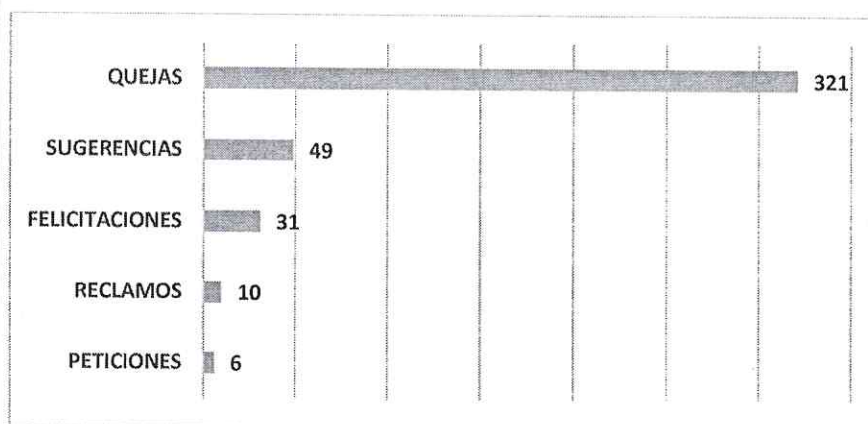
Durante el año 2022 se recibieron 417 manifestaciones, de las cuales el 77% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 12% correspondieron a sugerencias, 7% felicitaciones, reclamos 3% y peticiones 1%.

Gráfico 5. Cantidad y proporción de manifestaciones año 2022



La distribución de las manifestaciones es muy variada, en la mayoría de las situaciones por casos aislados, pero prevalece un número significativo quejas respecto al servicio de citas médicas y urgencias (Citas 97 – Urgencias 42)

Gráfico 6. Cantidad manifestaciones por tipo



En el área de citas, aunque se ha mejorado en el componente de organización con la puesta en marcha del turnero, continúan las manifestaciones respecto a la dificultad para conseguir citas por falta de disponibilidad de agendas y la dificultad para comunicarse vía telefónica ya que las esperas son muy grandes o se cuelgan las llamadas.



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

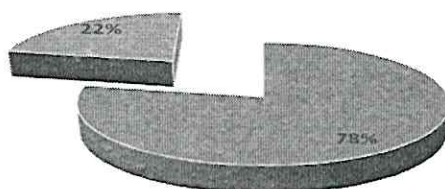
Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 7 de 9

En el área de urgencias, se reitera la necesidad de tener más información el proceso de triage, además de que todo el personal tenga asertividad al momento de explicar al paciente o acompañante la situación de salud.

porcentaje de respuesta a manifestaciones



■ Respuesta Oportunas * Respuesta no Oportunas


Finalmente, en la última reunión del comité de ética de 2022, se realizó la socialización de unos nuevos formatos de PQRSF y encuestas de satisfacción, los cuales fueron valorados de manera positiva y por lo tanto serán los formatos institucionales desde el 01 de enero de 2023. Estos formatos pueden ser encontrados en cada uno de los buzones de la institución, en la carpeta pública del Sistema de Gestión de la Calidad o para el acceso y diligenciamiento digital se puede ingresar a ellos a través de los siguientes enlaces:

GS-AU-FT-06 - Formato de encuestas de satisfacción:
<https://forms.gle/1yjCW1hRMBLfzd7a6>

GS-AU-FT-08 - Formato de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones:
<https://forms.gle/b5L4tgadqp76JLrJA>

3. Proposiciones y varios.

- La Señora oliva barrera comenta la situación que se presentó en la institución con una señora a la cual el área de facturación de la institución no le dio buena información y la dejaron esperando todo el día y a ella le toco llevarse a dormir a la casa para asistir a una cita al otro día.
-

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Camino a la excelencia con respeto y humanización</i></p>	FORMATO DE ACTA	Código: PD-PD-FT-05
		Versión: 02
		Fecha: Marzo 2022
		Página 8 de 9

	<p style="text-align: center;">-</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobre este tema el líder del SIAU comenta lo aspectos que se realizaron y la funcionen del área sobre la situación que la paso a la señora para que no le vuelva a pasar a nadie. - El Dr Velázquez apoya estos dos comentarios afirmando que la institución somos muy humanos y que entendemos todas estas situaciones pero que sea esta una oportunidad de mejora para nuestros servicios. - El señor Brayam Guzmán de los aspecto de las brigadas que se realizan, como se planean cual es la preparación de las mismas, quien elige el personal, además ya se había planteado realizar varios cambios a los formatos de información de la brigada y estos siguen iguales. - El señor Guzmán plantea la necesidad después de mirar los informes de quejas de tener las quejas físicas y analizarlas de una manera más rápida y poder impactar sobre las respuestas y realizar retroalimentación al personal. - La señora Miriam nos comenta de nuevo sobre los manteamientos del llano que no se han realizado y ya se ha hablado varias veces con el líder de mantenimiento. <p>Se da por terminada la reunión a las 4:00 P.M.</p>
--	---

N°	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	OBSERVACIONES
1.	Solicitar reunión con la Jefe Vanesa tema quejas vereda Mariana	Líder del SIAU – Señor Brayam Guzmán	En 1 semana	CUMPLIDA
2.	Campaña para recoger insumos para botiquín	Líder del SIA – Líder comunicaciones	Abril - Mayo	
3.	Hablar con la S. de salud sobre el tema de los botiquines	Dra. Nallybe	Abril - Mayo	

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Caminos a la excelencia con respeto y humanización</i></p>	FORMATO DE ACTA	Código: PD-PD-FT-05
		Versión: 02
		Fecha: Marzo 2022
		Página 9 de 9

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sebastián Zapata Ramírez		



FORMATO DE LISTA DE ASISTENCIA

CÓDIGO: GC-CS-FT-58

VERSIÓN: 05

FECHA: AGOSTO 2022

PÁGINA 1 DE 1

Tema		CONVITE PE EPPCA.			
Area		SEAR			
Responsable					
Fecha	Cédula	Hora Inicial:	Cargo	Hora Final:	Correo Electrónico
No.		Nombre		Area	Firma
1	7022095397	SERRA FERRER R.	2:00 pm	SEAR.	coordinacion@sear.udea.edu.co
2	32485513	elbinyam del Carme Higuera	Profesora UN.		elbinyam@sear.udea.edu.co
3	15401600	Jorge Alberto Velásquez M	Asesor CI	control de calidad (TU UT/ADO)	comprador@sear.udea.edu.co
4	1022091603	Bryan Amador Guzman	Rep. Copaco		bryan.guzman@sear.udea.edu.co
5	21499360	Aina Dilia Escobar	Rep. Copaco		AinaEscobar@sear.udea.edu.co
6	15400418	GILBERTO TRISIGA	Rep. Copaco		
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

