


|   |              |                 |
|---|--------------|-----------------|
|  | <b>ACTAS</b> | Código          |
|   |              | 1243-02.20      |
|   |              | Página __ de __ |

|  |  |                                     |                |                            |
|--|--|-------------------------------------|----------------|----------------------------|
| Proceso  | TRABAJO SOCIAL   | Área                                | TRABAJO SOCIAL | Acta No. 001               |
| Reunión  | COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA   | Fecha: 19 DE JULIO 2021             |                | Hora de Inicio: 07:00 a.m. |
| Asistentes   | Nombre   | Cargo                               |                |                            |
|  | Yinet Estrada  | Coordinadora área financiera        |                |                            |
|  | Adriana Posos  | Coordinadora cuentas medicas        |                |                            |
|  | Andrea Perenguez   | Área de comunicaciones              |                |                            |
|  | Jhon Deiby Zambrano  | Coordinador de Facturación          |                |                            |
|  | Alexander López  | Coordinador área jurídica           |                |                            |
|  | Darwin Jiménez   | Área de estadística                 |                |                            |
|  | Mayeli Martos  | Gerente                             |                |                            |
|  | Jacqueline Rojas   | Área Gestión ambiental              |                |                            |
|  | Elizabeth Ortiz  | Coordinadora de salud publica       |                |                            |
|  | Dora Erazo   | Coordinadora de archivo             |                |                            |
|  | Soledad Pérez  | Coordinadora de talento humano      |                |                            |
|  | Yesenia Figueroa   | Coordinadora de laboratorio         |                |                            |
|  | Didier Mallama   | Referente de seguridad del paciente |                |                            |
|  | Helen Paz  | Área de farmacia                    |                |                            |
| Alejandro Rivera   | Coordinador de PYM   |                                     |                |                            |
| Eliana Dussan  | Estrategia IAMI  |                                     |                |                            |
| Temas  | COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA   |                                     |                |                            |
| Resumen de los temas tratados, decisiones , conclusiones | Se socializa ante los presentes, informes de:  |                                     |                |                            |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• II Trimestre de encuestas de satisfaccion</li><li>• II Trimestre PQR</li></ul>   |                                     |                |                            |
|  | <b>Mediante el analisis de la informacion se pudo identificar que la mayoría de quejas tienen relacion con:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La no disponibilidad de citas médicas para el área de consulta externa.</li><li>• la constante cancelación de citas odontológicas.</li><li>• la demora en la atención de servicios como urgencias, promoción y mantenimiento y consulta externa.</li></ul> |                                     |                |                            |
|  | Junto con lo anteior se puede evidenciar que el área de con menor porcentaje de satisfacción es Laboratorio, con un 53% esto tiene relación  |                                     |                |                            |

con inconvenientes que se presentan constantemente en este servicio, como lo son

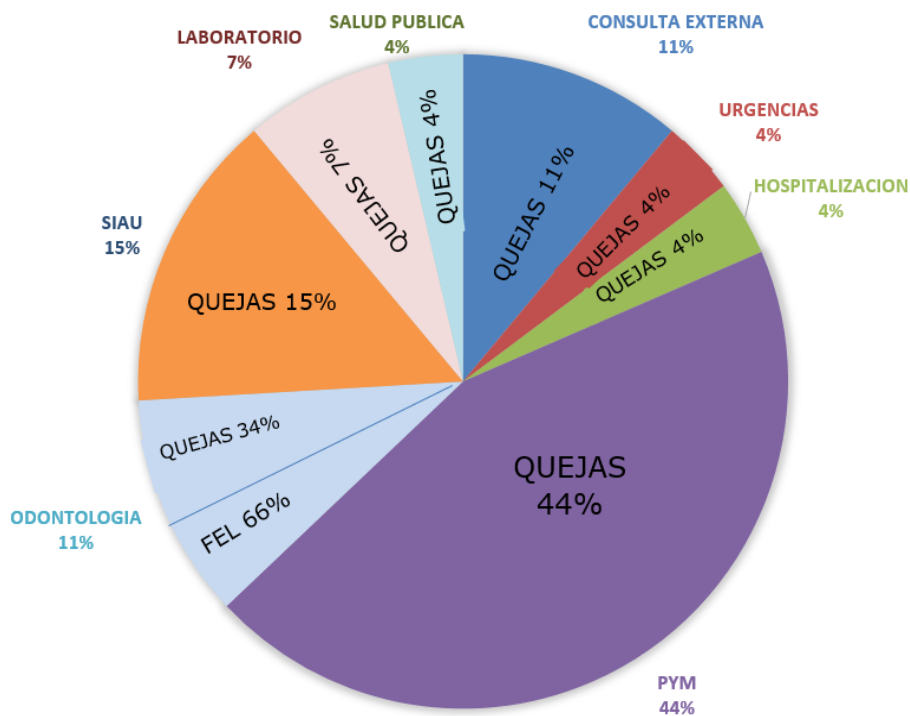
- Demoras en la atención
- Aglomeraciones
- Perdida de resultados
- La no priorización de acuerdo a condiciones sociales o grupos etarios
- 

Para lo anterior dentro del comité se planten el siguiente plan de mejora con el fin de brindar un servicio oportuno y de calidad.

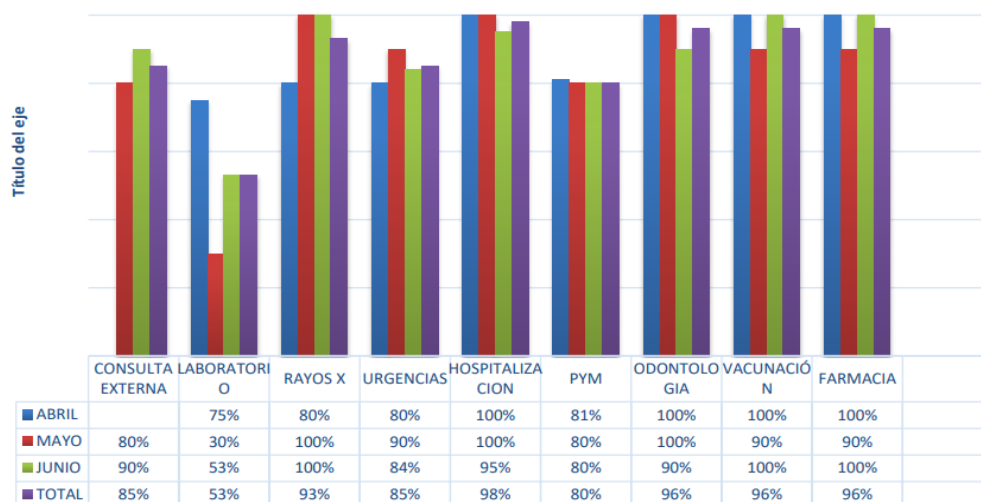
### **PLAN DE MEJORA**

- ✓ 1. Se habilito el horario de 10:00 – 12:00 pm para asignación de citas vía telefónica. Debido a que el área de Trabajo Social no cuenta con número de teléfono propio, esta misma línea se utilizara en un horario de 2:00 a 5:00 pm para consulta de autorizaciones.
- ✓ 2. Gerencia y el coordinador médico se comprometieron a asignar otro profesional para el área de consulta externa.
- ✓ 3. Durante el segundo trimestre del año en curso, se socializo ante el personal asistencial y administrativo, los derechos y deberes de los usuarios, esto con el fin de que tengan claro lo que deben y no deben hacer en pro del bienestar propio y de la comunidad.
- ✓ Se socializo ante el personal de SIAU, el manual actualizado, haciendo especial énfasis en el trato amable y respetuoso, el manejo de situaciones conflictivas y la atención oportuna y de calidad.
- ✓ 5. Respecto a los anticonceptivos inyectables a la fecha la ESE Hospital sagrado corazón de Jesús no la dispensa, sin embargo le ofrece a las usuarias opciones como las píldoras, el jadell, el DIU y los preservativos

### PORCENTAJE DE QUEJAS POR SERVICIO



### PORCENTAJE DE DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO



|   |              |                 |
|---|--------------|-----------------|
|  | <b>ACTAS</b> | Código          |
|   |              | 1243-02.20      |
|   |              | Página __ de __ |


|   |   |
|---|---|
|   |   |
| <b>Compromisos</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar los planes de mejora propuestos</li> <li>• Realizar auditoria interna a servicios que presenten numero alto de quejas o proporción baja de satisfacción</li> </ul> |
| <b>Fecha y hora de la próxima reunión</b> | Segunda semana de octubre 2021  |

Se cierra la reunión siendo las 11.30 horas, para constancia firman los asistentes en relación anexa.

**MARIA CAMILA ROJAS**  
**TRABAJADORA SOCIAL**  
**ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**

*Calidad y Oportunidad en los Servicios*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://www.hospitalhormiga.gov.co) - Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

|   |  |  |  |  |                           |
|---|--|--|--|--|---------------------------|
|  |  |  | <p align="center"><b>PLANILLA DE CONTROL DE ASISTENCIA</b></p> |  | <p><b>CÓDIGO</b></p>      |
|   |  |  |  |  | <p><b>VERSIÓN 1.0</b></p> |
|   |  |  |  |  | <p><b>PAGINA 1</b></p>    |

|                      |            |            |                               |   |
|----------------------|------------|------------|-------------------------------|---|
| <b>DÍA</b>           | <b>MES</b> | <b>AÑO</b> | <b>TEMA</b>                   | <input type="radio"/> Capacitación o entrenamiento en:<br><input type="checkbox"/> Sistema General de Seguridad S.S.<br><input type="checkbox"/> Sistema de Gestión de Calidad<br><input type="checkbox"/> Sistema de Gestión S. S. T.<br><input type="checkbox"/> Sistema de Gestión de Salud Pública<br><input type="checkbox"/> Salud Mental<br><input checked="" type="checkbox"/> Otras<br><input type="radio"/> Difusión de normas o<br><input type="radio"/> Actividades diferentes a capacitación o entrenamiento |
| 19                   | 07         | 2021       | COMITE DE ETICA HOSPITALARIA. |   |
| <b>OBJETIVO:</b>     |            |            |                               |   |
| <b>OBSERVACIONES</b> |            |            |                               |   |

Se presentan informes de 11 firmes de PQR y encuestas de satisfacción

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| <b>FACILITADOR/INSTRUCTOR</b>            |                               |
| <input checked="" type="radio"/> INTERNO | <input type="radio"/> EXTERNO |
| <b>NOMBRE</b>                            | Maria Camila R                |
| <b>CÉDULA</b>                            | 1113 330048                   |
| <b>FIRMA</b>                             | Maria Camila R                |

| ASISTENTES  |               |                    |                |         |
|---|---------------|--------------------|----------------|---------|
| FAVOR ESCRIBIR LOS NOMBRE(S) Y APELLIDO(S) COMPLETOS, LEGIBLES Y EN TINTA |               |                    |                |         |
| NOMBRE COMPLETO   | CEDULA        | CARGO              | ÁREA           | FIRMA   |
| Yusm Alexandra Estrada Otr  | 1.085.316.977 | Contactar          | Financiera     | [Firma] |
| Adrian Basso  | 36952772      | Gloria             | Trasero        | [Firma] |
| Jessica Andrea Penagos Delgado  | 1081.816.043  | Comunicador social | Comunicaciones | [Firma] |
| John David Zambrano   | 18158156      | Facilitación       | Financiera     | [Firma] |
| Alexander Lopez   | 1085289577    | Coordinador        | Juridico       | [Firma] |
| Darwin Yamil Jimenez A  | 1.126.451.308 | Apoyo S.I.         | Estadística    | [Firma] |
| Marymaris N   | 41117266      | Gerente            | Administrativa | [Firma] |
| Jackeline Rojas   | 1124862029    | Ing. Amb.          | Gestión Amb    | [Firma] |
| Zoraida Elizabeth Otr   | 59311887      | Coord.             | Salud Publica  | [Firma] |
| Dora Erazo  | 1.126.450.411 | Coord. Archivo     | Archivo        | [Firma] |
| Soledad Perez   | 30732482      | Prof U A           | A2             | [Firma] |
| Yessenia Figueroa B   | 1126417608    | Coordinadora       | Lab Clinico    | [Firma] |
| John J. Muthmann  | 1061638333    | Prof. S. I. Pte    | Lab. Clínico   | [Firma] |
| Gelan Amanda Portillo   | 59.671.933    | Agente de Farmacia | Farmacología   | [Firma] |
| Alejandro Rivera Gomez  | 10.307.942    | Coord. Py M.       | Py M.          | [Firma] |
| ELIANA AP. OZZAR  | 1075232754    | IAPII - AICI       | Py M.          | [Firma] |