	ACTAS	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">• II Trimestre de encuestas de satisfaccion• II Trimestre PQR			
	Mediante el analisis de la informacion se pudo identificar que la mayoría de quejas tienen relacion con: <ul style="list-style-type: none">• La no disponibilidad de citas médicas para el área de consulta externa.• la constante cancelación de citas odontológicas.• la demora en la atención de servicios como urgencias, promoción y mantenimiento y consulta externa.			
	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

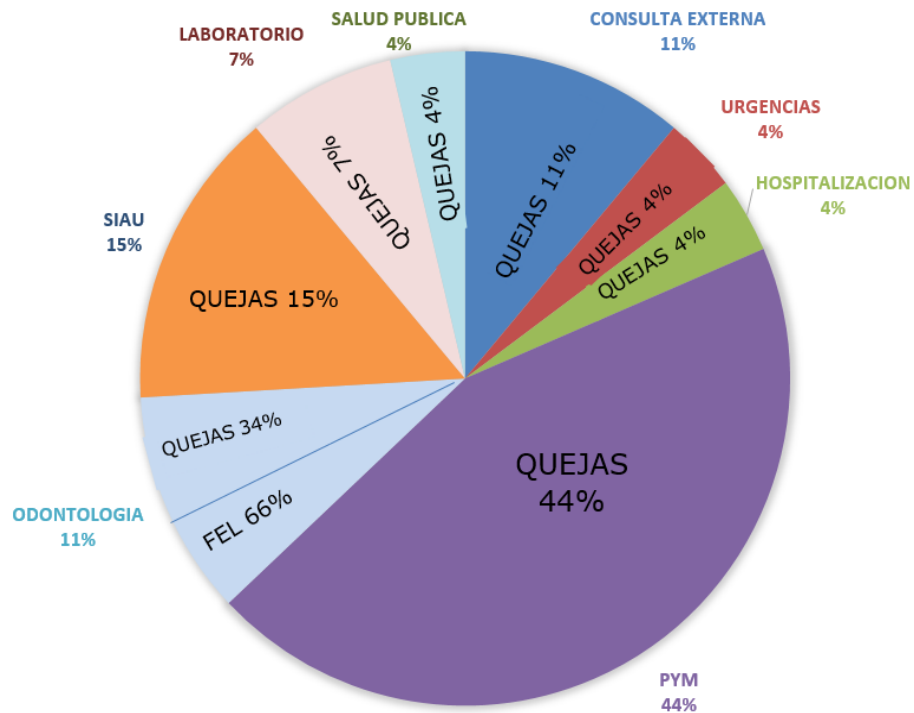
- Demoras en la atención
- Aglomeraciones
- Perdida de resultados
- La no priorización de acuerdo a condiciones sociales o grupos etarios
-

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

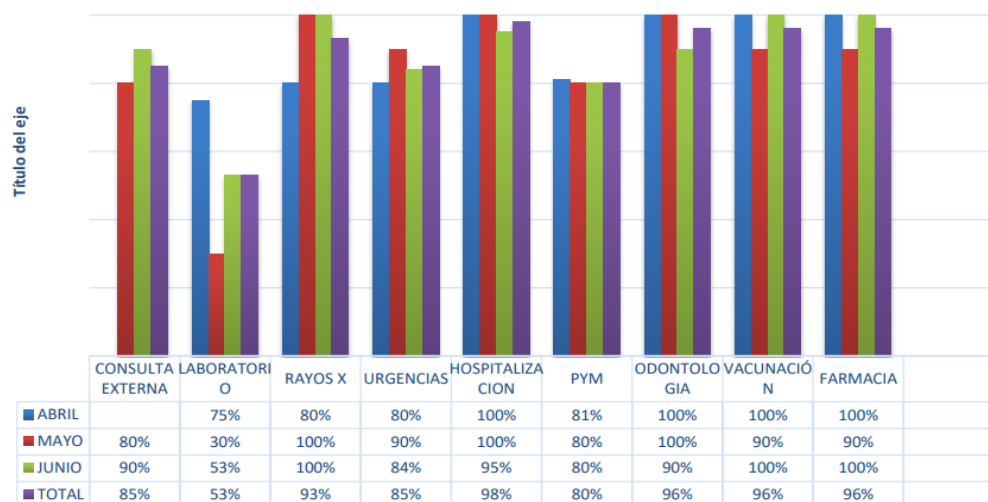
PLAN DE MEJORA

- ✓ 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



	ACTAS	Código
		1243-02.20
		Página __ de __

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

