

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 3

Acta Número	01
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	23 de Enero de 2024
Hora	De las 14:30 a 15:30 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Carolina Eusse

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Sr. Leonardo Sundhein	Medico
	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Carolina Eusee	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Alicina Agudelo	Aux enfermería
	Sra. Ximena Salazar	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 del quórum 2. Presentación de la nueva auxiliar del siau. 3. Comentarios y varios 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes, en la cual todos estuvieron presente.
2	Se realiza la presentación de la nueva auxiliar de siau, donde se compromete a dar lo mejor de sí y cumplir con las normas y deberes que requiere este cargo.



COMENTARIOS Y VARIOS:

Siendo las 14:30 pm se da inicio a la reunión, con la presentación de la nueva auxiliar del SIAU Ximena Salazar, quien se compromete a realizar sus respectivas funciones siguiendo la normatividad.

También se habló del poco uso de los buzones y por esto se genera la idea de realizar notas de motivación para que el usuario lo use con confianza y tranquilidad.

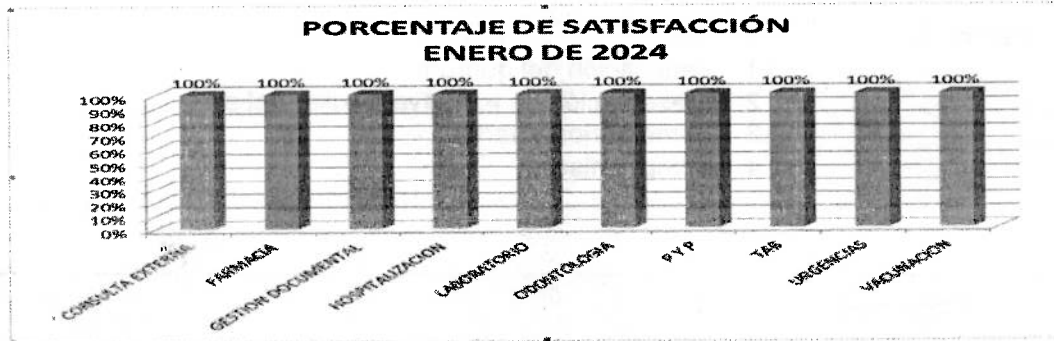
Tuvimos una invitada quien fue Astrid Hernández la que realizó la presentación de Ximena.

Durante este mes se encontró una sugerencia y una queja en los buzones de sugerencias de la institución, las cuales se les dio su respectiva respuesta.

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

3

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ENERO DE 2024			
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%
HOSPITALIZACIÓN	10	10	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
PYP	40	40	100%
TAB	4	4	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	242	242	100%




 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ</p>	<p>ACTA COMITÉ DE ETICA</p>	<p>Código: PGD-F-08</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 12/06/2013</p>
		<p>Página 3 de 3</p>

3	<p>RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE ENERO 2024</p>										
	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%	100%	92%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	FARMACIA	100%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	
LABORATORIO	100%	100%	94%	100%	94%	100%	98%	100%	100%	100%	
ODONTOLOGIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
P Y P	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
URGENCIAS	100%	100%	93%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	
VACUNACION	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	
<p>CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS</p>											
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE						
195	47	0	0	0	0						
<p>RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS</p>											
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE							
194	47	0	0	1							
4	<p>COMPROMISOS:</p>										
1	Elaborar oficios de respuesta a quejas	Ximena Salazar Díaz									
2	Notas de motivación para los buzones	Ximena Salazar Díaz									
3	Reunión el 27 de febrero 2024 2:00 pm										

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	<i>Astrid Hdez</i>
Sra. María Oliva Tamayo A	<i>mariaoliva tamayo</i>
Sra. Carolina Eusse	<i>Carolina E.</i>
Sra. Alicinia Agudelo	<i>Alicinia Agudelo</i>
Sr. Leonardo Sundhein	<i>Leonardo Sundhein</i>
Sra. Ximena Salazar	<i>Ximena Salazar D</i>

1900

1900

 <p>È.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 3

Acta Número	02
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	29 de Febrero de 2024
Hora	De las 14:30 a las 15:30 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ximena Salazar Díaz

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Sra. María Oliva Tamayo A Sra. Miriam Teresa Salas Sra. Ximena Salazar Díaz Sr. Severiano Antonio Rivera	Representante Asousuarios Administradora Aux Administrativo Gerente

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. No asistió el medico Leonardo Sundhein y la enfermera Alicinia Agudelo.
2	Lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.



COMENTARIOS Y VARIOS:

Siendo las 2:25 pm se da inicio a la reunión, donde la Sra. Ximena toma la palabra respecto a las expresiones encontradas en los buzones durante este mes.

Se analizan cada una de ellas y se da la respectiva respuesta con el apoyo de la Sra. Miriam y el doctor Severiano, dejando claro que se hará el seguimiento de todas estas y así realizar la mejora.

Luego toma la palabra el doctor Severiano, para informar el procedimiento de las PQRS que implementara savia conexiones.

Y así mismo anexa la importancia de sensibilizar a la comunidad respecto a todos los servicios que brinda E.S.E hospital la misericordia.

Siendo las 15:30 pm se da por finalizada la reunión, concluyendo que todo esto nos motiva a la acción de mejora.


Durante este mes se encontraron 14 expresiones en los diferentes buzones de sugerencia de la institución, clasificadas de la siguiente manera:

QUEJAS	10
FELICITACION	4

3

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

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE FEBRERO DE 2024			
SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	13	13	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	6	6	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCION GLOBAL	247	247	100%

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	<p>ACTA COMITÉ DE ETICA</p>	<p>Código: PGD-F-08</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 12/06/2013</p>
		<p>Página 3 de 3</p>



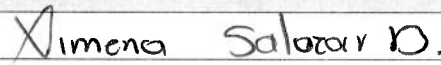


3


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%	100%	95%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
FARMACIA	97%	97%	100%	97%	100%	100%	100%	98%	100%	0%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	92%	77%	100%	100%	100%	100%	0%
LABORATORIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
ODONTOLOGIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
P.Y.P	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
URGENCIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
VACUNACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONC
206	39	2	0	0	0

DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NI	PROBABLE/NONO	NO RESPOND
204	41	1	0	1

4	COMPROMISOS:	
1	Próxima reunión el día martes 26 de marzo 2024	
2	Acción de mejora en las sugerencias encontradas.	

Participantes	Firmas
Sra. Ximena Salazar Díaz	
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sra. Miriam Teresa Salas	
Sr. Severiano Antonio Rivera	

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 1

Acta Número	03
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	29 de marzo de 2024
Hora	De las 9:00 am
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ximena Salazar Díaz

El mes de marzo del año en curso, no se realizó la respectiva reunión del comité de ética, ya que los integrantes no tuvieron la disponibilidad dado que se encontraban en actividades externas de la institución.

Ximena Salazar O
Auxiliar Administrativo (siau)

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 4

Acta Número	04
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	23 de Abril de 2024
Hora	De las 14:30 a las 16:00 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Alexander Lopera

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Yadis Flores	Representante Asousuarios
	Sr. Alexander Lopera	Coordinador medico
	Sr. Jefferson Giraldo López	Gerente
	Sra. Ximena Salazar Díaz	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 lo cual todos estuvieron presente.
2	Lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.



COMENTARIOS Y VARIOS:

Siendo las 2:30 pm se da inicio a la reunión del comité de ética, en la cual toma la palabra el señor gerente dando las gracias por el compromiso y entrega en cuanto a la acción de mejora en la institución.

A continuación se dan a conocer las sugerencias encontradas en el respectivo mes.

1. Sugieren que el tiempo de espera después del tratamiento de odontología sea más rápido, ya que muchas veces los dejan esperando mucho tiempo.

Se da como respuesta, habilitar un empleado más para facturar por las mañanas, a partir del día jueves 25 abril.

2. Sugieren poner facturadoras adicionales en urgencias para que las enfermeras solo sean a lo asistencial.

Se resuelve: poner una facturadora disponible cuando haya congestión.

3. Embarazada se queja porque acude y el medico nunca llego, por lo que la usuaria tuvo que regresarse, además pide cita para control y tampoco había consultas, se suman otras quejas acerca de que los médicos no acuden en la noche.

4. Se habla sobre las quejas del mal aseo en la institución lo cual el señor gerente dice que en la próxima semana hará reunión con el respectivo personal.

5. También se habla sobre varias sugerencias que se han encontrado con respecto a la enfermera Diana.

Analizando cada una de las quejas y sugerencias encontradas, se buscan ideas y soluciones para aplicar acción de mejora, y así brindar un servicio satisfactorio.

Siendo las 4:00 pm se da por terminada la reunión.

Durante este mes se presentaron cinco expresiones clasificados como de la siguiente manera:

QUEJA	3
SUGERENCIA	2

Comentario Anónimo: 1

Comentario Personalizado: 4

A los comentarios anónimos la respuesta fue publicada en cartelera institucional

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

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ</p>	<p>ACTA COMITÉ DE ETICA</p>	<p>Código: PGD-F-08</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 12/06/2013</p>
		<p>Página 3 de 4</p>

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL DE 2024			
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	10	10	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	4	4	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	242	242	100%



3

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE ABRIL 2024											
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%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
LABORATORIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ODONTOLOGIA	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
P Y P	100%	50%	100%	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%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	


CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS						
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE	
231	11	0	0	0	0	

RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS					
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE	
230	12	0	0	0	

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 4 de 4

4	COMPROMISOS	
1	Reuniones del comité de ética el próximo 24 Mayo de 2024 2:30pm	

Participantes	Firmas
Sra. Oliva Tamayo	<i>Olivia Tamayo</i>
Sra. Yadis Flores	<i>Yadis Flores</i>
Sr. Jefferson Giraldo	<i>Jefferson Giraldo</i>
Sr. Alexander Lopera	<i>Alexander Lopera</i>
Sra. Ximena Salazar	<i>Ximena Salazar D.</i>

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 4

Acta Número	05
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	24 de mayo de 2024
Hora	De las 02:00 a las 03:00 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ximena Salazar Díaz

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. Natalia Martínez Herrera	Asesora de calidad y control interno
	Sra. Alicinia Agudelo	Enfermera
	Sra. Oliva Tamayo	Representante de los usuarios
	Sra. Yadis Andrea Flórez Sepúlveda	Representante de los usuarios
	Sr. Jefferson Duvan Giraldo L	Gerente

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, donde se evidencia ausencia del coordinador médico ya que se encontraba de descanso, y se da inicio a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de abril, 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 4

COMENTARIOS Y VARIOS:

Se da inicio a la reunión siendo las 2:00 pm tomando la palabra la Sra. Ximena Salazar explicando cómo se les dará manejo a los comités de ética a partir del respectivo mes. El comité de ética se seguirá realizando cada mes, y en este espacio se socializará las acciones de mejora de cada pqr que se encuentran en los buzones, se aclara que en este espacio no se dará a conocer las expresiones personalizadas, ya que estas se tocarán en el comité de ética en conjunto con los demás comités de la institución.

Se habló sobre:

- El convenio de los ruralitos, lo cual ayudara demasiado a la crisis asistencial que tenemos en el momento.
- Actualización de las carteleras de sala de espera en urgencias y entrada principal.
- Orden y aseo de la institución.
- Buen manejo de los fichos que se entregan en orden de llegada para laboratorio, ya que se está evidenciando que muchas personas se infiltran en las filas.

Siendo las 3:30 pm se da por finalizada la reunión, teniendo como conclusión que todos estos temas serán tratados con las áreas encargadas y empezar a aplicar la debida acción de mejora.

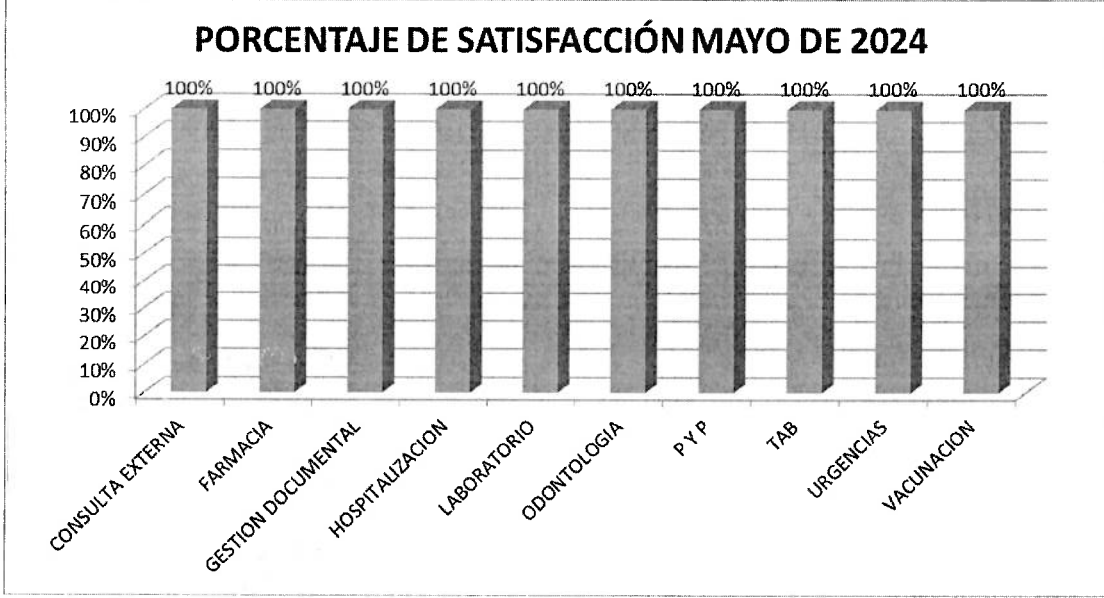
3

QUEJAS:	0
FELICITACION:	1
SUGERENCIA:	0

Comentario anónimo: 1
Comentario personalizado: 0

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizan en las diferentes áreas de la institución fueron tabuladas un total de 244.

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MAYO DE 2024			
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	8	8	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	8	8	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCION GLOBAL	244	244	100%



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE MAYO 2024


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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
236	8	0	0	0	0

RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS


DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
237	7	0	0	0

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 4 de 4

COMPROMISOS:

	Reuniones del comité de ética el próximo 28 junio de 2024 2:30pm	
--	--	--

Participantes	Firmas
Sra. Ximena Salazar Díaz	<i>Ximena Salazar D.</i>
Sra. Alicinia Agudelo	<i>Alicinia Agudelo</i>
Sra. María Oliva Tamayo	<i>María Oliva Tamayo</i>
Sra. Natalia Martínez Herrera	<i>Natalia Martínez Herrera</i>
Sr. Jefferson Duvan Giraldo López	<i>Jefferson Duvan Giraldo López</i>
Sra. Yadis Andrea Flórez Sepúlveda	<i>Yadis Andrea Flórez Sepúlveda</i>

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 4

Acta Número	06
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	28 de junio de 2024
Hora	De las 08:30 a las 10:33 a.m
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ximena Salazar Diaz

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Sra. Ada Luz Lascano Bula	Administración
	Sr. Jefferson Duvan Giraldo L	Gerente
	Sra. Ximena Salazar Diaz	Aux Administrativo
	Sra. Doris Elena Valderrama	Jefe de enfermería
	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Yadis Andrea Flórez representante de usuarios	

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.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes donde se evidencia ausencia por parte del coordinador médico Alexander Lopera por motivo de incapacidad, seguido de esto se da inició a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de abril, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.



COMENTARIOS Y VARIOS:

Siendo las 8:40 se da inicio a la reunión, tomando la palabra la Sra. Ada Luz Lascano Bula, donde manifiesta buenas expectativas para las semanas entrantes ya que están en la consecución del otro personal médico par así poder satisfacer la oportunidad de consultas a los usuarios.

Durante la reunión se trajeron temas como los siguientes:

- Necesidades del hospital, como planta eléctrica, cámaras de seguridad.
- Hacer efectiva la fila prioritaria
- Mejorar la publicidad del hospital
- Se socializaron las pqrs del mes

Dando profundidad sobres estos temas y dejando compromisos de acción de mejora siendo las 10:33 p.m. se da por finalizada la reunión.

Durante la apertura de los buzones de sugerencias del mes de junio se evidenciaron tres expresiones la cual dos de estas perecían a usuarios anónimos por tal motivo su repuesta fuese publica en cartelera institucional.

FELICITACION:	Total 2
QUEJA:	Total 9
SUGERENCIA:	Total 2

Comentarios anónimos: 9

Comentario personalizado: 4

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizaron en los diferentes servicios de la institución se tabulo un total de 240 encuestas.

3

±

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE JUNIO DE 2024

SERVICIO	NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCION
CONSULTA EXTERNA	31	32	97%
FARMACIA	28	32	88%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	4	4	100%
LABORATORIO	31	32	97%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	8	8	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCION GLOBAL	234	240	98%



E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ

ACTA COMITÉ DE ETICA

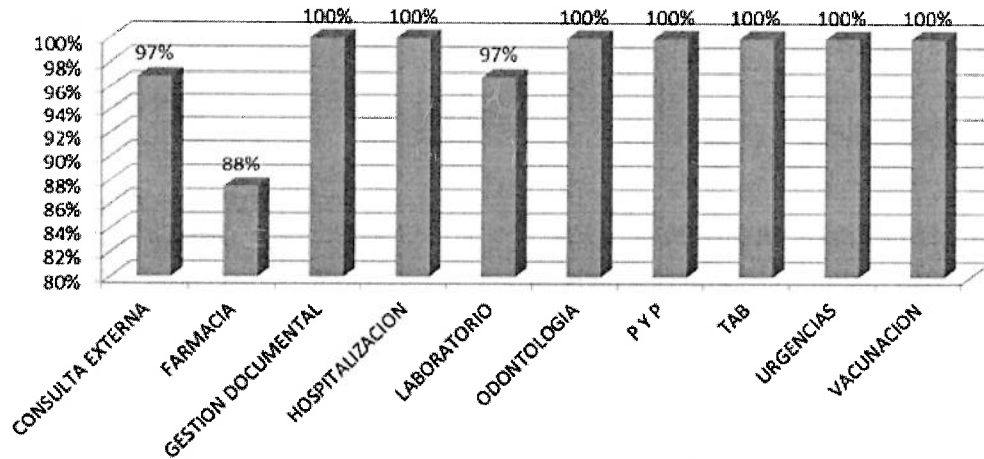
Código: PGD-F-08

Versión: 01

Fecha: 12/06/2013

Página 3 de 4

**PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
JUNIO DE 2024**



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE JUNIO 2024


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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	69%	91%	91%	100%	97%	94%	88%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	97%	97%	97%	100%	100%	97%	98%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	100%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

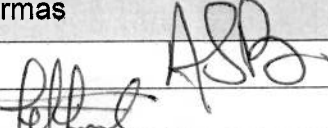
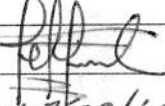
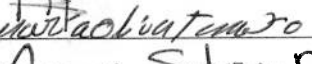
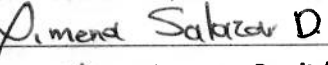
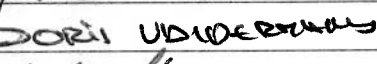
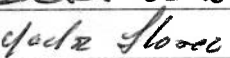
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
223	16	1	0	0	0


RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
219	21	0	0	0

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 4 de 4

Reuniones del comité de ética el próximo 23 julio de 2024 2:30pm	
--	--

Participantes	Firmas
Sra. Ada Luz Lascano Bula	
Sr. Jefferson Duvan Giraldo Lopez	
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sra. Ximena Salazar Diaz	
Sra. Doris Elena Valderrama	
Sra. Yadis Andrea Flores Sepulveda	

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 4

Acta Número	07
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	26 de julio de 2024
Hora	De las 02:30 a las 03:30 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ximena Salazar Díaz

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Sr. Jefferson Duvan Giraldo L.	Gerente
	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Ada Luz Lascano Bula	Administracion
	Sra. Yadis Andrea Flores S	Representante Asousuarios
	Sra. Ximena Salazar Diaz	Aux Administrativo siau
	Sr. Leonardo Sundhein	Medico

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 participantes y se inició a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de junio, 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 4

COMENTARIOS Y VARIOS:

Se da inicio a la reunión siendo las 02:40 p.m. tomando la palabra la señora María Oliva Tamayo, hablando de las inconformidades de los usuarios, donde expresa preocupación ya que ha recibido varios comentarios donde expresan indignación por no recibir su cita médica oportuna, y por ciertas situaciones donde se evidencia poca ética del médico a la hora de consultar.

Respecto a esta situación toma la palabra el señor gerente donde dice que ya muy próximo con los ruralitos mejorara demasiado la situación en la oportunidad de citas, y también agrega que con respecto a las quejas encontradas donde manifiestan inconformidad en el trato por parte del profesional médico ya se está haciendo el debido seguimiento para así poder determinar acción de mejora o aplicar procesos directivos si así lo requiere.

Se trae a la reunión el tema de las filas para la asignación de citas, ya que se evidencia mucho desorden y es algo que se viene presentando frecuentemente.

También se habla de concientizar a la comunidad respecto al tema de la escasez de medicamentos, ya que todo no depende de la entidad sino de los proveedores que no cuentan con disponibilidad de estos.

Se hará seguimiento de estos temas para así aplicar acción de mejora en las áreas que se encontraron sugerencias.

Siendo las 03:30 p.m. se da por finalizada la reunión.

QUEJAS	4
SUGERENCIAS	1
FELICITACION	0

Comentarios anónimos: **4**

Comentario personalizado: **1**

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizar a cada área de la institución se tabulo un total de 238 encuestas:


RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE JULIO DE 2024			
SERVICIO	NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCION
CONSULTA EXTERNA	31	32	97%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	5	5	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	5	5	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCION GLOBAL	237	238	100%



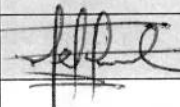
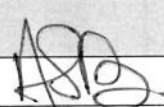
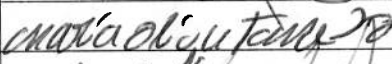
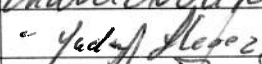
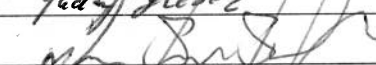
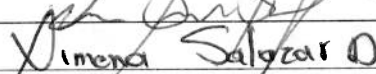
RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE JULIO 2024										
SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD	PREGUNTAS DE PERTINENCIA	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUIDAD	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	49%	95%	98%	98%	98%	98%	100%	95%	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%


CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS					
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
232	6	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS				
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
232	6	0	0	0

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 4 de 4

	Reuniones del comité de ética el próximo 30 de agosto de 2024 2:00 pm	
--	---	--

Participantes	Firmas
Sr. Jefferson Duvan Giraldo L	
Sra. Ada Luz Lascano Bula	
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sra Yadis Andrea Flores S	
Sr. Leonardo Sundhein	
Sr. Ximena Salazar Díaz	

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 5

Acta Número	08
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	29 de agosto de 2024
Hora	De las 14:00 a las 15:00 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ximena Salazar Diaz

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sr. Jefferson Duvan Giraldo L	Gerente
	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Yadis Andrea Flores	Representante Asousuarios
	Sra. Ada Luz Lascano Bula	Aux Administrativo
	Sr. Juan Carlos Arriaga	Coordinador
	Sra. Ximena Salazar Diaz	Auxiliar adm Siau

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 da cumplimiento a la verificación a asistencia de los participantes y se inició a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de julio, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.



COMENTARIOS Y VARIOS:

Durante el mes de agosto se realizaron socializaciones a los usuarios de la E.S.E con respecto a los derechos y deberes que tienen los usuarios y también la preparación de exámenes, ya que muchos usuarios manifiestan desconocimiento a la hora de realizarlos.

Este mes se evidenciaron 6 quejas y 1 felicitación, las cuales se socializaron con las áreas encargadas para así analizar y aplicar acción de mejoras si estas lo requieren. También se trae a la reunión el tema de orden y aseo de las diferentes áreas de la institución.

También se toca el tema de la logística para la asamblea de usuarios, y así poder realizar un buen evento y tener buena acogida de la comunidad.

Se resalta la buena oportunidad de citas asignadas ya que se cuenta con más personal médico, y esto mejora mucho los servicios.

Siendo las 03:00 p.m se da por finalizada la reunión.

Durante este mes hubieron 7 expresiones, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

QUEJA	6
FELICITACION	1

3

Comentarios anónimos: **3**

Comentarios personalizados: **4**

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizan a cada área de la institución se tabulo un total de 240 encuestas:



E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ

ACTA COMITÉ DE ETICA

Código: PGD-F-08

Versión: 01

Fecha: 12/06/2013

Página 3 de 5

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE AGOSTO 2024

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%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	78%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS					
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
239	1	0	0	0	0

RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS				
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
239	1	0	0	0

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE AGOSTO DE 2024

SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	31	32	97%
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	6	6	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	239	240	100%

3



E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ

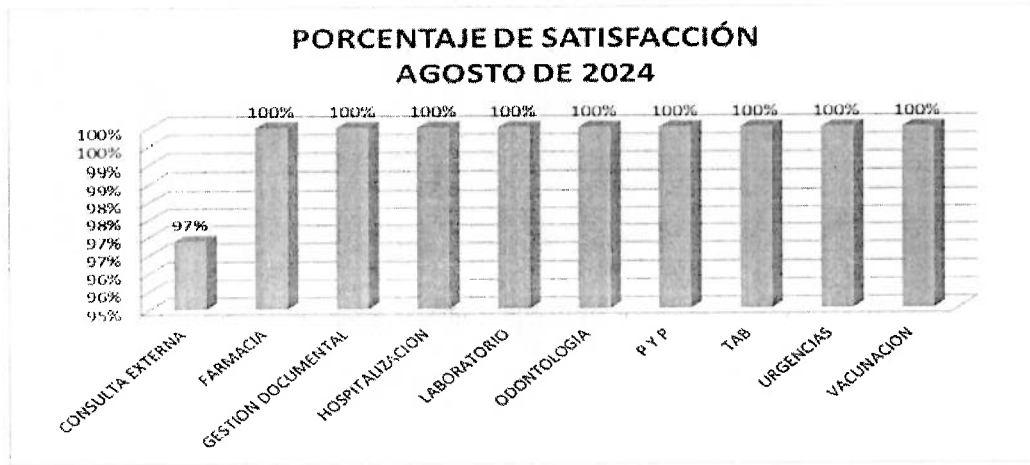
ACTA COMITÉ DE ETICA

Código: PGD-F-08

Versión: 01


Fecha: 12/06/2013

Página 4 de 5



COMPROMISOS	
4	<p>Reuniones del comité de ética el próximo 24 de septiembre de 2024, hora 2:00 pm</p> <p>Actualizar carteleras informativas</p>
	Ximena Salazar Díaz

Participantes	Firmas
Sr. Jefferson Duvan Giraldo L	<i>[Signature]</i>
Sra. Ada Luz Lascano Bula	<i>[Signature]</i>
Sr. Juan Carlos Arriaga	<i>Juan Carlos Arriaga</i>
Sra. María Oliva Tamayo A	<i>María Oliva Tamayo</i>
Sra. Ximena Salazar Diaz	<i>Ximena Salazar D.</i>
Sra. Yadis Flores	<i>Yadis Flores</i>

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	<p>ACTA COMITÉ DE ETICA</p>	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 5

Acta Número	09
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	20 de septiembre de 2024
Hora	De las 15:00 am a las 16:00 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ximena Salazar Díaz

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Sr. Jefferson Duvan Giraldo L	Gerente
	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Ada Luz Lascano Bula	Administración
	Sr. Juan Carlos Arriaga	Coordinador medico
	Ximena Salazar Díaz	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 da cumplimiento a la verificación a asistencia de los participantes y se da inició a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de agosto la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.



COMENTARIOS Y VARIOS:

Se da inicio a la reunión a las 03:00 p.m. donde se habla sobre las pgrs encontradas en el respectivo mes, evidenciando que fue una cantidad menor que el mes anterior.

La señora Oliva Tamayo, representante de los usuarios manifiesta que ya casi no ha recibido malos comentarios de la comunidad hacia la ESE y que se siente un ambiente muy diferente lo cual indica que las cosas están mejorando.

También se trae a la reunión la logística de la asamblea de asociación de usuarios que se realizara el próximo 01 de octubre a las 02:00 p.m. en el auditorio del colegio, manifestando ideas con el fin de motivar la comunidad para que participen de este espacio, ya que es fundamental para la institución.

Durante este mes se realizó en la ESE entrega de volantes sobre derechos y deberes de los usuarios con el apoyo de Yadis Flores representante ante la junta directiva.

El gerente manifiesta sentirse contento con los avances que se han tenido hasta el momento y que la idea es seguir mejorando día a día en cada servicio prestado, para esto le encarga a Ximena Salazar estar más activa en toda la institución apoyando y acompañando a los usuarios para que tengan una buena atención y clara información. Siendo las 04:00 p.m. se da por finalizada la reunión.

Durante la apertura de los buzones de sugerencia de mes de septiembre se evidenciaron 6 expresiones las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera

QUEJA	4
FELICITACIONES	1
SUGERENCIAS	1

3

Comentarios anónimos: 1

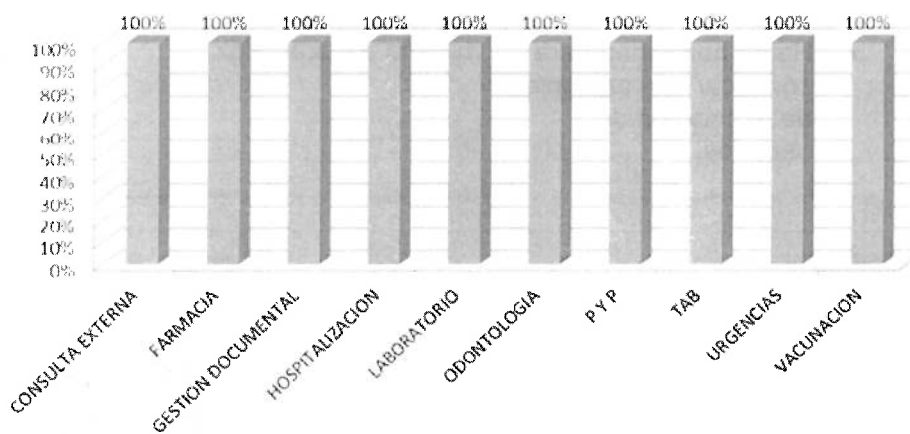
Comentario personalizado: 5

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizan en cada área de la institución se tabulo un total de 237 encuestas:

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE SEPTIEMBRE DE 2024

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	4	4	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	5	5	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	237	237	100%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE DE 2024





RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE SEPTIEMBRE 2024

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%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	50%	100%	98%	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
234	3	0	0	0	0

RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
234	3	0	0	0

COMPROMISOS:

- Reunión del comité de ética el próximo 25 de octubre de 2024 3:00 pm
- Hacer publicidad para convocar a la asamblea de asociación de usuarios.

Ximena Salazar Díaz


Participantes	Firmas
Sra. Ximena Salazar Diaz	
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sr. Jefferson Duvan Giraldo L	
Sra. Ada Luz Lascano Bula	
Sr. Juan Carlos Arriaga	

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 5


Acta Número	10
Tipo de reunión	Comité de ética
Fecha:	09 de octubre de 2024
Hora	De las 15:00 p.m a 16:00 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ximena Salazar Díaz

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Jefferson Duvan Giraldo L	Gerente
	Ada Luz Lascano Bula	Administración
	Juan Carlos Arriaga	Coordinador medico
	Ximena Salazar Díaz	Auxiliar administrativo
	María Oliva Tamayo Arroyave	Representante Asousuarios

Resumen:	Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Velar 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.
	Tema: <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de quorum 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios 4. compromisos

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 2 de 5

	Desarrollo
1	Verificación del quorum. Se da cumplimiento a la verificación a asistencia de los participantes y se da inicio a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de agosto la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 3 de 5

3 Se da inicio a la reunión siendo las 03:15 p.m. donde toma la palabra el Medico Coordinador Juan Carlos Arriaga, manifestando satisfacción con el acompañamiento que se tuvo en la asamblea de asociación de usuarios y evidenciando la buena intención que tienen los usuarios de la E.S.E sugiriendo buenas ideas para el mejoramiento de todos los servicios.

El señor gerente Jefferson Duvan Giraldo, comparte la noticia de que las juntas de acción comunal hicieron donación de 50.000 pesos cada una para un total de 1.400.000 en pro de un turnero para el hospital, lo cual aportara demasiado al buen servicio y orden en la E.S.E para la asignación de turnos.

La señora Oliva Tamayo manifiesta que se debe dar pronto diligenciamiento a la liquidación de la asociación de usuarios, ya que lleva mucho tiempo ese proceso sin clausurar, donde el gerente se compromete a gestionar los viáticos para ir al municipio de Berrio y así poder finalizar este proceso.

Seguido de esto se toca el tema de la nueva implementación de rotación de los administrativos, el cual consiste en que por periodos se rotaran los administrativos por todos los servicios, para así mitigar filas y que en caso de ausencia de algunos funcionarios los otros puedan relevar el cargo y así no se presenten inconvenientes.

También se trae a la reunión el tema del servicio de P Y P el cual viene presentando inconformidad en los usuarios por ausentismos, donde aporta el gerente que para este servicio se está considerando la idea de traer otro jefe enfermero para que el servicio nunca quede solo.

La idea es poco a poco aplicar acciones de mejora para que el servicio prestado sea cada día mejor.

Por último el medico coordinador le da un agradecimiento a la señora Oliva Tamayo representante de los usuarios, por su entrega y dedicación durante tantos años en la E.S.E, haciendo que cada día las cosas sean mejor y los usuarios se sientan conformes y seguros.

Siendo las 04:00 p.m. se da por finalizada la reunión.

Durante la apertura de los buzones de sugerencia de mes de octubre se evidenciaron 3 expresiones clasificadas de la siguiente manera:

QUEJA: 1
SUGERENCIAS: 2

COMENTARIOS ANONIMOS. 1
COMENTARIOS PERSONALIZADOS: 2

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizaron en cada área de la institución se tabulo un total de 249 encuestas.



E.S.E HOSPITAL LA
MISERICORDIA – YALÍ

ACTA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Código: PGD-F-08

Versión: 01

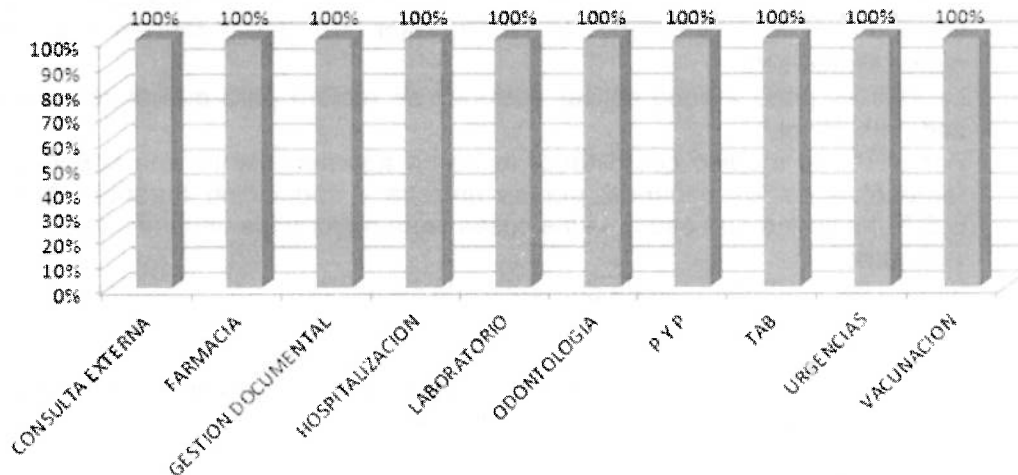
Fecha: 12/06/2013

Página 4 de 5

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE OCTUBRE DE 2024

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	6	6	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	249	249	100%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN OCTUBRE DE 2024



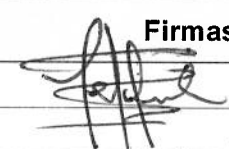

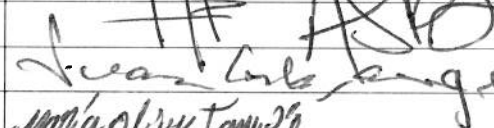
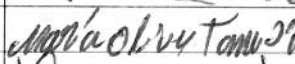
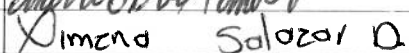
 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	<p>ACTA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</p>	<p>Código: PGD-F-08</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 12/06/2013</p>
		<p>Página 5 de 5</p>

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE OCTUBRE 2024										
SERVICIO	PREGUNTA ANABILIDAD	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGÍA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P.M.P.	100%	50%	100%	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%
VACUNACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%


CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS					
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
249	0	0	0	0	0

RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS				
DEFINITIVA SI	PROBABLE SI	DEFINITIVA NO	PROBABLE NO	NO RESPONDE
240	0	0	0	0

Compromisos	Responsable
Gestionar viáticos para el trámite legal de liquidación de la asociación de usuarios	Jefferson Duvan Giraldo L.
Reunión de comité de ética para el próximo 28 de noviembre del 2024.	

Participantes	Firmas
Jefferson Duvan Giraldo L.	
Ada Luz Lascano Bula	
Juan Carlos Arriaga	
María Oliva Tamayo Arroyave	
Ximena Salazar Díaz	


Handwritten text, possibly a signature or date, located in the bottom left corner of the page.

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 5


Acta Número	11
Tipo de reunión	Comité de ética
Fecha:	26 de noviembre de 2024
Hora	De las 14:00 p.m a 15:00 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Silvana Escudero

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Jefferson Duvan Giraldo L	Gerente
	Doris Valderrama	Enfermera
	Astrid Hernández Pérez	Auxiliar administrativo SIAU
	María Oliva Tamayo Arroyave	Representante Asousuarios
	Silvana Escudero	Representante Asousuarios
	Yadis Flores	Representante Asousuarios invitada

Resumen:	Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Velar 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.
	Tema: <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de quorum 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios 4. compromisos

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	ACTA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 2 de 5

	Desarrollo
1	<p>Verificación del quorum. Se da cumplimiento a la verificación a asistencia de los participantes y se da inicio a la reunión.</p>
2	<p>Lectura del acta anterior del mes de octubre la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.</p>
3	<p>Se da inicio a la reunión siendo las 14:05 p.m. donde toma la palabra la señora Astrid y manifiesta que la señora Yadis se encuentra de invitada en esta reunión ya que es bueno que los integrantes de la asociación se vayan conociendo, también se hace la presentación de la señora Silvana escudero ya que es su primer vez en este comité, se le explican sus deberes y funciones como integrante de esta Asociación; Silvana manifiesta estar contenta ayudando a la comunidad y apoyar a la E.S.E, en las actividades que requieran de su participación Yadis manifiesta crear un whatsapp con todos los integrantes de Asociación para para que todos estén al tanto de la información de la E.S.E y de la asociación para participar activamente en las actividades programadas o publicar información de interés en las redes sociales de cada integrante, ayudando a que la información fluya más, esta idea fue bien vista por los asistentes y aprobada, quedando con la tarea de conseguir los números telefónicos de estas personas; se habla también de complementar las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios y crear una que evalué la atención de los facturadores ya que esta no existe y que sería muy bueno tener conocimiento sobre este servicio así como los demás. Silvana habla sobre el dinero que están recolectando las juntas de acción comunal por valor de 50.000\$ c/u, para la adquisición de un fichero para la E.S.E y que solo faltan tres juntas para terminar a cabalidad la recolección de la plata, este dinero se está recaudando en la alcaldía con la primera dama. Astrid manifiesta que en una reunión de personal el gerente toco este tema del fichero dando un visto bueno y solicito a los empleados también poner nuestro granos de arena, realizando actividades para recoger más dinero y comprar un fichero sofisticado y de mejor calidad que el que se tenía planeado, también se compartió la información de la nueva oficina de atención al usuario que comenzara a funcionar a partir del 2 de diciembre, con una mejor ubicación y dotada de impresora y computador, allí saldrán los documentos de todos los consultorios, consulta externa P y P, se sacaran fotocopias y se realizara el cargue de los anexos a las diferentes EPS, entre otras funciones. La señora Oliva Tamayo pregunta si ya se llevó a cabo el diligenciamiento a la liquidación de la asociación de usuarios, ya que lleva mucho tiempo ese proceso sin clausurar, donde el gerente se compromete a gestionar los viáticos para ir al municipio de Puerto Berrio y así poder finalizar este proceso a lo cual el gerente responde que a un se encuentran organizando la documentación para poder realizar este proceso.</p> <p>Siendo las 15:00 p.m. se da por finalizada la reunión.</p>

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ</p>	<p>ACTA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</p>	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 3 de 5

Siendo las 15:00 pm, nos reunimos en la oficina de la gerencia, el gerente Jefferson Giraldo, la Administradora Ada Lascano, la señora de control interno Natalia Martínez Herrera y los demás empleados que tenemos a cargo los diferentes comités de la E.S.E, para dar un informe de cómo va cada comité y llevar las inquietudes allí presentadas;

Toma la palabra doña Natalia, para darle la bienvenida Astrid Hernández, ya que es la primera vez que asiste a estas reuniones que se programan cada mes, tomando el puesto de Ximena Salazar quien anteriormente era la encargada de la oficina del SIAU. Astrid manifiesta un poco de inconformidad ya que este cargo lo recibió el 22 de octubre del año en curso y la forma como se ha realizado el empalme de esta oficina no ha sido el más adecuado, a la fecha de la realización de este comité las carpetas e información allí adquirida, no han sido entregadas en su totalidad y las pocas que han entregado se ha evidenciado que están con información incompleta, falta de firmas de los usuarios y mal diligenciadas, por tal motivo se han devuelto para que se organicen y recolecte la información faltante.

En cuanto a la política de participación social en salud Astrid manifiesta a un no tener conocimiento de este ya que no ha recibido información de que actividades faltan o están realizadas, por tanto manifiesta estar preocupada con esta situación, Natalia de control interno solicita a la administradora Ada para que le dé un día Ximena y esta pueda desatrasarse y entregar la información completa de esta oficina, escuchando toda esta información control interno se declara impedida para seguir realizando auditoria a la oficina del SIAU, ya que manifiesta no tener tanto conocimiento sobre lo que allí se maneja y que cuando realizaba la revisión o firmaba las actas suponía que todo se encontraba muy bien.

Se trae la información manifestada en el comité de ética con los de los representantes de la asociación donde manifiesta la importancia de crear una encuesta de satisfacción que evalué a los facturadores ya que esta no está, la administradora le pregunta a Leidy encargada de gestión documental si se puede crear esta encuesta a lo cual ella responde que sí, quedando como tarea.

Siendo las 16:00 p.m. se da por finalizada la reunión

Durante la apertura de los buzones de sugerencia de mes de noviembre se evidenciaron 4 expresiones clasificadas de la siguiente manera:

QUEJAS:4

COMENTARIOS ANONIMOS. 4
COMENTARIOS PERSONALIZADOS: 0

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizaron en cada área de la institución se tabulo un total de 237 encuestas.

3



E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ

ACTA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Código: PGD-F-08

Versión: 01

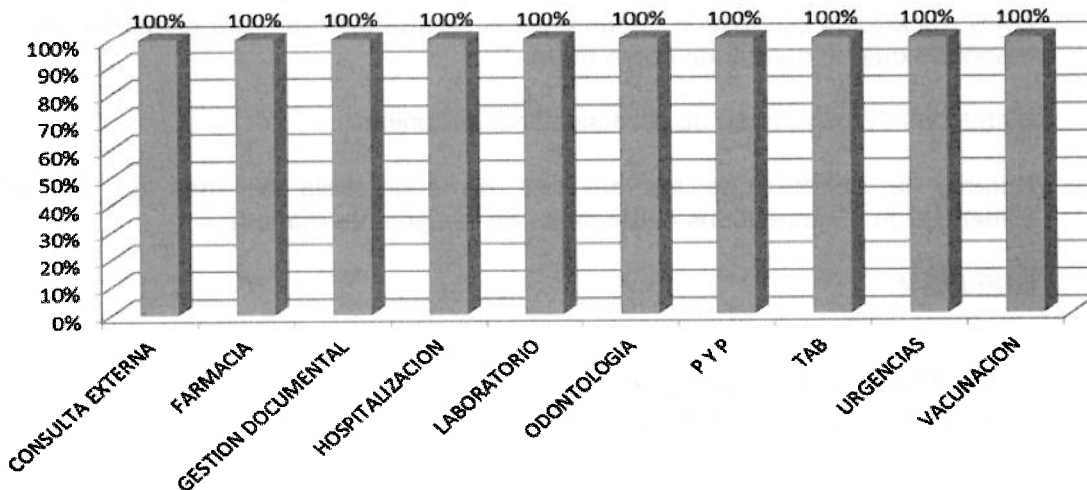
Fecha: 12/06/2013

Página 4 de 5

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2024

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	4	4	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	5	5	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	237	237	100%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE DE 2024





E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ

ACTA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Código: PGD-F-08

Versión: 01

Fecha: 12/06/2013

Página 5 de 5

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE NOVIEMBRE 2024

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
SULTA EXTERNA	100%	75%	92%	84%	84%	94%	94%	97%	97%	100%
MACIA	69%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CIÓN DOCUMENTAL	88%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DRATORIO	100%	84%	97%	100%	19%	100%	97%	100%	100%	100%
NTOLOGIA	94%	97%	50%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P	100%	43%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ENCIAS	100%	69%	100%	100%	82%	100%	100%	100%	100%	100%
UNACION	100%	58%	96%	100%	75%	100%	92%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS


MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
218	19	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/S	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/N	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
220	17	0	0	0

Compromisos	Responsable
Organizar documentos para el trámite legal de liquidación de la asociación de usuarios	Jefferson Duvan Giraldo L Yadis Flores
Reunión de comité de ética para el próximo martes 17 de diciembre del 2024.	

Participantes	Firmas
Jefferson Duvan Giraldo L	
Silvana Escudero	
Yadis Flores	
María Oliva Tamayo Arroyave	
Astrid Hernández Pérez	
Doris Valderrama	

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	<p>PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO</p> <p>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	Código: PGDF - 01
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 1

EXPRESIONES DE LOS USUARIOS EN LAS ENCUESTAS

MES DE NOVIEMBRE 2024

CONSULTA EXTERNA:

- Felicitaciones a la médica Saray
- Unas veces si dicen los procedimientos de los medicamentos.
- Felicitaciones al médico Alexander, me parece excelente médico.
- El medico Alexander es muy amable.
- El medico Alexander es muy demorado para la consulta.
- Que la información que me brinden no sea tan repetitiva y no alargue tanto la conversación (médico Juan Carlos Arriaga).
- Felicitaciones que es muy amable la enfermera Doris y atendió muy bien mi niño, gracias.

FARMACIA:

- Sin observaciones

GESTION DOCUMENTAL:

- Sin observaciones

HOSPITALIZACION:

- Sin observaciones

LABORATORIO:

- Felicitaciones Mónica, gracias por la atención
- Felicitaciones a los de laboratorio
- Felicitaciones a los doctores del laboratorio
- Deberían de atender primero a los adultos mayores
- Un baño adecuado en el momento de la muestra de las tomas y un espejo

ODONTOLOGIA:


- No dar solo dos citas para odontología por urgencias

P Y P:

- Doña Doris es muy mala clase, deberían de cambiarla, aparte de eso se demora mucho para atender.

TAB:

- Sin observaciones

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ</p>	<p>PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO</p> <p>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	Código: PGDF - 01
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 2 de 1

URGENCIAS:


- Muy demorada para prestar el servicio y uno bien enfermo

VACUNACION:

- Felicitaciones a la vacunadora
- La de vacunación no se mantiene en su puesto de trabajo
- Por favor que la de vacunación no se pierda tanto de su lugar de trabajo

Astrid Añez

Auxiliar Administrativo (Atención al Usuario)

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 4

Acta Número	12
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	27 de diciembre de 2024
Hora	De las 10:00 am a las 11:00 a.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Silvana Escudero

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Jefferson Duvan Giraldo L	Gerente
	Alicinia Agudelo	Aux Enfermería
	Astrid Hernández Pérez	Auxiliar administrativo SIAU
	María Oliva Tamayo Arroyave	Representante Asousuarios
	Silvana Escudero	Representante Asousuarios
	Yadis Flores	Representante Asousuarios invitada

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.
	Tema: 1. Verificación de quórum 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios 4. Fecha próxima reunión

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se da cumplimiento a la verificación a asistencia de los participantes y se da inicio a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de noviembre la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.



COMENTARIOS Y VARIOS:

Se da inicio a la reunión del comité de Ética siendo las 10:00 am, donde toma la palabra la señora Astrid dando un cordial saludo y agradecimiento por el compromiso que se tiene con esta reunión la cual es muy importante para mantenernos informados de cómo va la institución y como se sienten los usuarios respecto a la atención que se presta en la E.S.E, por consiguiente se dan las gracias también al gerente por la buena acogida que tuvieron los médicos rurales y que la meta que se pretendía fue lograda, se le sugiere seguir el próximo año con este programa y traer más médicos ya que estos finalizaron el día jueves 28 de noviembre, a lo que el señor gerente responde que la idea es seguir con este proyecto y que aparte de los médicos también van a traer un jefe de enfermería para mantener el servicio de consulta externa con un empleado presente, ya allí ya no se realizan casi controles y está muy ausente la enfermera Doris porque ella tiene mucho trabajo administrativo.

Durante los sondeos realizados en el mes de diciembre a través de los diferentes 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 diciembre se presentaron ocho expresiones por parte de los usuarios, clasificadas de la siguiente manera:

QUEJA	Total 7
SUGERENCIA	Total 1

Comentarios anónimos: 6
Comentarios personalizados: 2

3

La respuesta a las expresiones anónimas se publica en la cartelera institucional.

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizan en cada área de la institución se tabulo un total de **241** personas encuestadas.

En estas encuestas se encontraron 9 nueve expresiones las cuales son adjuntadas al acta

Comentarios positivos: 6
Comentarios de mejora: 3

Estas expresiones fueron llevadas a la oficina de gerencia y administración para su conocimiento y respectivo plan de mejora.



E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ

ACTA COMITÉ DE ETICA

Código: PGD-F-08

Versión: 01

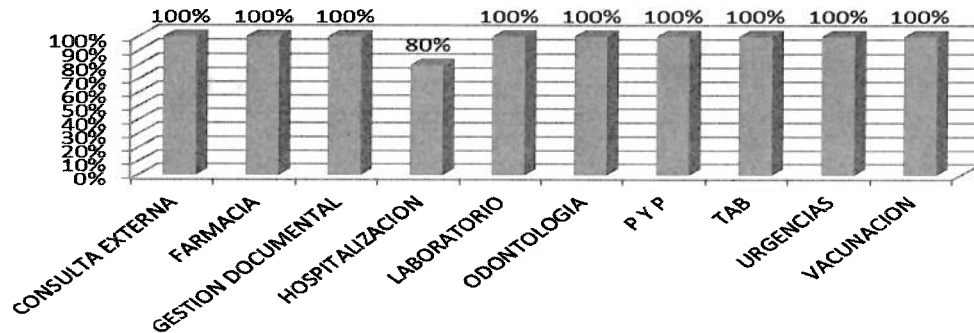
Fecha: 12/06/2013

Página 3 de 4

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE DICIEMBRE DE 2024


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	4	5	80%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	8	8	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	240	241	100%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE DE 2024



RE SULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE DICIEMBRE 2024

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%	87%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FARMACIA	78%	100%	94	100%	100%	100%	100%	91%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	88%	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	80%	100%	80%	80%	80%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	97%	99%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	88%	94%	98%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	98%	43%	98%	85%	95%	100%	53%	100%	100%	100%
TAB	100%	75%	100%	100%	100%	100%	79%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	100%	93%	100%	79%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	98%	100%	100%	17%	100%	0%	100%	100%	100%

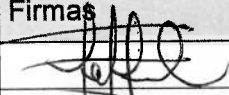

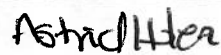
 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: PGD-F-08
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 4 de 4


CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS					
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
221	17	3	0	0	0

RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS				
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
227	13	0	0	1

COMPROMISOS:

4	Reunión el viernes 31 de enero de 2025 3:00 pm
---	--

Participantes	Firmas
Sr. Jefferson Duvan Giraldo	
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sra. Alicinia Agudelo	
Sra. Silvana Escudero	
Sra. Yadis Flores	
Sra. Astrid Hernández Pérez	

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Código: PGDF - 01
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 1

EXPRESIONES DE LOS USUARIOS EN LAS ENCUESTAS

MES DE DICIEMBRE 2024

Respuesta a la siguiente pregunta: Describa los aspectos que deban mejorarse durante la atención en cada servicio:

CONSULTA EXTERNA:

- El médico es muy atento (Leonardo Sundhein)
- Excelente médico, súper formal y explica muy bien (Orlando Ruiz)
- Orlando es un médico muy atento, revisa muy bien y explica todo lo que manda muy bien; excelente médico.

FARMACIA:

- Sin observaciones

GESTION DOCUMENTAL:

- Sin observaciones

HOSPITALIZACION:

- Sin observaciones

LABORATORIO:

- Sin observaciones

ODONTOLOGIA:

- Mejorar los equipos.
- Es muy buena la atención.
- Todo está muy bien

P Y P:


- Sin observaciones

TAB:

- Ese carro está muy podrido y muy feo, uno viaja en el por qué le toca, si no, no viajaría.

URGENCIAS:

- Tuve dificultad al no tener la EPS activa, sin embargo me atendieron pero asumo todo particular.
- El enfermero Néstor muy formal

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ</p>	<p>PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO</p> <p>INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</p>	Código: PGDF - 01
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 2 de 1

VACUNACION:

- Sin observaciones

Astral Hdez

Auxiliar Administrativo (Atención al Usuario)