ESE HOSPITAL SANTA ISABEL San Pedro de los Milagros	ACTA COMITÉ DE ETICA	Código: F-PM-001 Versión: 02 Página 1 de 6

ACTA	LUGAR	DÍA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL
02	Sala de juntas sede Guamuru	08	02	2018	11:20AM	12:00PM

ASISTENTES	Diana Madrigal A- Coordinadora asistencial María Girlesa Peña- Jefe PYP María Teresa Urrego R- Representante asociación de usuarios José Libardo Álvarez Zuluaga- Representante de usuarios Dorancy Muñoz López- Comunicadora Mónica María Pineda Hoyos- Control interno Oscar Ocampo Valencia. Gerente Orlando Álvarez Díez- Administrador María Inés Martínez- Funcionaria SIAU
INASISTENTES	Nancy Ruiz Patiño- Representante asociación de usuarios Nubia Barrientos- Representante asociación de usuarios

ORDEN DEL DÍA		RESPONSABLE(ES)
1.	Verificación de quórum	Secretario de comité
2.	Revisión del Acta anterior	Integrantes del comité
3.	Revisión de Compromisos	Presidente del Comité
4.	Presentación de informes	Integrantes del Comité
5.	Discusiones	Integrantes del comité
6.	Proposiciones y Varios	Integrantes del Comité
7.	Asignación de Compromisos	Presidente del Comité

Se da inicio a las 11:20am

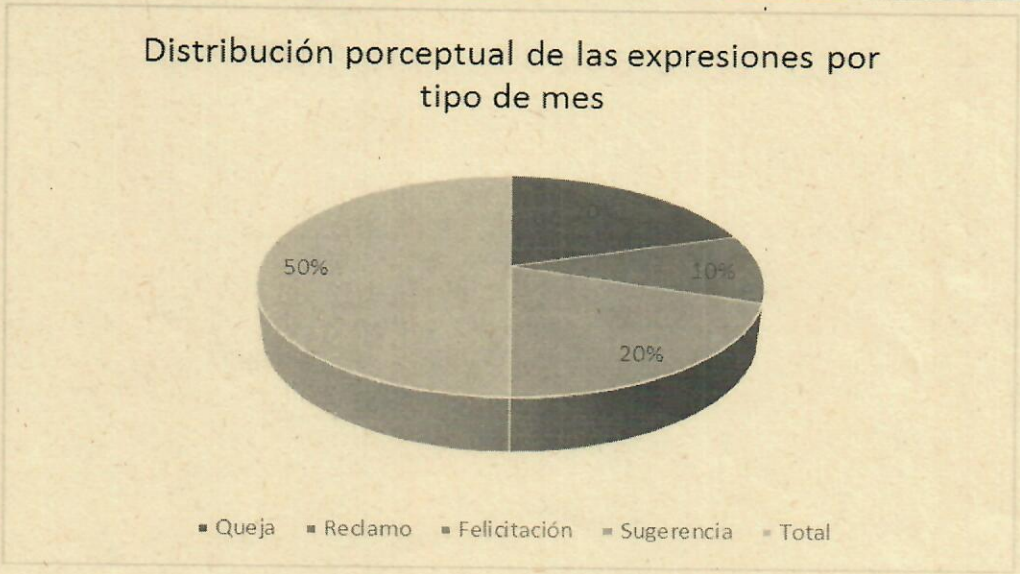
DESARROLLO

1. **Verificación de quórum:** Suficiente para deliberar y decidir
2. **Revisión del Acta anterior:** Aprobada por los asistentes
3. **Revisión de Compromisos:** Realizado
4. **Presentación de Informes:**

4.1 Informe de PQRS:

4.1.1 Consolidado de expresiones de los usuarios

Queja	2	40%
Reclamo	0	0%
Felicitación	1	20%
Sugerencia	2	40%
Nula	0	0%
Total	5	100%

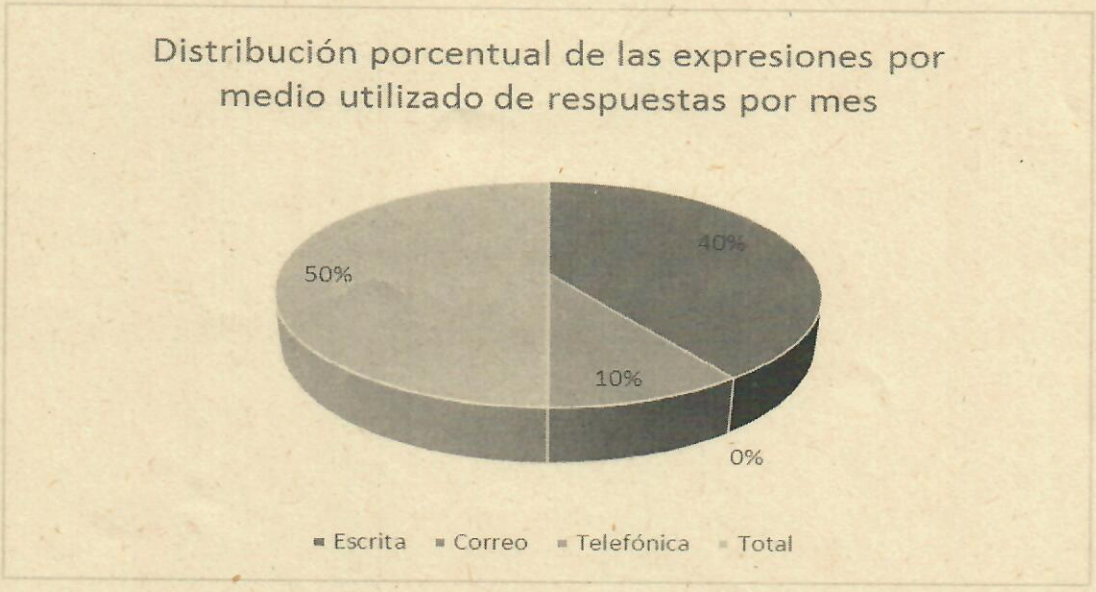


4.1.2 Consolidado de medios utilizados para las expresiones

Medio utilizado de expresión	**Numero**	**%**
Buzón	5	100%
Telefónica	0	0%
Escrita	0	0%
Correo	0	0%
Página web	0	0%
Total	5	100%

4.1.3 Consolidado de medios utilizados para respuesta

Medio utilizado de respuesta	**Numero**	**%**
Escrita	4	80%
Correo	0	0
Telefónica	1	20%
Total	5	100%



4.1.4 Resumen del informe:

- 5 expresiones por parte de los usuarios.
- 2 quejas: 1 para vigilante, 1 médico. Ambas por trato.
- 2 sugerencias: Para vigilantes por trato.
- 1 felicitación: Dra Susana Ramírez, aux enf Sandra, aux adm Amparo y aux adm Ruth. Por trato.

4.2 Informe de referencia y contra referencia:

4.2.1 Consolidado de traslados en el mes de enero de 2017:

Traslados enero 2018	**Número**	**%**
Traslados primarios	16	32%
Otros traslados	42	68%
Total	58	100%

5. Discusiones

Don Libardo propone como estrategia el diálogo con el personal de vigilancia, para hacer procesos de evaluación y autoevaluación que posibiliten el mejoramiento del servicio a los usuarios.

Haciendo una revisión del conocimiento de los deberes y derechos por parte de los usuarios, se evidencia que a los mismos no les gusta ver los vídeos institucionales. Sin embargo, se replica que son 30 minutos de videos y de demás programas y que en las demás instituciones de salud no se ponen anuncios que no correspondan a estas temáticas.

Como sugerencia para mejorar las estrategias de comunicación, se propone que la publicidad sea más visual, dejando de lado el exceso de texto, lo que hace que sea más agradable para el usuario. Además, se propone poner algunos documentales en los televisores de las sedes, dichos documentales para uso exclusivo de la E.S.E.

Don Orlando, menciona que los pacientes que acuden a la sede guamurú o de urgencias se entretiene en la sala de espera con programas diferentes a los institucionales.

6. Proposiciones y varios

Don Orlando propone hacer cuñas que refieran a consultas de valoración por odontología gratis, negociando un 10% sobre el valor total del servicio.

También se propone imprimir más volantes sobre deberes y derechos de los usuarios.

7. Asignación de compromisos

ASIGNACIÓN DE COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Informe de Referencia y contra referencia febrero	María Inés Martínez	
2. Imprimir más volantes sobre los deberes y derechos de los usuarios.	Dorancy Muñoz López	

Próxima convocatoria	Día: 08	Mes: 03	Año: 2018	Hora: 11:00 Pm	Lugar: Gerencia

Nombre presidente del comité:	Dr. Oscar Ocampo Valencia	**Nombre secretario:**	María Inés Martínez Tamayo
Cargo:	Gerente	**Cargo:**	Auxiliar administrativa
Firma:		**Firma:**	

ESE HOSPITAL SANTA ISABEL San Pedro de los Milagros	FORMATO DE ASISTENCIA	Código: F-GH-003 Versión: 02 Página 1 de 3

FECHA: Día: 8. Mes: Febrero Año: 2018

HORA: Hora Inicio: _____ Hora Finalización: _____

LUGAR: Sala de Juntas Sede Guamurú

TEMA: Comite de etica

EXPOSITOR: _____

REUNION: ____ **CAPACITACION:** ____ **INDUCCIÓN:** ____ **COMITÉ:** X

ASISTENTES

Nº	NOMBRE	CEDULA	TELEFONO
1	María Teresa Urrego R.	43341249	3207473095
2	Doranny Muñoz López	1040323306	3505486476
3	Maria Ines Martinez T	43364118	3197816234
4	Mónica María Pineda Hoyos	39451.760	3146306147
5	Maria Cristina Peña P	43362390	3136152135
6	Libardo Alvarez Z.	3581794	3122221182
7	Oscar H. Ocampo U.	98.550.738	8686504
8	Orlando Alvarez Diez	70191947	8688504
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			