

SUBC200.01.05

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FÉLIX.
ACTA N° 4 – 2022

Fecha: La Dorada 24/08/2022.

Hora: 10:00 a.m.

Lugar: Virtual plataforma Google-meet.

Asistentes:

Dr. Fernando Arrieta Mejía.	Delegado de la Gerencia.
Dr. Juan Manuel Giraldo Santacoloma.	Representante de los médicos.
Enf. Jessica Juliet Muñoz	Representante Enfermería.
Enf. Julia Andrea Nader Peña.	Líder de Calidad.
Dra. Paola Andrea Morales Botero.	Líder SIAU
Sra. Gloria Bojacá Mira.	Representante de las veedurías.
Dr. Diego Camilo Castro.	Emergenciólogo (invitado).
Dr. Wilmar Alberto Diaz Quintero.	Cirujano general (invitado).

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum.
2. Presentación solicitud autorización inicio investigación sobre apendicitis aguda.
3. Presentación Informe PQRS por parte de SIAU
4. Presentación informe de encuestas de satisfacción por parte del SIAU.
5. Presentación informe de inasistencias.
6. Propositiones y varios.
7. Cierre.

DESARROLLO:

SI-S03-F002 V01 19-11-2021

1. Se llama a lista y se corrobora que existe Quorum decisorio. El Dr. Fernando Arrieta Mejía informa que el Sr. Luis Hernando López se excusa por no asistir debido a quebrantos de salud; además, presenta a los participantes a la nueva líder de SIAU Dra. Paola Andrea Morales Batero quien saluda a los asistentes.

2. Procede el Dr. Wilmar Díaz y el Dr. Diego Camilo Castro a presentar a los participantes del Comité el proyecto de investigación observacional, retrospectiva, prospectiva y transversal sobre apendicitis aguda titulada: comparación AIR scores (apendicitis inflammatory response) y Alvarado sobre en apendicitis aguda, planteando los objetivos, las actividades a desarrollar; informan que el estudio tomará variables analizadas en pacientes sometidos a apendicectomía durante los años 2021 y 2022,, buscando con ello construir bases científicas mas sólidas que aporten a la toma de conductas en torno al Hospital. El Dr. Juan Manuel Giraldo plantea una inquietud respecto a que le parece algo complicado que se vayan a hacer dos estudios, uno retrospectivo y otro hacia adelante, debido a que van a ser dos cosas en un mismo tiempo y de otro lado, al hacer un estudio retrospectivo respecto de pacientes apendicectomizados hay que tener en cuenta que no se vayan a presentar sesgos en las personas que van a aplicar las escalas ya que AIR score no se ha aplicado antes, entonces es necesario que no se conozca el resultado de la otra escala y que tampoco se conozca el resultado del reporte quirúrgico, porque si no se tiene la escala realizada y la va a realizar el que va a hacer la investigación podría ocasionar sesgos, así mismo que tampoco conozca el resultado de la otra escala; indaga además sobre como van a manejar el tema de la publicación respecto de si van a solicitar autorización de los pacientes. El Dr. Diego Camilo Castro resuelve las dudas respecto del sesgo al indicar que los datos son objetivos, por ejemplo, si el médico no colocó dolor abdominal ya la escala no se puede llenar y sería un paciente que se descarta, igual pasa con los exámenes, si estos no están anotados no se puede realizar la escala; se otro lado se hace uno retrospectivo y otro prospectivo porque al Hospital le sirve tener algún tipo de estudios corriendo en el año, se hace una parte retrospectiva para que este año quede en los registros del Hospital que existe un estudio en curso y que se publica y para el próximo año se hace la siguiente publicación por ello se establece que los datos se publican en el primer trimestre del año entrante. El Dr. Juan Manuel indica entonces que ya los responsables determinan como manejarán la investigación y cuando harán la publicación. El Dr. Diego camilo reitera que antes de fin de año entregarán al Hospital la base de datos organizada de lo que corresponde del año

SI-S03-F002 V01 19-11-2021

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 /018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

2021 hasta agosto del 2022 y el proyecto sobre el cual se extraerá el artículo y se podrán analizar los tiempos, adherencias, estudios realizados en un mismo paciente, etc. Aclara el Dr. Diego Castro que como es un estudio de bajo riesgo en el que no se toman datos personales ni se realiza ningún tipo de intervención no se requiere consentimiento informado ya que no se hace sobre pacientes sino que únicamente se analizan historias clínicas. El Dr. Wilmar complementa que en este tipo de estudios se necesita la autorización y análisis en el Comité de Ética Hospitalaria y por eso se quiere tener otros datos adicionales a los que constituyen la base de datos como es información relacionada con la estancia hospitalaria, Infección del sitio operatorio, como se efectúa la asepsia y la antisepsia, determinar si hubo imágenes no pertinentes con miras a documentar nuestros propios protocolos ya que muchas veces nos ceñimos a protocolos de otros países lo cual en ocasiones encarecen los costos, mayores tiempos de hospitalización, antibióticos más complejos y mayores complicaciones; las dos escalas tienen diferencias una de ellas en la splotitud de PCR lo que encarece costos. El Dr. Juan Manuel Giraldo sigue planteando la inquietud en el estudio prospectivo con el tema de la socialización hacia adelante con el equipo de salud y los pacientes con lo cual se compromete el equipo investigador en efectuar. Se someta a consideración la propuesta de la autorización del estudio la cual es aprobada por unanimidad.

3. Posteriormente continúa la Dra. Paola Andrea Morales, Líder SIAU con la presentación del informe PQRSDF correspondiente al mes de junio 2022, iniciando con los indicadores de las PQRSDF con el comparativo del año inmediatamente anterior, siendo este análisis una manera de verificar la participación de los usuarios bajo los diferentes medios que ofrece la institución para su usuarios, se inicia la presentación con los mecanismos de participación de los usuarios donde se obtuvo para el año 2021 y año 2021 como medio más utilizado el buzón de sugerencias con un 56% y 54% respectivamente, adicional se tiene la queja como medio más utilizado por los usuarios con un 54% para el primer trimestre del año 2021 y con un 63% para el segundo trimestre del año 2022, seguido de la petición de información, continuando con la presentación del informe se aborda los atributos de manifestación de usuario donde se tiene que para el año 2021 la oportunidad con un 30% y la satisfacción del usuario con un 26%, mientras que para el año 2022 el atributo con mayor relevancia es la satisfacción del usuario con un 54%, seguido de las áreas funcionales tenemos que para el periodo del año 2021 el área asistencia es el más afectado con un 69% y para el semestre del año 2022 con un 61%, considerando que el área asistencial es la que está con permanente contacto con los paciente y maneja mayor flujo de usuarios.

**INFORME DE SATISFACCION Y PQRSDF
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021 VS 2022**

**COORDINADOR SIAU
PAOLA ANDREA MORALES BOTERO
PSICOLOGO**

**ESE HOSPITAL SAN FELIX
"ATENCIÓN CON SENTIDO HUMANO"
LA DORADA - CALDAS
JUNIO DE 2022**



- El presente informe relaciona el comportamiento tanto de las PQRSDF como el resultado de la satisfacción de los usuarios frente a la experiencia de la prestación de los servicios de la E.S.E Hospital San Félix de la Dorada Caldas durante el segundo trimestre del año 2021 vs 2022



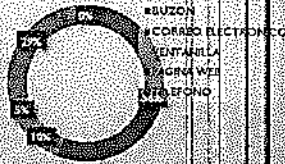


MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO.

II TRIMESTRE 2021

MECANISMO	
BUZON	33
CORREO ELECTRONICO	6
VENTANILLA	3
PAGINA WEB	17
TELEFONO	0
TOTAL MES	59

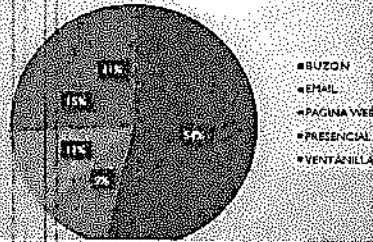
Mecanismos utilizados II trimestre



II TRIMESTRE 2022

BUZON DE SUGERENCIAS	
EMAIL	5
PAGINA WEB	6
PRESENCIAL	8
VENTANILLA	6
TOTAL	54

MEIOS DE RECEPCION II TRIMESTRE DE 2022

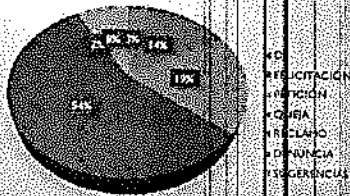


DISTRIBUCIÓN PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES)

II TRIMESTRE 2021

DERECHO DE PETICION	2
FELICITACIONES	6
PETICIONES	11
QUEJA	52
RECLAMO	0
DENUNCIA	3
SUGERENCIA	6
TOTAL	59

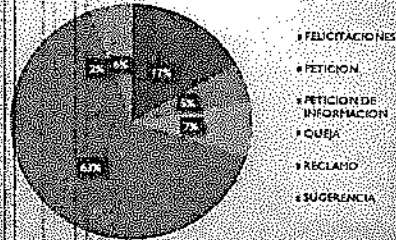
Distribucion PQRSDF II trimestre



II TRIMESTRE 2022

FELICITACIONES	9
PETICION	3
PETICION DE INFORMACION	4
QUEJA	34
RECLAMO	1
SUGERENCIA	3
TOTAL	54

Tipo de Requerimiento



ATRIBUTOS SEGÚN PLATAFORMA ESTRATEGICA

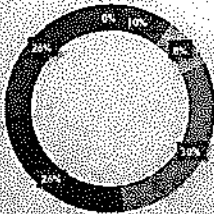
II TRIMESTRE 2021

ACCESIBILIDAD	5
CONTINUIDAD	4
OPORTUNIDAD	15
PERTINENCIA	15
SATISFACCION DEL USUARIO	15
SEGURIDAD	0
TOTAL	59

II TRIMESTRE 2022

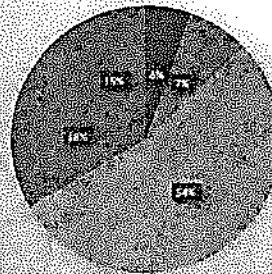
CONTINUIDAD	9
SEGURIDAD	4
SATISFACCION AL USUARIO	29
OPORTUNIDAD	10
ACCESIBILIDAD	8
TOTAL	54

ATRIBUTOS AFECTADOS II TRIMESTRE 2021



- ACCESIBILIDAD
- CONTINUIDAD
- OPORTUNIDAD
- PERTINENCIA
- SATISFACCION DEL U
- SEGURIDAD

Atributo Afectado



- CONTINUIDAD
- SEGURIDAD
- SATISFACCION AL USUARIO
- OPORTUNIDAD
- ACCESIBILIDAD

UNIDADES FUNCIONALES ... (AREAS)

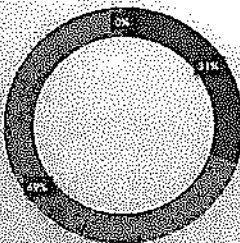
II TRIMESTRE 2021

ADMINISTRATIVO	18
ASISTENCIAL	41
PUERTO DE SALUD	0
TOTAL	59

II TRIMESTRE DE 2022

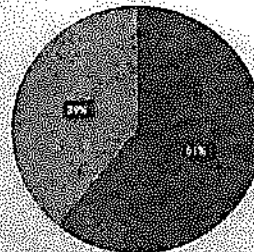
ASISTENCIAL	33
ADMINISTRATIVO	21
TOTAL	54

AREAS AFECTADAS II TRIMESTRE DE 2021



- ADMINISTRATIVO
- ASISTENCIAL
- PUERTO DE SALUD

SERVICIO



- ASISTENCIAL
- ADMINISTRATIVO

4. Posteriormente se da a conocer el porcentaje de satisfacción global del usuario en junio 2022, donde tenemos que para al año 2021 estaba en un 93.4% y para el año 2022 con un 93.1%, el porcentaje de recomendación por parte de los usuarios del Hospital San Félix para el periodo del año 2021 estaba en un 99% y para el

SI-S03-F002 V01 19-11-2021

periodo de año 2022 está en un 94.4% con respecto al año anterior, a pesar de que se observa que el porcentaje bajó un poco, se sigue manteniendo un concepto favorable de la institución y los usuarios recomiendan la IPS.

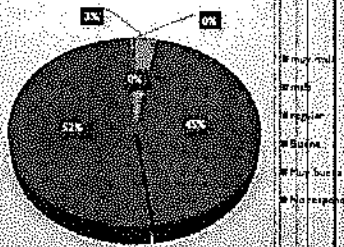
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital san felix de la Dorada Caldas?

2021 93.3%

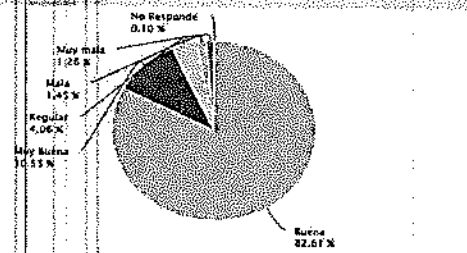
Muy mala	Mala	Regular	Muy Buena	No responde	TOTAL
0	12	104	223	3	431
0	28	280	331	1	433
0	74	208	175	21	423
0	28	282	319	24	423

Experiencia global II Trimestre de 2021



2022

93.1%



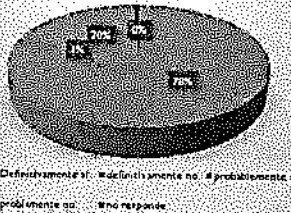
Opción	Total	%
Buena	655	82.65%
Muy Buena	109	10.55%
Regular	42	4.31%
Mala	15	1.45%
Muy mala	13	1.33%
No Responde	1	0.10%
Total	1035	100%

¿RECOMENDARÍA A SU FAMILIA Y AMIGOS ESTA IPS? (PREGUNTA #7 DE LA ENCUESTA RES 0256)

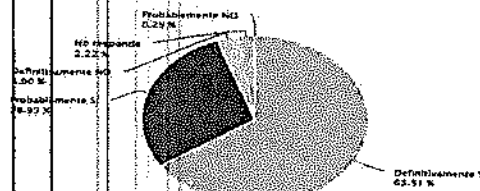
II Trimestre de 2021 99 %

Definitivamente SI	1002
Definitivamente NO	16
Probablemente SI	258
Probablemente NO	11
No responde	0

Recomendaría la IPS II trimestre



II Trimestre 2022 94,4%



Opción	Total	%
Definitivamente SI	678	85.8%
Probablemente SI	300	29%
Definitivamente NO	31	3%
No responde	23	2.2%
Probablemente NO	3	0.2%
Total	1035	100%

5. Se socializa el informe de inasistencias para el periodo de junio de 2022, donde se explica que es la especialidad de ortopedia la que mayor índice de inasistencias

tiene con respecto a las otras especialidades, seguido de cirugía y medicina interna, en pro de mejorar estos inconvenientes con las inasistencias de los usuarios a las citas programadas se viene recomendado a las EPS por médico de los auditorías realizadas a la institución, para que ellos tomen medidas correctivas con estos usuarios.

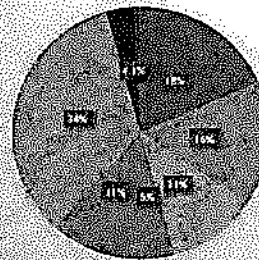
PORCENTAJE DE INASISTENCIAS MES DE JUNIO DE 2022

JUNIO 2022

PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
6.8 %

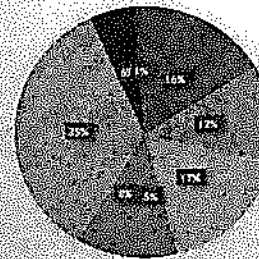
ESPECIALIDAD	ASIGNADAS	ASISTIO	NO ASISTIO
CIRUGÍA GENERAL	277	260	17
GINECOLOGIA	240	227	13
MEDICINA INTERNA	169	151	18
OBSTETRICIA	74	69	5
OFTALMOLOGIA	163	155	8
ORTOPEDIA	507	471	36
PEDIATRIA	54	48	6
GASTROENTEROLOGIA	9	8	1

ASIGNADAS



- CIRUGÍA GENERAL
- GINECOLOGIA
- MEDICINA INTERNA
- OBSTETRICIA
- OFTALMOLOGIA
- ORTOPEdia
- PEDIATRIA
- GASTROENTEROLOGIA

NO ASISTIO



- CIRUGÍA GENERAL
- GINECOLOGIA
- MEDICINA INTERNA
- OBSTETRICIA
- OFTALMOLOGIA
- ORTOPEdia
- PEDIATRIA
- GASTROENTEROLOGIA

SI-S03-F002 V01 19-11-2021

6. El Dr. Juan Manuel Giraldo indaga sobre como se están manejando los buzones, las encuestas y demás; la Dra. Paola Morales le explica el procedimiento de apertura de los mismos en compañía de la secretaria de salud y de radicación de las quejas para su trámite; aclara que las encuestas las aplica la líder de SIAU en compañía de la Dra. Soraida Serna; sugiere el Dr. Juan Manuel que la encuesta en urgencias la aplique la auxiliar del servicio y se le entregue al paciente dentro de los papeles de la salida pero aclara la líder de SIAU que las encuestas no se manejan en físico sino que se digitan directamente el ALMERA en concurrencia con la política institucional de cero papel, sugiere el Dr. Giraldo que el tema de encuestas se haga mas operativo. La enfermera Julia Andrea Nader aclara que el tema del procedimiento de encuesta ya está establecido y que si en algo se va a modificar se debe documentar, es claro que el numero de encuestas es reducido para la cantidad de egresos que se tienen sin embargo la metodología actual es muy útil y el hecho de que se ingresen a la plataforma permite que se puedan utilizar rápidamente los resultados y esté disponible para las diferentes entidades que nos auditan y vigilan; pese a lo anterior el Dr. Giraldo insiste en que se amplíe la muestra de aplicación y se haga operativa esta ampliación haciéndola parte del proceso de salida, sin embargo aclara la enfermera Julia Nader que esta aplicación de la encuesta debe hacerla alguien ajeno al proceso de atención ya que se sesgaría el resultado. La señora Gloria Bojacá reitera que frente al tema de inasistencias los veedores en los diferentes espacios han insistido a los usuarios sobre la necesidad del cumplimiento de las citas médicas, pero se requiere de otro tipo de estrategias un poco mas punitivas para desestimular en los usuarios el incumplir sus citas como sucede en otras IPS; frente al tema de las encuestas reitera que hay muchas quejas en la comunidad por la atención en urgencias debido a que ni los examinan y les dicen que no tienen ninguna patología que amerite atención en urgencias. El Dr. Fernando Arrieta recomienda que cada vez que ocurra un caso de estos el paciente coloque inmediatamente la queja. No se presentan mas intervenciones por lo que se da por finalizada la reunión con el siguiente compromiso:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Ampliar la muestra para aplicación de encuestas en urgencias y hacer operativa esta ampliación.	Dra. Paola Morales Batéro.	30/09/2022

7. Se da por finalizada la reunión siendo las 11:58 a.m.

Para constancia se firma el acta por los miembros del comité.


Dr. Fernando Arrieta Mejía. Delegado de la Gerencia.

Dr. Juan Manuel Giraldo Santacoloma. Representante de los médicos.


Enf. Jessica Juliet Muñoz. Representante Enfermería.


Enf. Julia Andrea Nader. Líder de Calidad.


Dra. Paola Andrea Morales Botero. Líder SIAU


Sra. Gloria Bojaca Mira. Representante de las veedurías.



REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO: SI-S03-F001

VERSIÓN: 01

FECHA: 2021-10-20

Fecha: 24/08/2022

Hora de Inicio: 10:00

Hora de Finalización: 11:58

Tipo:

Capacitación

Reunión

Evento

Inducción

Reinducción

Presentación

Tema:

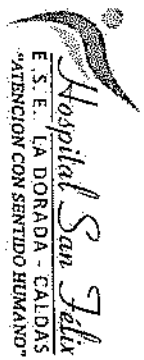
COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

Acta N°:

Facilitador:

DR. FERNANDO ARRIETA MEJIA

No.	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	Fernando Arrieta Mejia	Subdirector	fernando.arrieta@hospital-san-felix.gov.co	3006549051	[Firma]
2	Benjamin B	Coord. Vigencia	benjaminb@hospital-san-felix.gov.co	3114268225	[Firma]
3	Paola A. Hoyos P	Lider Ejec	paola.hoyos@hospital-san-felix.gov.co	311607296	[Firma]
4	Yolanda Andino Nader P	Ger. Calidad	yolanda.andino@hospital-san-felix.gov.co	3148454131	[Firma]
5	Glenn Edmar Boguarc	Asesoría Salud	glennedmarb@hospital-san-felix.gov.co	3116044889	[Firma]
6	Jessica Munoz	Enfermera	jessicamunoz@hospital-san-felix.gov.co	3116185015	[Firma]
7	Walterman Diaz	Ex General	walterm.diaz@hospital-san-felix.gov.co	3104257392	[Firma]
8	Dr. Diego Corio	Oyuncologia	diegocorio@hospital-san-felix.gov.co	3123089774	[Firma]
10					
11					



REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO: SI-S03-F001

VERSIÓN: 01

FECHA: 2021-10-20

No.	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

NIT. 810.000.913-8.

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 /01 8000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospital-sanfelix.gov.co