



ACTA No. 03 - 2024

**NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:** Comité de Ética Hospitalario

**CIUDAD Y FECHA:** La Dorada 02/05/2024

**HORA DE INICIO:** 14:00

**HORA FIN:** 15:30

**LUGAR:** Sala de juntas Gerencia ESE Hospital San Félix.

**TEMAS:**

1. Llamado a lista y verificación de Quorum.
2. Lectura y aprobación del acta de la sesión anterior.
3. Informe PQRSD primer trimestre 2024.
4. Informe encuestas de satisfacción primer trimestre 2024.
5. Informe inasistencias primer trimestre 2024.
6. Seguimiento a compromisos.
7. Proposiciones y varios.
8. Cierre.

**OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:**

1. Identificar e intervenir oportunamente los principales factores que alteran la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud.
2. Disminuir y canalizar las inquietudes y demandas sobre la prestación de los servicios.
3. Apoyar la capacitación a la comunidad sobre deberes y derechos de los usuarios y su auto cuidado.
4. Promover un sistema de información y oportunidad entre los niveles de atención hacia la comunidad y la gerencia, para generar correctivos eficaces.
5. Propender por la humanización en la atención a los pacientes de la ESE Hospital San Félix de La Dorada y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio adoptando, divulgando y defendiendo los derechos de los pacientes
6. garantizar el cumplimiento de los reglamentos internos, propendiendo velar por el actuar del equipo de salud se ajuste a las normas de excelencia académicas y científicas, así como la legislación vigente.

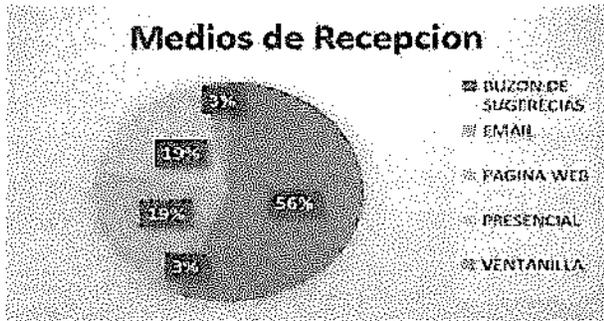
**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. La reunión se realiza de manera presencial y virtual a través de la plataforma Google meet. Se verifica que existe quórum decisorio. Se pone a consideración el orden del día, siendo aprobado por unanimidad. La señora Gloria Bojacá no asiste pero envía escrito en el que delega para la sesión su representación a la Sra. Maria Elizabeth Sanchez, se pone a consideración esta solicitud siendo aprobada por unanimidad.
2. A todos los miembros con la debida antelación se les envió el acta de la pasada sesión del 26 de marzo del 2024, todos manifiestan estar de acuerdo con su contenido y se da por aprobada.
3. La Lider SIAU, da la bienvenida y comienza presentando el informe donde se relaciona el

VIGILADO Supersalud

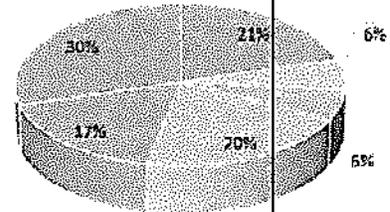
comportamiento tanto de las PQRSDF como el resultado de la satisfacción de los usuarios, frente a la experiencia de la prestación de los servicios de la E.S.E Hospital San Félix de la Dorada Caldas durante el primer trimestre del año 2024, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 1757 de 1994 por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo estipulado en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-Ley 1298 de 1994. A continuación, se presenta un diagnóstico de la satisfacción del usuario bajo los siguientes lineamientos:

Análisis y datos del comportamiento de las PQRSDF en el primer trimestre del año 2024 con relación al primer trimestre del año 2023.



2023

BUZON DE SUGERENCIAS	18
EMAIL	1
PAGINA WEB	5
PRESENCIAL	6
VENTANILLA	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>



- BUZON
- CORREO ELECTRONICO
- VENTANILLA
- PAGINA WEB
- NUEVA EPS PORTAL TRANSACCIONAL
- PRESENCIAL

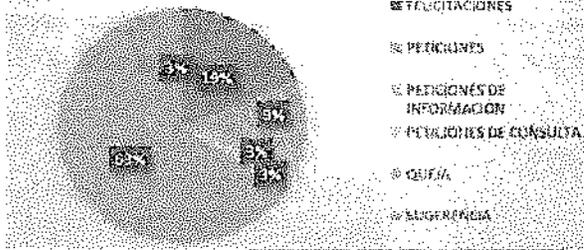
2024

DISCRIMINACION SEGÚN MECANISMO UTILIZADO	
MECANISMO	Nº DE REQUERIMIENTO
BUZON	13
CORREO ELECTRONICO	4
VENTANILLA	4
PAGINA WEB	13
NUEVA EPS PORTAL TRANSACCIONAL	11
PRESENCIAL	19
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

Se observa aumento en el número de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) presentadas en la ESE Hospital San Félix en el primer trimestre del año 2024 con una cantidad de 64, dejando en evidencia que el mecanismo de participación más utilizado por los usuarios para presentar sus manifestaciones fue de manera presencial corresponde a un 30% (19), seguido del buzón de sugerencias con un 21%(13), por los medios tecnológicos como la pagina web con un 20%(13), por el portal transaccional de NUEVA EPS por el cual nos llegan las PQRS de manera directa a la institución una cantidad 11 manifestaciones la cual representa un 17%, ventanilla única 6% y correo electrónico 6%; en comparación del primer trimestre del año 2024 con una cantidad de 32, por medio del buzón de sugerencias 56%, de manera presencial con un 19% y con el 19% por los medios tecnológicos como lo es la página web; lo anterior deja en evidencia que durante el primer trimestre los usuarios accedieron a los medios institucionales disponibles y de fácil acceso para las PQRSDF al interior del Hospital San Félix.

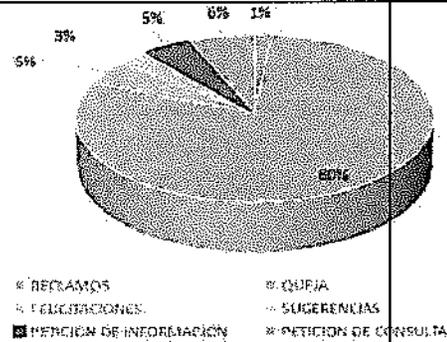
De igual manera se sigue promoviendo todos los medios de recepción de PQRSDF para que los usuarios tengan facilidad a la hora de expresar sus opiniones e inquietudes.

### Tipo de Requerimiento



2023

FELICITACIONES	6
PETICIONES	3
PETICIONES DE INFORMACION	1
PETICIONES DE CONSULTA	1
QUEJA	20
SUGERENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

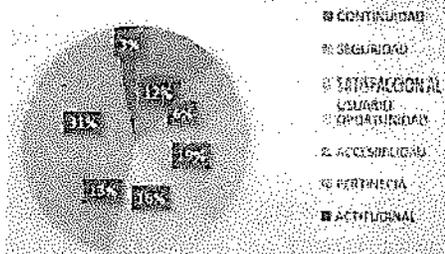


2024

TIPO DE REQUERIMIENTO	1T.2024
RECLAMOS	1
QUEJA	51
FELICITACIONES	3
SUGERENCIAS	2
PETICIONES DE INFORMACION	3
PETICION DE CONSULTA	4
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

Con respecto al mecanismo de participación ciudadana que se utiliza con mayor frecuencia al interior de la entidad por parte de los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios, para expresar insatisfacción o inconformidad se aumenta la QUEJA con un 80%, peticiones 11%, las felicitaciones con un 5%, sugerencias 3% y reclamos 1% para el I trimestre de 2024; con respecto al I trimestre de 2023 con un 63%, las felicitaciones 19% las peticiones con un 15% y sugerencias 3%, cabe resaltar que todas estas manifestaciones son útiles porque permiten lograr la mayor transparencia, eficiencia y calidad en el servicio prestado.

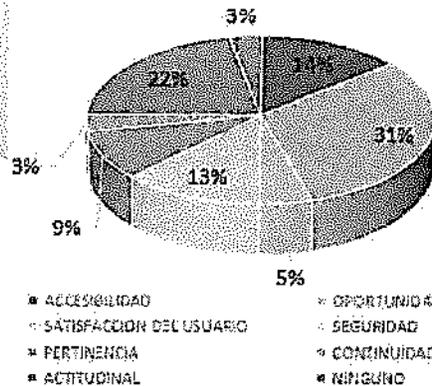
### Atributo Afectado



2023

CONTINUIDAD	4
SEGURIDAD	2
SATISFACCION AL USUARIO	6
OPORTUNIDAD	5
ACCESIBILIDAD	4
PERTINENCIA	10
ACTITUDINAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

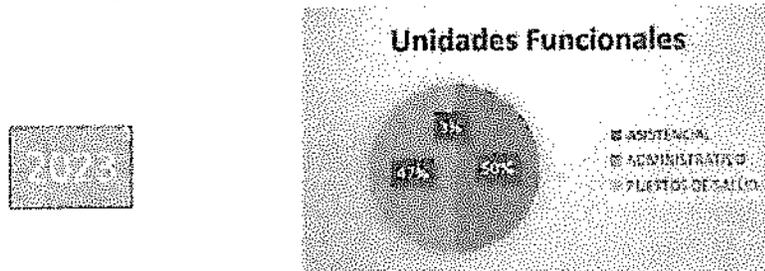
2024



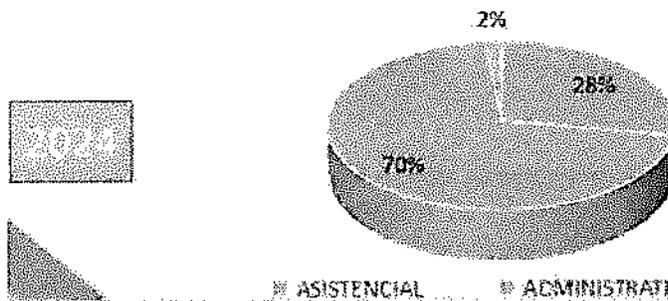
ATRIBUTOS AFECTADOS - I TRIMESTRE 2024	
ACCESIBILIDAD	9
OPORTUNIDAD	20
SATISFACCION DEL USUARIO	3
SEGURIDAD	8
PERTINENCIA	5
CONTINUIDAD	2
ACTITUDINAL	14
NINGUNO	2
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

A continuación, se relacionan los atributos afectados en la prestación de los servicios y que dada la

experiencia del usuario son identificados en sus métodos de participación, a través de la trazabilidad de las PQRSD. Se identifican dentro del análisis los atributos más afectados durante el I trimestre 2024 son la oportunidad 31%, el actitudinal 22%, la accesibilidad 14% y la seguridad 13%, seguido de , siendo estos los cuatro atributos más significativos, en comparación del I trimestre al año 2023 donde los atributos más afectados fueron la pertinencia con un 31, satisfacción al usuario 19% y oportunidad con un 16%.



ASISTENCIAL	16
ADMINISTRATIVO	15
PUESTOS DE SALUD	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>



AREAS DE SERVICIO	N°
ASISTENCIAL	18
ADMINISTRATIVO	45
PUESTO DE SALUD	1
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

Con respecto a las áreas o unidades funcionales se identifica durante el I trimestre del año 2024 que el componente del área administrativa con un 70% y el área asistencial 28% y un 2% representa los puestos de salud y en el I trimestre del año 2023 con un 50% el área asistencial, 47% el área administrativa y un 3 % los puestos de salud.

ACTIVIDADES	FECHA	PROVEEDOR	ATRIBUTO
URGENCIAS	8	MEDICO TRIAGE ENFERMERAS	SEGURIDAD
URGENCIAS	1	DR OTONIEL QUINONES	PERTINENCIA
RAYOS X	1	LUISA FERNANDA CONDE	OPORTUNIDAD
PROGRAMACIÓN QUIRÚRGICA	-1	RECIBIDA POR PORTAL TRANSACCIONAL NUEVA EPS	ACCESIBILIDAD
	1	AUX PROGRAMACION CX	OPORTUNIDAD
ECOGRAFÍAS	2	ASIGNACION CITAS	ACCESIBILIDAD
HOSPITALIZACIÓN	2	AUX ENFERMERIA REFERENCIA	SEGURIDAD
CONSULTA EXTERNA	1	DR JORGE SARDONAL CARDIOLOGO	ACTITUDINAL
CONSULTA EXTERNA	1	DR JAIRO SANCHEZ	ACTITUDINAL
CONSULTA EXTERNA	1	DR NADIM ISMAEL MINERQUE	COMUNIDAD
CONSULTA EXTERNA	2	ASIGNACION DE CITAS EPS	OPORTUNIDAD
CONSULTA EXTERNA	1		PERTINENCIA
PUESTO DE SALUD	1	MEDICO	PERTINENCIA
FACTURACION	12	FACTURADORES	ACTITUDINAL

ASIGNACION PROCEDIMIENTOS URGENCIAS ENFERMERIA	2	ASIGNACION CITAS GASTROENTEROLOGO	OPORTUNIDAD
SIAU ASIGNACION DE CITAS	11		OPORTUNIDAD ACCESIBILIDAD
SAN FELIX	3		ACCESIBILIDAD
TOTAL SIAU			
VALIDAS		47	
RE VALIDAS		4	

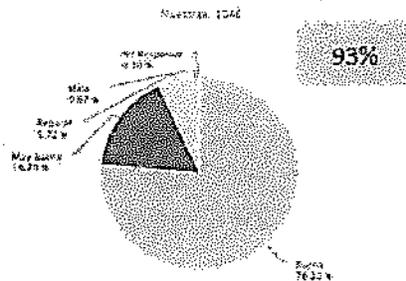
Finalmente se enfatiza en las quejas recibidas en los diferentes servicios que presta el Hospital San Félix y durante el I trimestre de 2024 se evidencia que las áreas en donde se evidenciaron un mayor número de quejas es facturación, urgencias y asignación de citas consulta externa donde los atributos afectados son el actitudinal, la oportunidad y la accesibilidad.

- Continúa la Dra. María Fernanda Santa presentando el Informe de Encuestas de Satisfacción IV Trimestre de 2023; al respecto informa que se realizaron para este periodo del primer trimestre del año 2024 un cálculo para una muestra de 1346 encuestas, como resultado de la dinámica en la prestación de los servicios, se toma como referente para medir la satisfacción del usuario con base a las unidades funcionales, aplicándose la encuesta de satisfacción logrando identificar mediante el consolidado la satisfacción global.

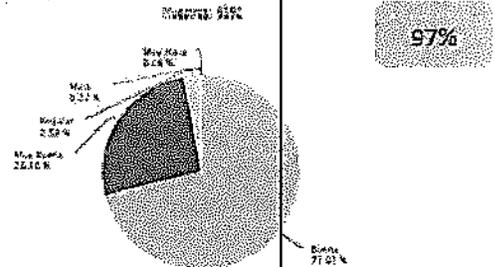
## SATISFACCIÓN GLOBAL

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital San Félix en la Dorada Caldas? (Pregunta #6 de la encuesta res 0256)

### I TRIMESTRE 2024



### I TRIMESTRE 2023



Se puede identificar en los resultados una satisfacción global respecto a los servicios que han recibido los usuarios a través del Hospital San Félix ha presentado un comportamiento similar en términos de satisfacción, sin embargo, se debe resaltar la disminución en la cantidad de encuestas durante el primer trimestre de 2024, ya que en el momento solo es una persona asignada para la realización de las encuestas, la cual se apoya de estudiantes que realizan su práctica comercial.

Se evidencia un resultado positivo, donde se relaciona comportamiento de cada grupo según áreas funcionales tomando como referencia las preguntas de la 1 a la 7 en su indicador general.

Pregunta 1.	Pregunta 2.	Pregunta 3.	Pregunta 4.	Pregunta 5.
¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?	¿Cómo califica la presentación del personal de los funcionarios del área?	¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?	¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?	¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?
Pregunta 6.	Pregunta 7.			
¿La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue?	¿Cómo califica el respeto que se dio a sus derechos como paciente durante la atención?			

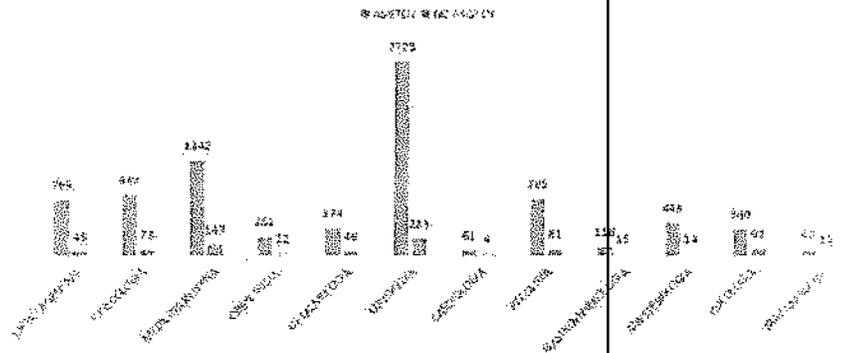
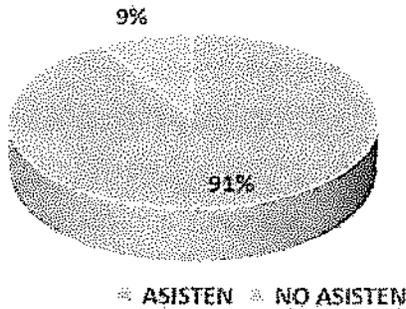
Se presenta un comportamiento similar en todos los porcentajes del I trimestre del 2024 con respecto del I trimestre de 2023, teniendo como referente los resultados de la calificación en los criterios bueno y muy bueno; de igual manera se puede observar que los porcentajes con respecto a las calificaciones negativas no se identifican como significativos, dado el bajo número de personas que manifestaron malas percepciones, uno de los porcentajes más bajos obtenidos es el tiempo de espera de los pacientes con un 78.3% durante el I trimestre de 2024 se debe contextualizar que este tiempo de espera es a nivel general al momento de acceder a los servicios y de acuerdo al porcentaje de personas que se encuentre utilizando los servicios en Hospital y no en un servicio en particular, en el análisis la percepción que los usuarios tienen del Hospital es un concepto favorable. Es pertinente mencionar que si se encargara a cada área de la realización de las encuestas estas incrementarían.

5. Prosigue la Dra. María Fernanda Santa con la presentación del Informe de Inasistencias del I Trimestre de 2024, en este ítem nos informa que para el I trimestre del año 2024 se asignan un total de 8928 citas de todas las especialidades ofertadas por el Hospital San Félix, la inasistencia es de 777, lo que corresponde a un 9%.

- Cirugía general inasistencia 6%
- Ginecología inasistencia 8%.
- Medicina interna inasistencia 10%.
- Obstetricia inasistencia 8%.
- Oftalmología inasistencia 11%.
- Ortopedia inasistencia 8%.
- Cardiología inasistencia 6%.
- Pediatría inasistencia 9%.
- Gastroenterología inasistencia 11%.
- Anestesiología inasistencia 3%.
- Psicología inasistencia 20%.

- Trabajo social inasistencia 18%.

ESPECIALIDAD	ASIGNADAS	ASISTEN	NO ASISTEN	% INASISTENCIA
CIRUGIA GENERAL	814	769	45	6%
GINECOLOGIA	921	848	73	8%
MEDICINA INTERNA	1489	1342	147	10%
OBSTETRICIA	273	251	22	8%
OFTALMOLOGIA	420	374	46	11%
ORTOPEDIA	2951	2728	223	8%
CARDIOLOGIA	65	61	4	6%
PEDIATRIA	866	785	81	9%
GASTROENTEROLOGIA	133	118	15	11%
ANESTESIOLOGIA	462	448	14	3%
PSICOLOGIA	452	360	92	20%
TRABAJO SOCIAL	82	67	15	18%
TOTAL	8928	8151	777	9%



El porcentaje de inasistencias de medicina general como se observa es del 5% y en Odontología del 15%.

ESPECIALIDAD	ASIGNADAS	ASISTEN	NO ASISTEN
MEDICINA GENERAL	7868	7455	413

ESPECIALIDAD	ASIGNADAS	ASISTEN	NO ASISTEN
ODONTOLOGIA	3066	2601	465

6. Dentro de los compromisos pendientes tenemos:

COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO
Seguimiento al cumplimiento de planes de mejoramiento con motivo de quejas válidas.	Lider SIAU	Durante el trimestre pasado no se registraron quejas válidas.
En la programación quirúrgica implementar algún mecanismo para garantizar el agendamiento a los usuarios residentes en	Subdirección científica	Aún no se ha hecho entrega del celular con WhatsApp;

zonas con baja señal de cobertura celular.		tampoco hay evidencia de la articulación del funcionario de las EPS en los municipios al proceso.	
Verificar que la fila preferencial se le dé el uso para el cual fue implementada.	Líder SIAU	Se tiene pendiente convocar al profesional especializado y a la líder del área de facturación ya que en esta ocasión no fue posible su participación.	
Se debe continuar trabajando mancomunadamente entre la ESE, EPS, Veedurías y usuarios a fin de reducir las inasistencias.	Veedores	Pendientes evidencias de cumplimiento por parte de los veedores.	
Difusión del portafolio de servicios, noticias de interés y de las diferentes estrategias, programas y campañas que adelanta la institución en las pantallas de televisión.	Líder SIAU	Aún se encuentra pendiente.	
Publicar en las pantallas institucionales los videos cortos institucionales que se han elaborado con los diferentes servicios.	Líder SIAU	Aún se encuentra pendiente.	
Determinar el porcentaje de encuestas que se aplicará con base en las personas atendidas en cada servicio a cargo de la Dra. María Fernanda Santa	Lider SIAU	En el presente informe no se evidencia la aplicación de alguna metodología para definir muestras.	
Citar para la próxima reunión al profesional especializado del área administrativa y a la líder de facturación para tratar los inconvenientes con los facturadores a cargo del Dr. Fernando Arrieta.	Subdirección científica	No fue posible para esta reunión.	
Organizar el procesos de asignación de citas y facturación para evitar filas, tumultos y desorden por intermedio de Gerencia y Administración.	Subdirección científica	Aun se encuentra pendiente.	

7. El señor Luis Hernando López indaga de donde se sacan los porcentajes de satisfacción presentados a lo cual aclara la Dra. María Fernanda Santa que se realiza con base en la información que del análisis de las encuestas efectúa la plataforma Almera. Indaga el señor Luis Hernando López sobre cual es la especialidad mas costosa para el Hospital y sobre la pérdida por inasistencia a lo cual aclara el Dr. Fernando Arrieta que todas las consultas por especialista tienen un mismo valor para la EPS, así mismo el Hospital pierde con la inasistencia por lo que deja de recibir de la EPS mas no por el tiempo del profesional ya que a los médicos especialistas se les cancela por consulta atendida efectiva. Comenta el señor Luis Hernando López de un caso de una usuaria a quien se le había ayudado a agilizar unas autorizaciones para exámenes de laboratorio y se le había dejado todo organizado para que no tuviera inconvenientes, sin embargo una facturadora le estaba colocando inconvenientes para la

atención tuvo que intervenir una compañera quien revisó los documentos y le dijo que todo estaba en orden pero este suceso retrasó la atención, igualmente sucedió con una cita que se iba a pedir con ginecología en SIAU que habían informado que faltaba un documento y pusieron a voltear a la señora ya que luego se revisó con el Dr. Arrieta y se verificó que todo estaba bien, adicional a eso el día que iba a facturar la cita también le estaban colocando mas inconvenientes porque supuestamente le faltaba documentación pero a la final todo estaba completo, entonces ponen trabas en la atención innecesariamente por lo que sugiere que se les llame la atención a las niñas de facturación para que observen y analicen bien porque en muchas ocasiones son personas de veredas y de otros municipios; insiste en que se atienda temprano a las personas de municipios ya que el transporte de regreso se dificulta después de ciertas horas. El señor Luis Hernando López trae a colación el caso de una paciente de 82 años que tiene pendiente una cirugía oftalmológica, pero la mandaron para Manizales pero la señora es sola y no tiene nadie que vea con ella y pregunta que se puede hacer a lo cual se le responde que son temas contractuales de la EPS que no autoriza ese tipo de cirugías para el Hospital. Solicita la señora Elizabeth Sanchez en las filas dar prioridad en la fila de facturación a quienes tienen próxima la hora de la cita ya que muchas veces se atiende primero a quien tiene la cita más tarde y de pronto se pierde así mismo fijar los horarios de atención en las cajas de facturación para que los pacientes no tengan que hacer fila desde muchas horas antes. El Dr. Juan Manuel Giraldo solicita que se continúen implementando medidas tendientes a evitar que las citas programadas se pierdan utilizando los medios virtuales, mensajes de texto y demás para insistirle a las personas en la importancia de asistir a sus citas. El Dr. Fernando Arrieta hace su despedida formal de los miembros del Comité ya que informa que prontamente será retirado del cargo y recomienda a la Dra. María Fernanda Santa el envío trimestral de las actas a los correos [sac@saluddecaldas.gov.co](mailto:sac@saluddecaldas.gov.co) y [salud@ladorada-caldas.gov.co](mailto:salud@ladorada-caldas.gov.co). El Dr. Juan Manuel Giraldo exalta la labor del Dr. Fernando Arrieta en pro de la institución y de los usuarios y le desea éxitos. El Sr. Luis Hernando López sugiere que al dar la cita se solicite un numero celular adicional de alguien cercano para hacer una doble notificación y garantizar que el usuario reciba el mensaje.

8. Agotado el orden del día se da por finalizada la sesión siendo las 15:30 horas

### CONCLUSIONES

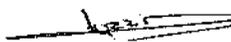
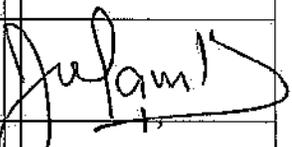
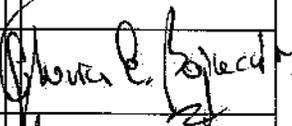
1. Se deben generar estrategias tendientes a mejorar la fidelización entre los usuarios, máxime cuando ya se cuenta con la competencia por parte del Hospital privado de alta complejidad.
2. Se debe mejorar el acceso a los servicios ambulatorios de segundo nivel sobre todo para usuarios de zona rural y de otros municipios.
3. Cada área se debe empoderar de los compromisos adquiridos en el Comité a fin de dar cumplimiento a los mismos.

### COMPROMISOS

1. Implementar mecanismos de recordatorio de las citas a los usuarios utilizando medios virtuales.
2. Sensibilización y capacitación al personal de facturación para que no se interpongan barreras de acceso innecesarias a los usuarios.
3. Envío trimestral de actas de Comité de Ética Hospitalario a los correos [sac@saluddecaldas.gov.co](mailto:sac@saluddecaldas.gov.co) y [salud@ladorada-caldas.gov.co](mailto:salud@ladorada-caldas.gov.co).

### ASISTENTES

NOMBRE	CARGO/DEPENDENCIA/ENTIDAD	FIRMA
--------	---------------------------	-------

Dr. Fernando Arrieta Mejía.	Representante de la Gerencia – Presidente del Comité.	
Dr. Juan Manuel Giraldo Santacoloma.	Representante de los médicos.	
Enf. Jessica Juliet Muñoz	Representante de enfermería.	
Sr. Luis Hernando López.	Representante Asociación Usuarios.	
Sra, Gloria Edith Bojacá	Representante Asociación. Usuarios.	
Dra. María Fernanda Santa	Líder SIAU – Secretaria del Comité	
<b>INVITADOS (Opcional)</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO O DEPENDENCIA</b>	
Sra. Maria Elizabeth Sánchez	Delegada por la representante Asociación de Usuarios.	
Firma		