

**RONDAS DE
SATISFACCION Y
PARTICIPACIÓN
DE
REPRESENTANTES
DE LAS
VEEDURIAS AL
COMITÉ DE ÉTICA
DE LA
INSTITUCIÓN**



S.E.S. Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



Para la vigencia 2022 se realizaron un total de :

30 rondas de satisfacción impactando a un promedio de 588 usuarios.



S.E.S. Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



REPRESENTANTES DE LAS VEEDURIAS MUNICIPAL ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA

SR. LUIS EDUARDO ARBOLEDA

SRA. CLARA INES PELAEZ MARIN



S.E.S. Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 19 ENERO 2022 .

[Acta / Acta 01 / / agarcia. ALMERA](#)

Contenido

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación de quorum
2. Seguimiento a compromisos previos
3. Seguimiento a plan de trabajo
4. Seguimiento a indicadores
5. Otros temas de la sesión
6. Compromisos

1. VERIFICACIÓN DE QUORUM
Se cuenta con la presencia de los 5 integrantes del comité, se realizó de manera presencial en el aula # 1 de SES HUC

2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PREVIOS
No hay compromisos previos.
Se da inicio al Comité haciendo un reposo breve de las funciones a cumplir:
- revisar indicadores relacionados con la satisfacción, quejas, posibles vulneraciones de derechos y actividades de PYP
- Se hace una revisión de la cartilla del Usuario y la familia se plantea realizar revisión en casa y traer en el comité de marzo propuestas y ajustes a desarrollar.

3. SEGUIMIENTO A PLAN DE TRABAJO

[Mostrar todo](#)

4. SEGUIMIENTO A INDICADORES
Se evalúa el comportamiento de los indicadores durante el año 2021:
Proporción de usuarios satisfechos con los servicios brindados en S.E.S - Institucional Satisfacción de Usuarios 99,56%
Índice de quejas institucionales Índice de Quejas Institucional 0,52 quejas por cada mil atenciones.
Se presentarán durante el año 2021 un total de quejas 271, todas intervenidas, analizadas y respondidas a los usuarios.
Las 271 quejas mencionadas fueron clasificadas de la siguiente manera según los atributos de Acreditación:

COORDINACIÓN - 29,19%
ACEPTABILIDAD - 27,75%
OPORTUNIDAD - 13,88%
ACCESIBILIDAD - 9,09%
PERTINENCIA - 6,22%
EFICIENCIA - 0
SEGURIDAD - 2,39%
CONTINUIDAD - 2,87%
EFECTIVIDAD - 6,70%
COMPETENCIA - 1,91%

5. OTROS TEMAS DE LA SESION (ANÁLISIS DE QUEJAS CON PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS)
Se realiza análisis de queja con presunta vulneración
Paciente: GILBERTO JIMENEZ , CC 10218241

El comité revisa y analiza el caso, se le da seguimiento a la información que se da en el comité con la familia.



S.E.S. Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 17 FEBRERO 2022 .

Acta / acta 02 / agarcia. ALMERA



Enero.jpg

Alejandra García Acevedo — 198.26 KB

Contenido

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación de quorum
2. Seguimiento a compromisos previos
3. Seguimiento a plan de trabajo
4. Seguimiento a indicadores
5. Otros temas de la sesión
6. Compromisos

1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la presencia de los 5 integrantes del comité, se realizó de manera presencial en el aula # 1 de Hospital SES HUC

2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PREVIOS

No hay compromisos previos.

3. SEGUIMIENTO A PLAN DE TRABAJO

2. Seguimiento a compromisos previos
3. Seguimiento a plan de trabajo
4. Seguimiento a indicadores
5. Otros temas de la sesión
6. Compromisos

1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la presencia de los 5 integrantes del comité, se realizó de manera presencial en el aula # 1 de Hospital SES HUC

2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PREVIOS

No hay compromisos previos.

3. SEGUIMIENTO A PLAN DE TRABAJO

Se hace seguimiento a las actividades realizadas en el programa de P y P en el mes de febrero de 2022:
Club de la Salud: Primeros Auxilios en Casa

4. SEGUIMIENTO A INDICADORES

Se evalúa el comportamiento de los indicadores durante el mes de enero de 2022:

Proporción de usuarios satisfechos con los servicios brindados en S.E.S - Institucional Satisfacción de Usuarios 99,87%

Índice de quejas institucionales Índice de Quejas Institucional 0,47 quejas por cada mil atenciones.

5. OTROS TEMAS DE LA SESIÓN (ANÁLISIS DE QUEJAS CON PRESUNTA VIOLACIÓN DE DEBERCHOS)

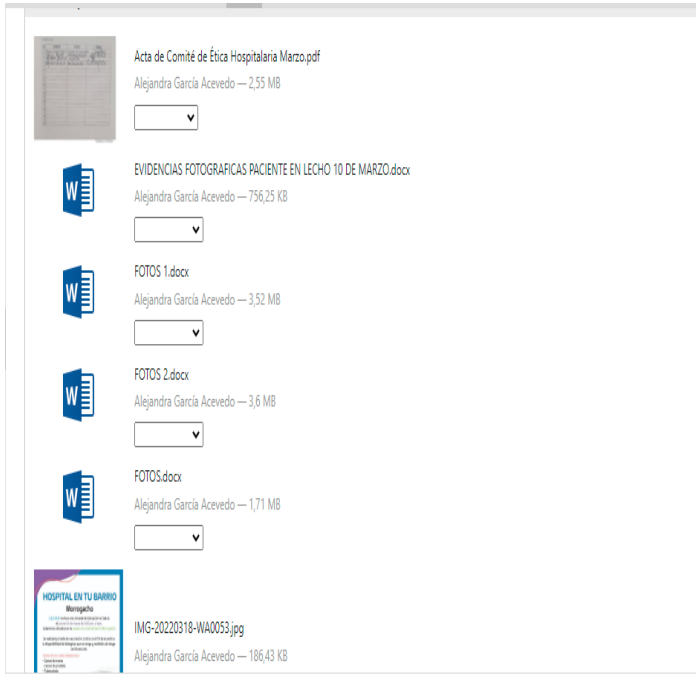


S.E.S. Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 25 DE ABRIL 2022 .

[Acta / Acta / acta 03 / agarcia. ALMERA](#)



Acta de Comité de Ética Hospitalaria Marzo.pdf
Alejandra García Acevedo — 2,55 MB

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS PACIENTE EN LECHO 10 DE MARZO.docx
Alejandra García Acevedo — 756,25 KB

FOTOS 1.docx
Alejandra García Acevedo — 3,52 MB

FOTOS 2.docx
Alejandra García Acevedo — 3,6 MB

FOTOS.docx
Alejandra García Acevedo — 1,71 MB

HOSPITAL EN TU BARRIO
Marraguche
IMG-20220318-WA0053.jpg
Alejandra García Acevedo — 186,43 KB



Cuadro de Mando | Salir / olgalvis

PANTALLAZOS PACIENTE EN LECHO 17 DE MARZO.docx
Alejandra García Acevedo — 767,89 KB

Contenido

Se da inicio al Comité de Ética Hospitalaria confirmando las personas asistentes, de 7 citados, asisten 4.

1. Se hace presentación del señor Luis Eduardo Arboleda, Veedor Ciudadano asignado al Comité de Ética Hospitalaria de SES HUC por parte de la Secretaría de Salud y quien asiste a la primera reunión en esta ocasión, recibimos correo electrónico por parte de la señora Clara Inés Pélaez, quien manifiesta se conectó de manera virtual a la reunión, pero esta se llevó a cabo solo de manera presencial, no nos percatamos que envió una nota donde decía que se conectaba virtual, solo vimos la aceptación de la cita (se adjunta correo).
2. Se presenta los indicadores relacionados con satisfacción correspondientes al mes de marzo:
Total de quejas recibidas en el mes de marzo: 25
Quejas con presunta vulneración: 2
Índice de quejas 0,60 quejas por cada mil atenciones, este indicador está por encima de la meta institucional de 2 quejas por cada mil atenciones, sin embargo las 25 quejas presentadas se gestionaron y se enviaron sus respectivas respuestas, dos quejas puntuales serán presentadas en el comité de hoy debido a que presentan presunta vulneración de Derechos de los Usuarios.
el 99,20% de los usuarios manifestaron haber sido informados sobre sus derechos y deberes durante su proceso de atención.
3. Se presentan casos con presunta vulneración de Derechos (2)

Mostrar todo x

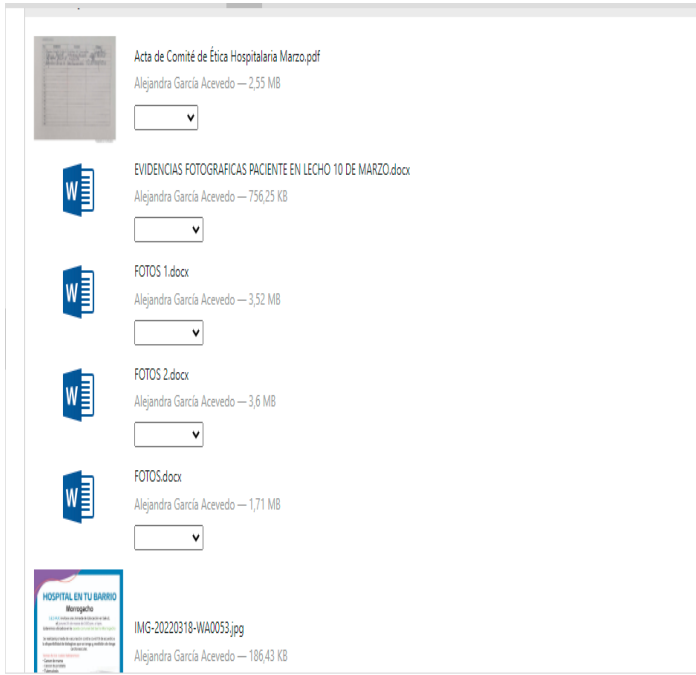


SES Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 25 DE ABRIL 2022 .

[Acta / Acta / acta 03 / agarcia. ALMERA](#)



Acta de Comité de Ética Hospitalaria Marzo.pdf
Alejandra García Acevedo — 2,55 MB

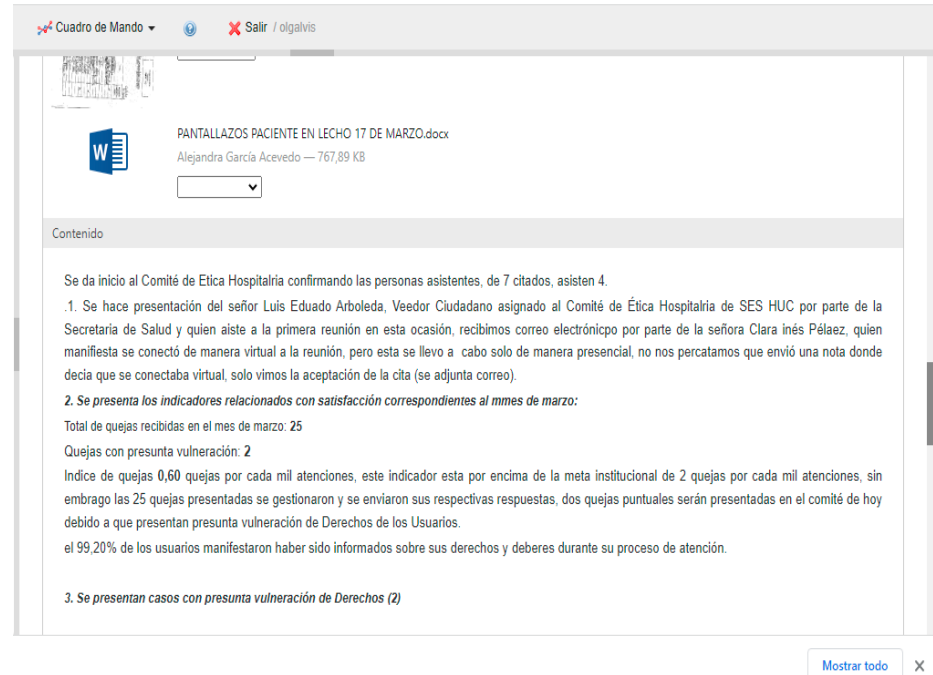
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS PACIENTE EN LECHO 10 DE MARZO.docx
Alejandra García Acevedo — 756,25 KB

FOTOS 1.docx
Alejandra García Acevedo — 3,52 MB

FOTOS 2.docx
Alejandra García Acevedo — 3,6 MB

FOTOS.docx
Alejandra García Acevedo — 1,71 MB

HOSPITAL EN TU BARRIO
Marraguche
IMG-20220318-WA0053.jpg
Alejandra García Acevedo — 186,43 KB



Cuadro de Mando | Salir / olgalvis

PANTALLAZOS PACIENTE EN LECHO 17 DE MARZO.docx
Alejandra García Acevedo — 767,89 KB

Contenido

Se da inicio al Comité de Ética Hospitalaria confirmando las personas asistentes, de 7 citados, asisten 4.

1. Se hace presentación del señor Luis Eduardo Arboleda, Veedor Ciudadano asignado al Comité de Ética Hospitalaria de SES HUC por parte de la Secretaría de Salud y quien aiste a la primera reunión en esta ocasión, recibimos correo electrónico por parte de la señora Clara Inés Pélaez, quien manifiesta se conectó de manera virtual a la reunión, pero esta se llevo a cabo solo de manera presencial, no nos percatamos que envió una nota donde decía que se conectaba virtual, solo vimos la aceptación de la cita (se adjunta correo).

2. Se presenta los indicadores relacionados con satisfacción correspondientes al mmes de marzo:

Total de quejas recibidas en el mes de marzo: 25

Quejas con presunta vulneración: 2

Índice de quejas 0,60 quejas por cada mil atenciones, este indicador esta por encima de la meta institucional de 2 quejas por cada mil atenciones, sin embargo las 25 quejas presentadas se gestionaron y se enviaron sus respectivas respuestas, dos quejas puntuales serán presentadas en el comité de hoy debido a que presentan presunta vulneración de Derechos de los Usuarios.

el 99,20% de los usuarios manifestaron haber sido informados sobre sus derechos y deberes durante su proceso de atención.

3. Se presentan casos con presunta vulneración de Derechos (2)

Mostrar todo x



SES Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 06 JUNIO 2022 .

[Acta / acta / 04 / agarcia](#)**ALMERA**

> COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA > Acta / acta / 04

acta / 04 / 2022-06-06

Planeación Desarrollo Vista previa

Archivos adjuntos

Acta Comité de Ética Hospitalaria abril y mayo 2022.pdf
Alejandra García Acevedo — 346.32 KB

Acta reunión veedores.pdf
Alejandra García Acevedo — 293.88 KB

CAMARAS.pptx
Alejandra García Acevedo — 6.62 MB

Contenido

Se da inicio al Comité de Ética Hospitalaria

Se da inicio al Comité de Ética Hospitalaria confirmando las personas asistentes, de 7 citados, asisten 4.

.1. Se hace presentación de la señora Lida Elvira Peláez Marín, quien viene en remplazo de Clara Inés Peláez Marín, Veedora en Salud, quien se encuentra aislada por síntomas respiratorios.

2. Se presenta los indicadores relacionados con satisfacción correspondientes al mes de abril:

Total de quejas recibidas en el mes de marzo: 25, se evidencian 20 quejas menos con relación al mes inmediatamente anterior

Quejas con presunta vulneración: 0

Índice de quejas 0,61 quejas por cada mil atenciones, este indicador esta por encima de la meta institucional de 2 quejas por cada mil atenciones, sin embargo las 25 quejas presentadas se gestionaron y se enviaron sus respectivas respuestas, no hay quejas con vulneración de derechos, sin embargo se comentarán dos casos puntuales presentados por la veedora Piedad y el presidente de la Asociación de usuarios de Nueva EPS Gabriel palacios.

El 99,77% de los usuarios manifestaron haber sido informados sobre sus derechos y deberes durante su proceso de atención.



S.E.S. Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 29 JUNIO 2022 .

[Acta / Acta/ 05](#) / agarciaagarcia**ALMERA**

> COMITE DE ÉTICA HOSPITALARIA > Acta / Acta/ 05

Acta/ 05 / 2022-06-29

Planeación Desarrollo Vista previa

Archivos adjuntos

- CLUB DE LA SALUD MAYO 27.docx
Alejandra García Acevedo — 1.93 MB
- HOSPITAL EN TU BARRIO BOSQUES DEL NORTE 5 DE MAYO.docx
Alejandra García Acevedo — 1.82 MB
- Programa de Educación en Salud para Cliente Externo y Cliente Interno PG01-PRMI-MCLU Versión 02 01-07-2015 1.docx
Alejandra García Acevedo — 1.32 MB

Contenido

Se da inicio al comité evidenciando que de las 7 personas convocadas se cuanta con la presencia de 6 personas.

Damos apertura hablando sobre el nuevo sistema de video vigilancia, para que los representante de la asociación de usuario la conozcan, ya que no asistieron al comité pasado. El jefe Oswaldo explica el funcionamiento, habla sobre el consentimiento informado y el manejo de la información e imagenes obtenidas de allí.

Se informa sobre un caso particular donde tuvimos una queja de pérdida de un reloj y con las cámaras se logra evidenciar que el familiar nunca llegó con reloj, también se habla sobre las posibles caídas de los pacientes, como se hace la valoración si hubo error de enfermería, si el paciente no acató las

> COMITE DE ÉTICA HOSPITALARIA > Acta / Acta/ 05

Acta/ 05 / 2022-06-29

Planeación Desarrollo Vista previa

Archivos adjuntos

- CLUB DE LA SALUD MAYO 27.docx
Alejandra García Acevedo — 1.93 MB
- HOSPITAL EN TU BARRIO BOSQUES DEL NORTE 5 DE MAYO.docx
Alejandra García Acevedo — 1.82 MB
- Programa de Educación en Salud para Cliente Externo y Cliente Interno PG01-PRMI-MCLU Versión 02 01-07-2015 1.docx
Alejandra García Acevedo — 1.32 MB

Contenido

Se da inicio al comité evidenciando que de las 7 personas convocadas se cuanta con la presencia de 6 personas.

Damos apertura hablando sobre el nuevo sistema de video vigilancia, para que los representante de la asociación de usuario la conozcan, ya que no asistieron al comité pasado. El jefe Oswaldo explica el funcionamiento, habla sobre el consentimiento informado y el manejo de la información e imagenes obtenidas de allí.


Se informa sobre un caso particular donde tuvimos una queja de pérdida de un reloj y con las cámaras se logra evidenciar que el familiar nunca llegó con reloj, también se habla sobre las posibles caídas de los pacientes, como se hace la valoración si hubo error de enfermería, si el paciente no acató las



S.E.S. Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 25 AGOSTO 2022 . [Acta / acta/06 /](#) agarcia

de Mando ▾  Salir / olgalvis

Alejandra García Acevedo — 15.19 MB
2022-08-23 08:12 PM

Contenido

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación de quorum
2. Seguimiento a compromisos previos
3. Seguimiento a plan de trabajo
4. Seguimiento a indicadores
5. Otros temas de la sesión
6. Compromisos

1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la presencia de los 5 integrantes del comité de los 8 citados. Se realizó de manera presencial en el bloque administrativo de SES HUC

2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PREVIOS

No hay compromisos previos.

3. SEGUIMIENTO A PLAN DE TRABAJO

Se hace seguimiento a las actividades realizadas en el programa de P y P en el mes de julio de 2022:

Se llevo a cabo el Club de la Salud donde se realizó una jornada de PNL y una clase de baile, dirigida por una profesional en Fisioterapia.

También se realizó jornada de vacunación (segunda dosis de refuerzo para todos los colaboradores del hospital).

4. SEGUIMIENTO A INDICADORES

Se evalua el comportamiento de los indicadores durante el mes de julio de 2022:

Total de quejas recibidas en el mes de julio: 34 se ve un incremento de 4 quejas comparado con el mes inmediatamente anterior, sin embargo el indicador continua cumpliendo con la meta institucional.

Quejas con presunta vulneración: 2

Las presuntas vulneraciones están relacionadas con los atributos de Acreditación: Cooperación, Accesibilidad y aceptabilidad.



SES Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA

DE 27 SEPTIEMBRE 2022 . [Acta / Acta / 07](#) / agarcia

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación de quorum
2. Seguimiento a compromisos previos
3. Seguimiento a plan de trabajo
4. Seguimiento a indicadores
5. Otros temas de la sesión
6. Compromisos

1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la presencia de los 5 integrantes del comité de los 8 citados. Se realizó de manera presencial en el quinto piso de SES HUC

2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PREVIOS

No asistieron las personas que podían solicitar ampliación de información relacionada con los contenidos de la cartilla. se hace entrega de cartilla al señor Luis Eduardo Arboleda

3. SEGUIMIENTO A PLAN DE TRABAJO

Se hace seguimiento a las actividades realizadas en el programa de P y P en el mes de agosto de 2022.

Se llevo a cabo el Club de la Salud el día 26 de agosto con un actividad liderada por la Psicóloga Clínica Dra. Lorena Escobar

También se realiza La semana de la Salud donde participaron colaboradores, familiares y visitantes.

4. SEGUIMIENTO A INDICADORES

Se evalua el comportamiento de los indicadores durante el mes de agosto de 2022.

Total de quejas recibidas en el mes de agosto: 58 se ve un incremento de 24 quejas comparado con el mes inmediatamente anterior, se presentó una desviación o esperada del indicador de 0.24, dado el incremento de quejas con copia a la superintendencia relacionadas con oportunidad en la asignación de citas con especialista y la oportunidad en programación de Cirugía; aspectos que se vienen trabajando desde el área de la Dirección Científica y Gestión Humana, se han contratado nuevos especialistas para consulta externa para mejorar la oportunidad en la prestación. Pasamos de 1 infectólogo a 3, de 3 Geriatras a 5.

Revisión de queja con presunta vulneración: 1

La vulneración estan relacionadas con el Atributo de Acreditación Coordinación

- Índice de quejas 1,24 quejas por cada mil atenciones, este indicador esta por debajo de la meta institucional de 1 quejas por cada mil atenciones. Tiene una desviación de 0.24

- El 99,36% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los servicios prestados

- El 99,58% de los usuarios manifestaron haber sido informados sobre sus derechos y deberes durante su proceso de atención.

5. OTROS TEMAS DE LA SESION (ANÁLISIS DE QUEJAS CON PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS)

Caso 1:



SES Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas



NOTA: TODAS LAS ACTAS CORRESPONDIENTES AL COMITÉ DE SE
ENCUENTRAN EN LA PLATAFORMA ALMERA

COMITE DE ÉTICA HOSPITALARIA

Información General **Actas** Seguimiento Estadísticas

Columnas Mostrar 20 registros Buscar:

	Actas	Fecha	Compromisos
<input type="checkbox"/>	Acta / acta / 10 / agarcia	2022-12-29 +3	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta 09 / agarcia	2022-11-17	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta/ 08 / agarcia	2022-10-20	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta / 07 / agarcia	2022-09-27 +3	0
<input type="checkbox"/>	Acta / acta/06 / agarcia	2022-08-25 +6	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta/ 05 / agarcia	2022-06-29 +5	0
<input type="checkbox"/>	Acta / acta / 04 / agarcia	2022-06-06 +7	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta / acta 03 / agarcia	2022-04-25 +15	0
<input type="checkbox"/>	Acta / acta 02 / agarcia	2022-02-17 +4	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta 01 / / agarcia	2022-01-19 +4	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta / 08 / agarcia	2021-11-25 +10	0



S.E.S. Hospital
Universitario
de Caldas
Queremos devolver sonrisas

