|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE COMITÉ/REUNIÓN** | | | Comité de Ética Hospitalaria | **ACTA No.** | Haga clic aquí para escribir texto. | |
| **OBJETIVO** | | Comité de Ética Hospitalaria mes de Julio | | **HORA INICIO** | **HORA FINAL** | |
| **10:14am** | **11:30am** | |
| **LUGAR** | | Auditorio Bonanza | | **FECHA**  **(DD/MM/ AAA)** | 28/07/2022 | |
| **ORDEN DEL DÍA:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **1.** | Verificación del Quorum | | | | |
| **2.** | Lectura y Aprobación del Acta Anterior | | | | |
| **3.** | Presentación Estadísticas | | | | |
| **4.** | Programa de Humanización | | | | |
| **5.** |  | | | | |
|  |  | | | | |
| **CONSIDERACIONES Y OBSERVACIONES DE LA REUNIÓN** | | | | | | |

**Desarrollo.**

1. **Se realiza la verificación del Quorum**

Se realiza la verificación de quorum, encontrándose con el quorum para realizarlo.

Se presenta excusa por parte del Capellán, ya que debe cumplir con otro compromiso y la señora Claudia Manrique.

1. **Lectura y aprobación del Acta anterior**

Se realiza la lectura del mes de mayo para verificar compromisos.

* Uno de los compromisos era realizar la socialización de los derechos y deberes semanal, ya se empezó a realizar, se está enviando por root a inicio de semana e igualmente se está realizando socialización por alta voz.

1. **Presentación de Estadísticas**

Se presenta el consolidado de las estadísticas del mes de junio, presentando una satisfacción del 98% para San Marcos y para la sede principal un 99%, de 25.386 pacientes que se atendieron solo se presentaron 132 requerimientos de los cuales 83 fueron quejas y 49 solicitudes, los principales canales fueron por buzón, presencial, seguidos de las EPS. Las principales causas fueron solicitud, solicitud de cita, percepción del usuario y llama mucho la atención el incremento de quejas de actitud inadecuada.

Se muestran también las 7 felicitaciones que obtuvimos.

1. **Programa de Humanización**

Se planteó desde el Comité crear estrategias para ir contrarrestando y trabajando cada vez más la actitud por parte del personal

Desde la dirección de enfermería se empezará a realizar las retroalimentaciones directamente al personal vinculado en la queja.

Se seguirá reforzando en las inducciones la socialización del programa de humanización

Con la gerencia estratégica se empezará a reforzar la Formación en Humanización.

Por parte de Bienestar Hospitalario y Servicio al Cliente, se revisara

1. Protocolo de Atención y Decálogo del Servicio
2. Protocolo de presentación personal
3. Capacitación en Servicio al Cliente, se creará una estrategia del cliente incognito
4. Campañas, se empezarán a trabajar campañas mensuales como el saludo, escucha al usuario e inteligencia emocional.

Se programara para Septiembre la campaña del Saludo.

Se solicitar a gestión humana la revisión de los perfiles de los cargos que tiene contacto directo con los usuarios

No habiendo más asuntos que tratar se da por terminada la reunión a las 11:30am