|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE COMITÉ/REUNIÓN** | | | Comité de Ética Hospitalaria | **ACTA No.** | Haga clic aquí para escribir texto. | |
| **OBJETIVO** | | Reunión mes de Noviembre | | **HORA INICIO** | **HORA FINAL** | |
| **10:00am** | **11:00am** | |
| **LUGAR** | | Oficina de Dirección Médica | | **FECHA**  **(DD/MM/ AAA)** | Diciembre 1 a las 9:00am | |
| **ORDEN DEL DÍA:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **1.** | Lectura del Acta y Quorum | | | | |
| **2.** | Estadísticas | | | | |
| **3.** | Varios | | | | |
| **4.** |  | | | | |
| **5** |  | | | | |
| **6.** |  | | | | |
| **CONSIDERACIONES Y OBSERVACIONES DE LA REUNIÓN** | | | | | | |

**Desarrollo**

1. **Lectura del Acta Anterior**

Se realiza la lectura del acta anterior y se verifica el quorum, contando con La jefe Valentina Tenorio- Programa de Humanización en representación de la Jefe Diana Lorena, Patricia Iriarte, Claudia Manrique (Miembros de la Asociación de Usuarios), Jonathan Agredo Supervisor de Urgencias, y Maritza Mejia Coordinadora de Servicio al Cliente.

La Dra. Maria Claudia García y la jefe Diana se excusan por tener reunión en la Secretaria.

1. **Estadísticas**

Se presenta el informe de satisfacción del mes de octubre con la realización de 893 encuestas y paciente atendidos 24.775.

Nuestra satisfacción institucional está en el 85% sede principal y 96% San Marcos.

En el Informe PQRSD´F, se realiza comparativo mensual de PQRSD´F se evidencia que de 24.775 pacientes atendidos en el mes de octubre, 169 pacientes colocaron PQR’SF, entre los cuales 133 pacientes colocaron queja y 36 pacientes colocaron solicitud. La tasa de quejas está en el 6,8, el índice combinado de satisfacción está en el 0,93, sigue bajando pues aumento el número de quejas disminuyeron las felicitaciones, los canales principales siguen siendo presencial y buzón y la principales causas Percepción del usuarios, solicitud de cita, actitud inadecuada y demora en la atención, y los principales servicio son Urgencias adultos, ambulatorios – consulta externa y maternidad.

Se muestran también las felicitaciones que obtuvimos.

1. **Varios**

Se presentan los avances de la campaña del Saludo, donde se sigue semanalmente enviando por root a todos los servicios la campaña, se presentan las evidencias de la campaña que se realizó en físico por todos los servicios.

Se presentó la encuesta que se va a empezar a aplicar para escoger al servicio que más salude.

Le jefe Valentina realiza la presentación de que servicios se escogieron para ser observadores ocultos, por ser personal que constantemente rota en todos los servicios

Servicio al cliente

Seguridad del paciente

Almacén

Personal del programa de Humanización

Epidemiologia

Adicional se informa que el Voluntariado realizará para navidad una actividad para los adultos, esta actividad se realizará el 15 de diciembre

No habiendo más asuntos que tratar se termina el comité a las 11:00am.