



**FORMATO  
ACTAS DE COMITES**

**CODIGO**  
FT-SA-14

**F. APROBACIÓN**  
04/04/14

**VERSION**  
02

**PÁGINA**  
1 de 10

**CODIGO**  
FT-SA-14

**COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

**Fecha:** 14/10/2022

**Acta**  
**No.007**

**Pag.1**

**Lugar:** Auditorio  
5to piso

**Hora Inicio** 10:15  
a.m.

**Hora**  
**Final:**  
12:15  
p.m

**Asistentes:**

Jaime Chamorro

Saray Catillo

Nevis Acosta Jimenez

Ruby Durango

**Invitados:**

Wilfrido Tovia

Yalenis De La Cruz est. Psicología

Yerlenis Flores

Esteban Acuña

**Usuarios:** Clodeth Baquero, Miguelina Berrio, Ana Mercado Otero, Willian Peña  
(convocados a participar a la Asociacion de usuarios de la Clínica).

**Nº**

**AGENDA**

**TIEMPO**

|   |  |            |
|---|--|------------|
| 1 | Bienvenida y verificación de quórum                                | 5 minutos  |
| 2 | Presentación Usuarios invitados                                    | 10 minutos |
| 3 | Objetivo del comité.   | 25 minutos |
| 4 | Votación para los diferentes cargos de la Asociación de Usuarios.  | 10 minutos |
| 5 | Revisión de tareas.  | 40 minutos |
| 6 | Presentación de PQR, Sugerencias y resultados global de encuestas. | 20 minutos |
| 7 | Temas de Interés   | 10 minutos |

**DESARROLLO DEL COMITÉ**

Siendo las 10:15 de la mañana del día 14 de octubre del presente, se da inicio al comité de Etica Hospitalaria, donde se hace la presentacion respectiva de los invidados a dicha reunión y funcionarios que se encontraban en el comité como asistentes en el momento ya que los participantes se encontraban en otros compromisos y algunos usuarios que fueron invitados para la Asociacion de usuarios.



CODIGO  
FT-SA-14

F. APROBACIÓN  
04/04/14

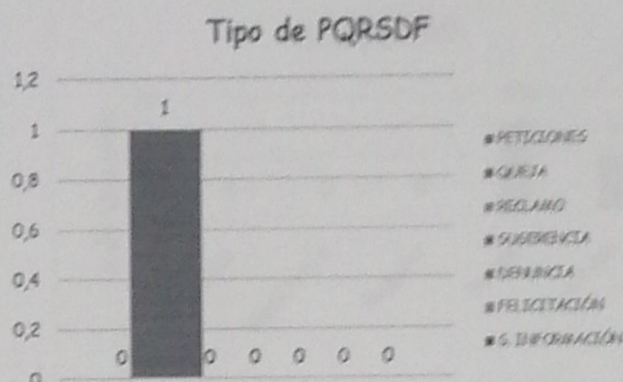
VERSION  
02

PÁGINA  
4 de 10

CODIGO  
FT-SA-14

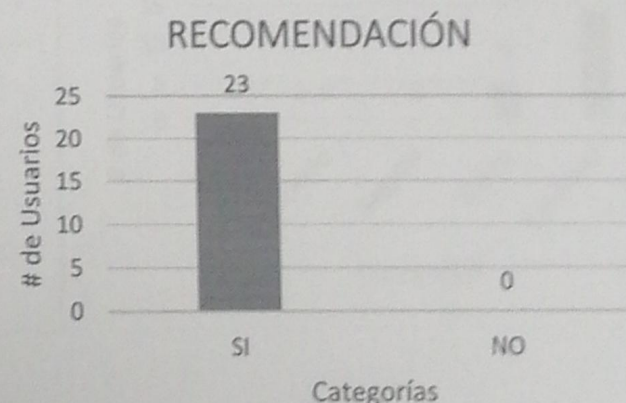
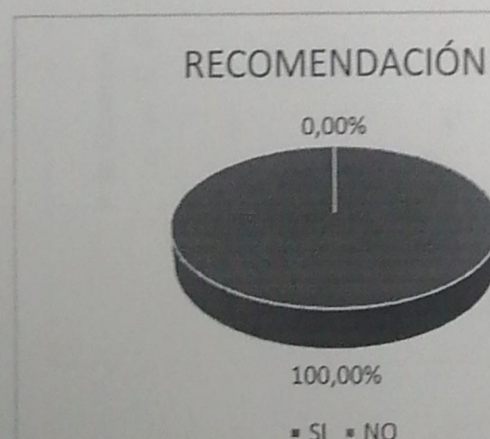
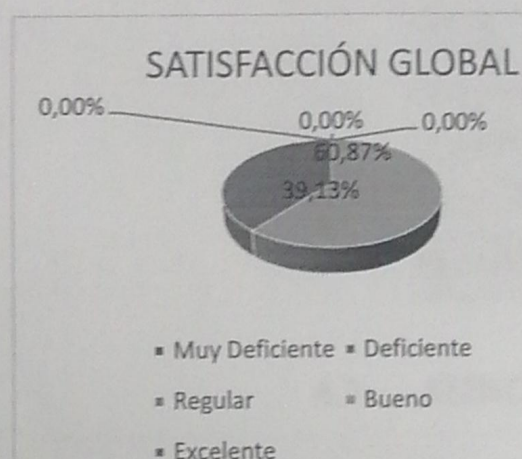
número reducido de PQRSDf y un buen tiempo de respuesta de las mismas. Se recomienda seguir implementando estrategias que mejoren los servicios prestados.

| OPCIONES       | N° | %    |
|----------------|----|------|
| PETICIONES     | 0  | 0%   |
| QUEJA          | 1  | 100% |
| RECLAMO        | 0  | 0%   |
| SUGERENCIA     | 0  | 0%   |
| DENUNCIA       | 0  | 0%   |
| FELICITACIÓN   | 0  | 0%   |
| S. INFORMACIÓN | 0  | 0%   |
| Total          | 1  | 100% |



## 5. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

### 5.1. SATISFACCIÓN GLOBAL Y RECOMENDACIONES MES DE SEPTIEMBRE





CODIGO  
FT-SA-14

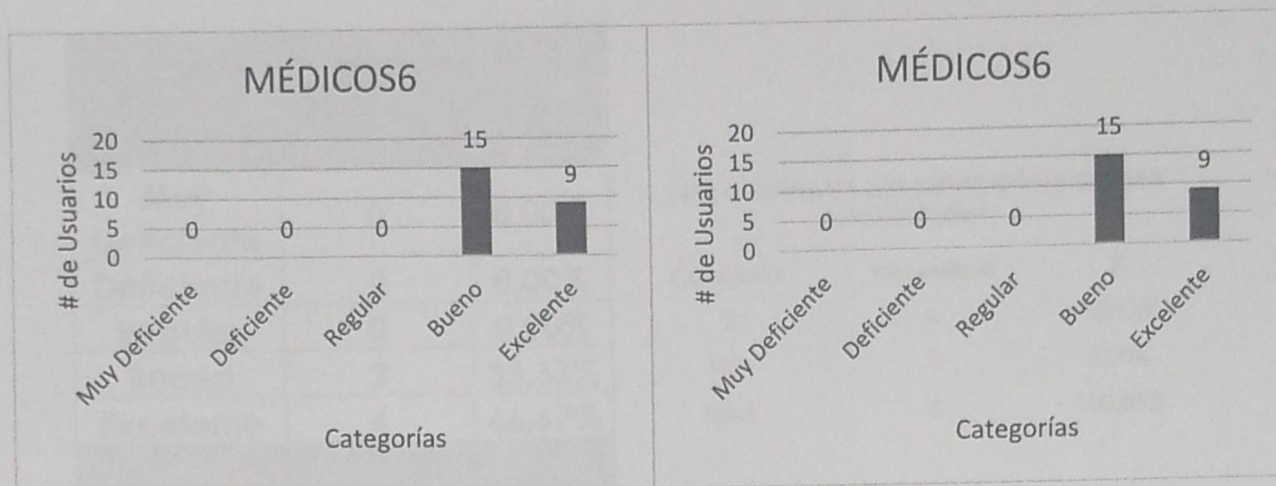
F. APROBACIÓN  
04/04/14

VERSION  
02

PÁGINA  
5 de 10

CODIGO  
FT-SA-14

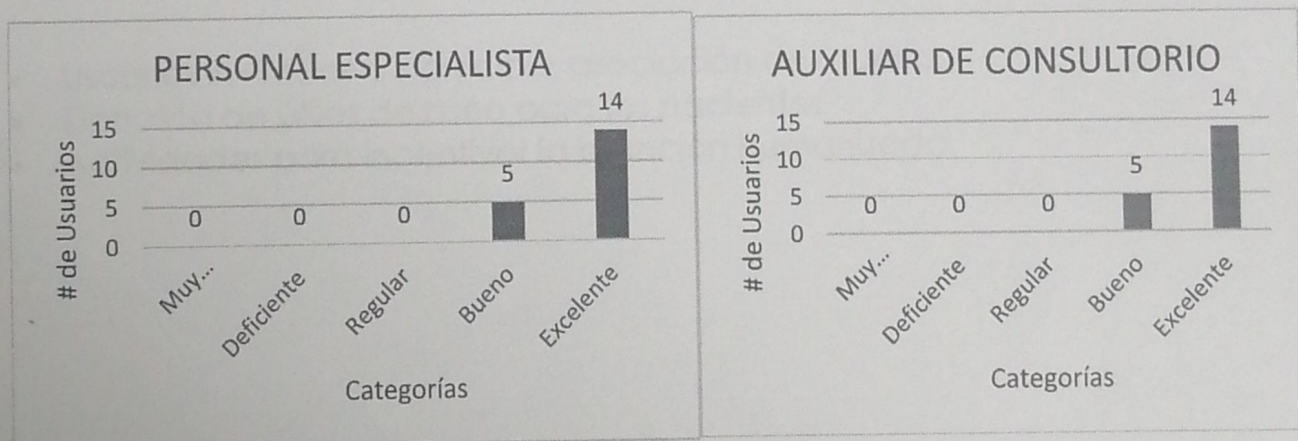
## 5.2. ATENCIÓN OPORTUNA MES DE SEPTIEMBRE



## 6. SATISFACCIÓN GLOBAL Y RECOMENDACIONES CONSULTA EXTERNA MES DE - SEPTIEMBRE

| ATENCIÓN OPORTUNA       |        |
|-------------------------|--------|
| PERSONAL ESPECIALISTA   | 94,74% |
| AUXILIAR DE CONSULTORIO | 94,74% |
| ADMISIONES              | 94,74% |
| PROMEDIO                | 94,74% |

### 6.1. ATENCIÓN OPORTUNA MES DE -SEPTIEMBRE







## FORMATO ACTAS DE COMITES

CODIGO  
FT-SA-14

F. APROBACIÓN  
04/04/14

VERSION  
02

PÁGINA  
6 de 10

CODIGO  
FT-SA-14

### 6.2. SATISFACCIÓN GLOBAL Y RECOMENDACIONES CONSULTA EXTERNA MES DE SEPTIEMBRE

| SATISFACCIÓN GLOBAL |            |         |
|---------------------|------------|---------|
| Categoría           | Frecuencia | %       |
| Muy Deficiente      | 0          | 0,00%   |
| Deficiente          | 0          | 0,00%   |
| Regular             | 0          | 0,00%   |
| Bueno               | 2          | 33,33%  |
| Excelente           | 4          | 66,67%  |
| Total               | 6          | 100,00% |

#### ¿RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS DE NUESTRA INSTITUCIÓN?

| Categoría | Frecuencia | %       |
|-----------|------------|---------|
| SI        | 6          | 100,00% |
| NO        | 0          | 0,00%   |
| Total     | 6          | 100,00% |

Indicador Proporción de recomendación de la IPS: ((# de usuarios que recomiendan la IPS)/(El total de encuestas realizadas))

|   |      |
|---|------|
| Indicador:  | 100% |
| Indicador Proporción de satisfacción del usuario: (Sumatoria de las categorías "Bueno" y "Excelente" (# Usuarios satisfechos))/El total de encuestas realizadas |      |

### 7. ASPECTOS POSITIVOS

- Usuarios invitados a participar asociación de usuarios
- Donación de útiles de aseo para los pacientes
- Actividades para incentivar la atención humanizada.