

Comité de Ética Hospitalaria

ABRIL 2023.



María Camila Fajardo Olarte
Líder de Experiencia del usuario Hospital Regional De Moniquirá

¡Comprometidos con su salud!

1. Llamado a lista verificación de Quórum
2. Seguimiento a los compromisos del acta anterior
3. Presentación PQRSF
4. Proposiciones y varios

1. Gerente
2. Subgerencia Científica
3. Representante médicos
4. Representante enfermería
5. Representantes de los Usuarios

Propender y velar por el cumplimiento de los deberes, derechos y humanización en la atención de pacientes garantizando el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios en el Hospital Regional de Moniquirá.

Resolución del comité



HOSPITAL REGIONAL MONIQUIRÁ E.S.E.
NIT 891800395-1. CLE 19 No 8 - 108
TEL: 7282360-7282630-7282854
www.hospitalmoniquira.gov.co

RESOLUCIÓN No. 1176
Moniquirá, 03 de noviembre de 2010

Por la cual se modifica la reglamentación del Comité de Ética del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E.

La Gerente del Hospital Regional Moniquirá E.S.E., en uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas mediante Decreto Departamental No. 0090 del 21 de junio de 2010, el Acuerdo 010 del 01 de junio de 2006 y,

CONSIDERANDO:

Que el Ministerio de Salud mediante Resolución 13437 de 1991, constituyó la creación de los comités de ética hospitalaria y adoptó el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.

Que la Ley 23 de 1981 determina normas en materia de ética médica.

Que el Decreto 1757 de 1994 en el Artículo 15 establece que las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas, deberán conformar los Comités de Ética Hospitalaria.

Que realizado el primer simposio nacional sobre los derechos del paciente, convocado por la facultad de Medicina de la Universidad nacional de Colombia, y por la conserjería presidencial para la defensa, promoción y protección de los Derechos Humanos, se hizo relevante la necesidad de proteger y enaltecer estos derechos, y recomendó la adopción de los Derechos de los Usuarios como el deber ser que el pueblo colombiano debe esforzarse en cumplir, de tal o cual manera que, tanto los ciudadanos como las instituciones prestadoras de servicios de salud, inspirándose en ellas, la promuevan mediante la educación a la comunidad y velen porque la respeten.

Que la Constitución Política de Colombia dispone que los servicios de salud se organicen en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

Que el Código de Ética y Buen Gobierno del Hospital se establece como una guía de conducta, con el fin de garantizar el respeto por la dignidad de las personas, desde su concepción hasta la muerte y la solidaridad con el sufrimiento humano.

Que el Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. consecuente con su misión asume la responsabilidad de prestar servicios de salud integrales, fundamentados en una ética personalista inspirada en el humanismo cristiano y con el fin de garantizar los derechos de los pacientes del Hospital.

Que mediante Resolución No. 739 de Junio 28 de 2006, se crea el Comité de Ética Hospitalaria, el cual requiere ser actualizado debido a la nueva dinámica corporativa, establecida actualmente para tal objetivo.



HOSPITAL REGIONAL MONIQUIRÁ E.S.E.
NIT 891800395-1. CLE 19 No 8 - 108
TEL: 7282360-7282630-7282854
www.hospitalmoniquira.gov.co

RESOLUCIÓN No. 1176
Moniquirá, 03 de noviembre de 2010

En mérito de lo expuesto, la suscrita Gerente del HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E.,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: El Comité de Ética del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E., creado mediante Resolución No. 739 de fecha junio 28 de 2006, estará integrado por:

1. El Gerente o su delegado.
2. Un (1) representante del equipo médico y un representante del personal de enfermería, elegidos por y entre el personal del Hospital.
3. Dos (2) representantes de la Alianza o de Usuarios del Hospital.
4. Dos (2) delegados elegidos por y entre los representantes de las organizaciones de la comunidad, que formen parte de los comités de participación comunitaria del área de influencia del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E.

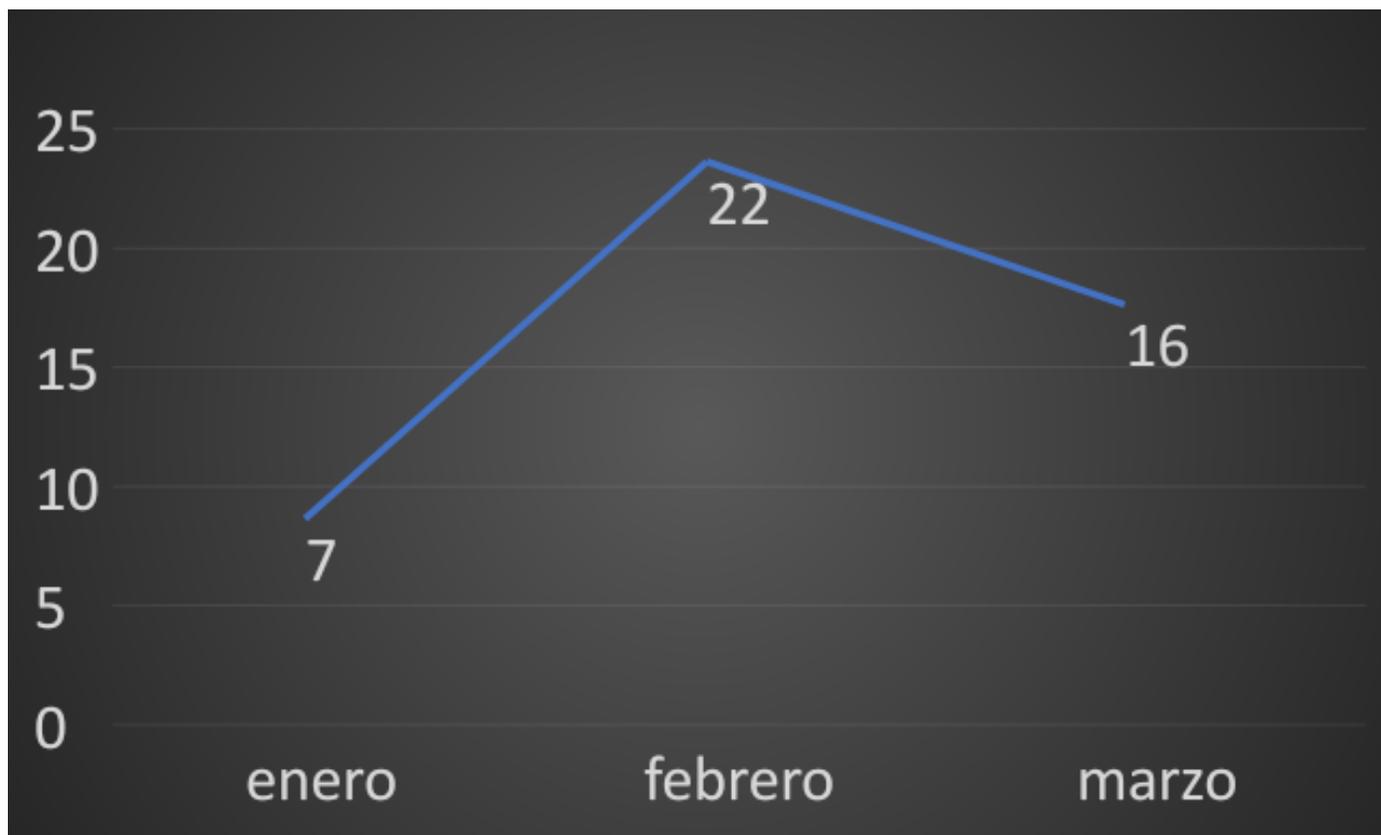
PARÁGRAFO.- Los representantes mencionados anteriormente serán elegidos para períodos de tres (3) años y podrán ser reelegidos máximo hasta por dos (2) períodos consecutivamente.

ARTÍCULO SEGUNDO: Funciones de los Comités de Ética Hospitalaria. El Comité de Ética Hospitalaria tendrá las siguientes funciones:

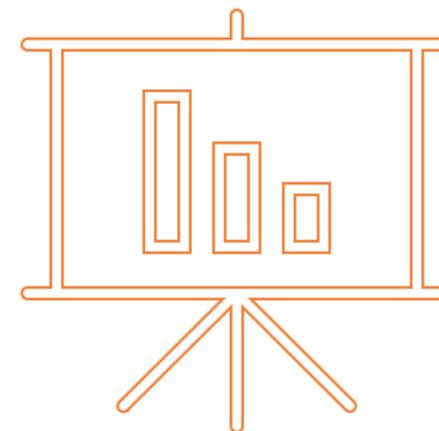
1. Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.
2. Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.
3. Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
4. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
5. Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.
6. Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E., por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.
7. Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.
8. Llevar un acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Secretaría de Salud Departamental.

1. Mapa de Procesos de Hospital Regional de Moniquirá

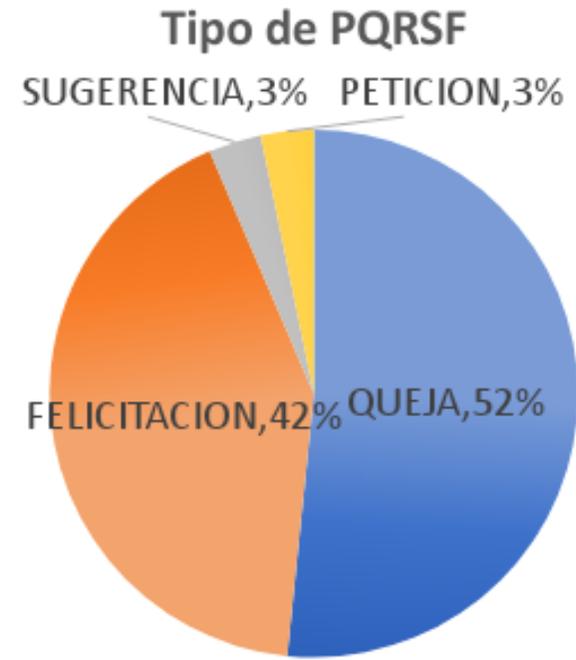
Durante el mes de Marzo se presentaron 16 quejas



El porcentaje quejas en relación a numero de usuarios en el mes es de 0.0010%



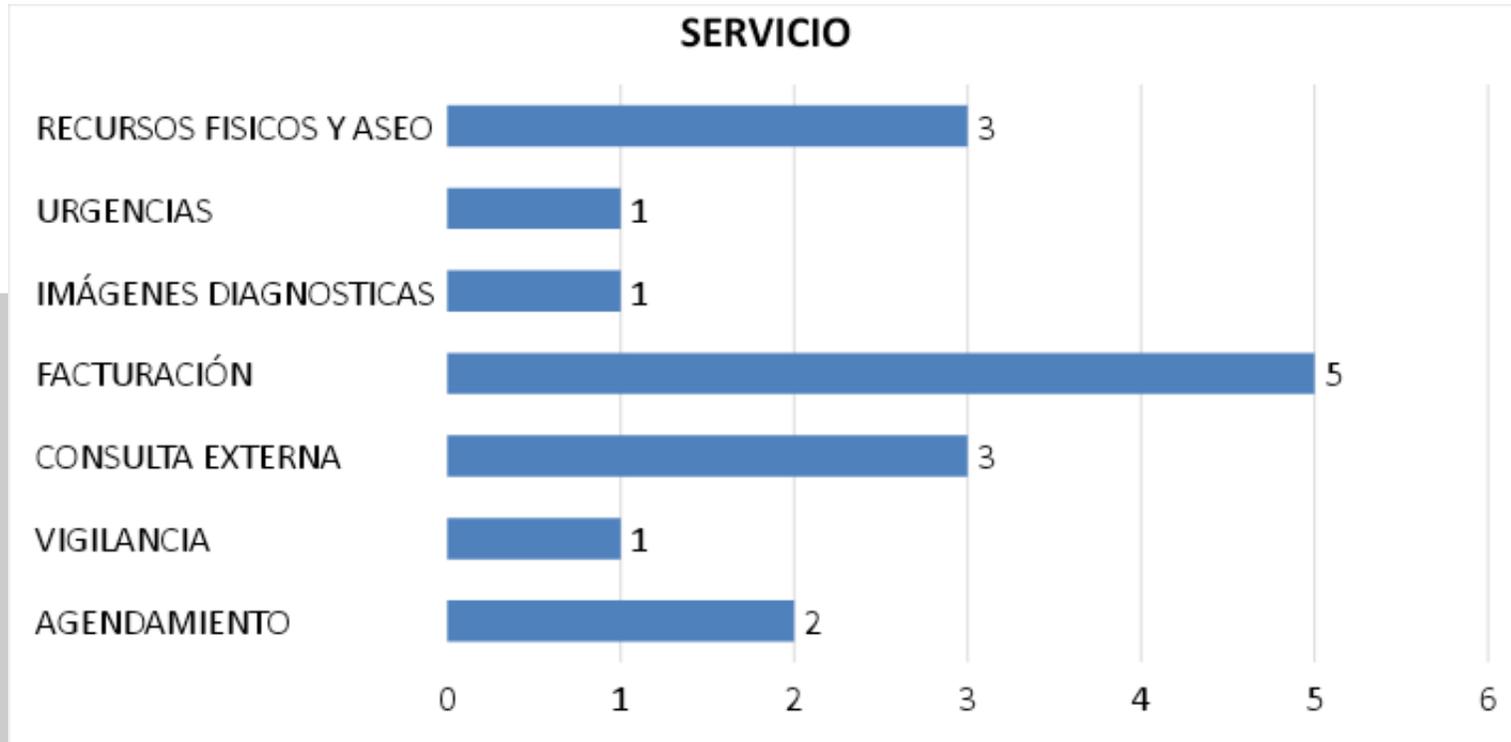
3. ANÁLISIS PQRSF



■ QUEJA ■ FELICITACION ■ SUGERENCIA ■ PETICION



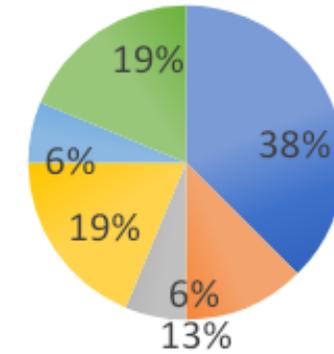
3. ANÁLISIS PQRSF



3. ANÁLISIS PQRSF

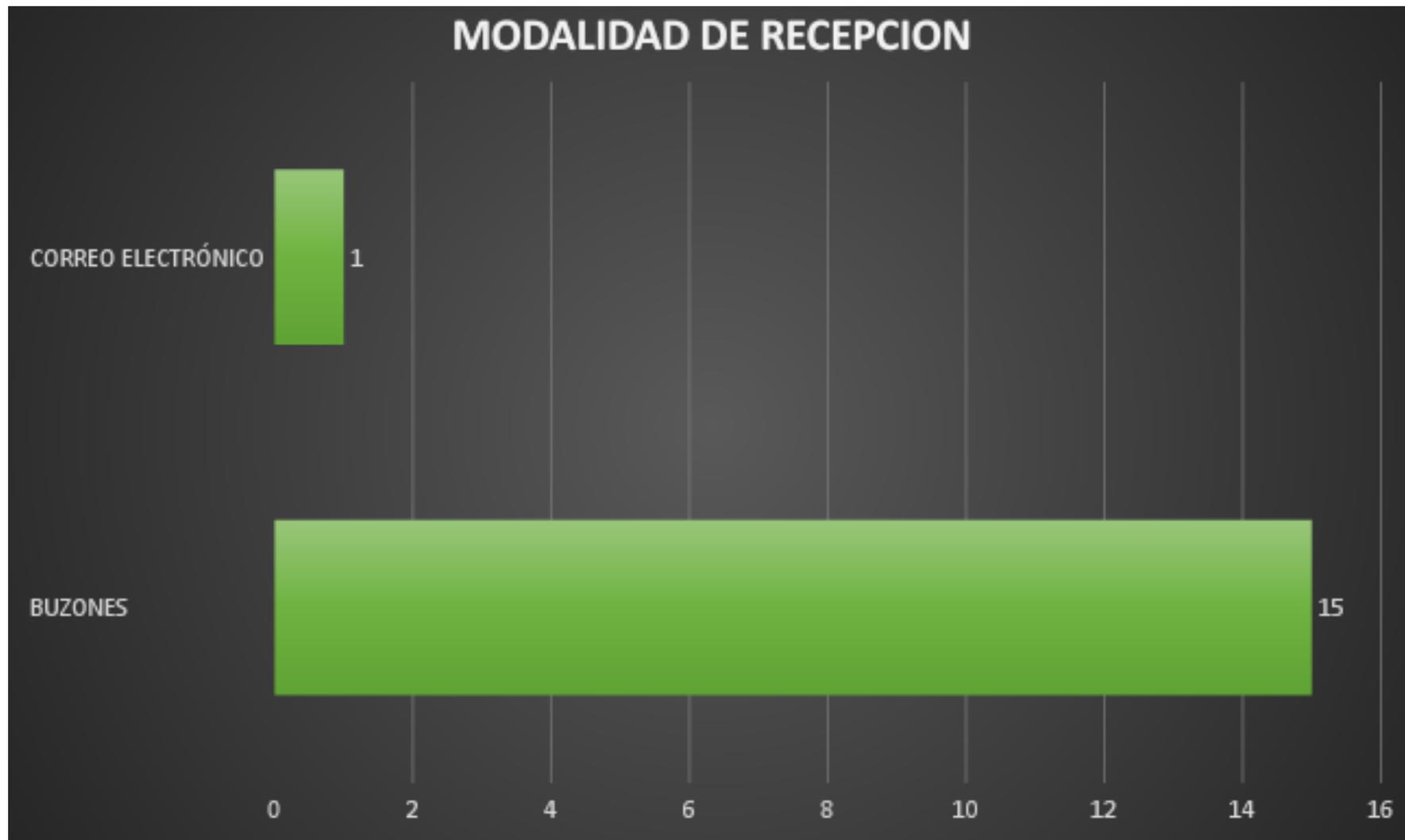


CLASIFICACIÓN QUEJA



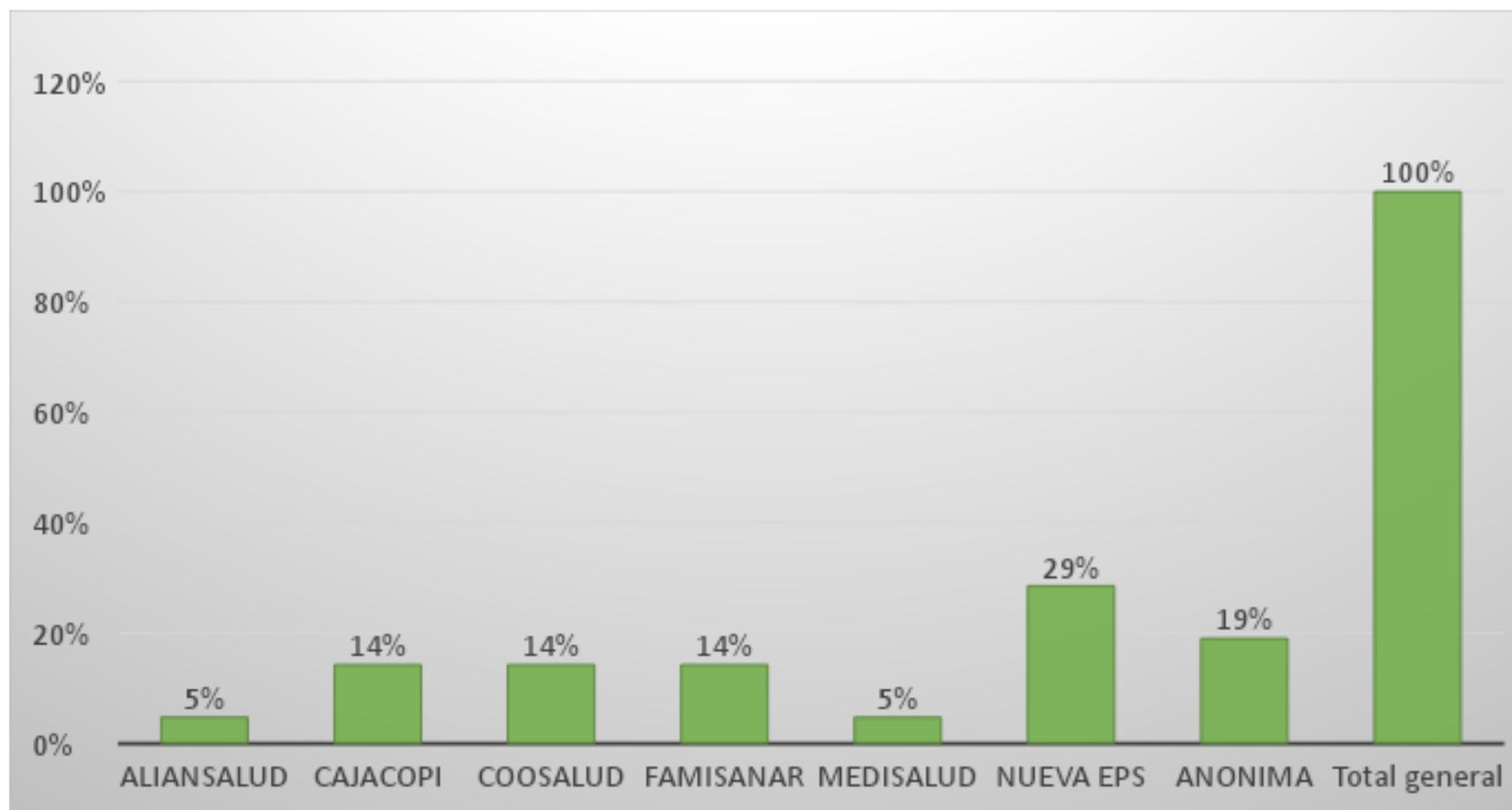
- TRATO
- CALIDAD
- SEGURIDAD
- OPORTUNIDAD
- TIEMPO DE ESPERA
- INFRAESTRUCTURA

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSF





PERTINENCIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN BREVE DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

EPS A LA QUE PERTENECE EL USUARIO	ASUNTO	DESCRIPCION BREVE DEL ASUNTO	SERVICIO DONDE OCURRIERON LOS HECHOS
	QUEJA	Mala actitud de parte de la Doctora Lady Tatiana Gonzalez y reingreso de paciente por posible incorrecto manejo de la patologia.	URGENCIAS
FAMISANAR	QUEJA	No hay aire fresco en el área de facturación consulta externa	CONSULTA EXTERNA
MEDISALUD	QUEJA	No realizaron el aseo de la habitación de manera completa	HOSPITALIZACIÓN
CAJACOPI	QUEJA	No realizaron el aseo del baño de la habitación	HOSPITALIZACIÓN
NUEVA EPS	QUEJA	CANCELACIÓN DE CITA DE UROLOGIA SIN AVISO Y GASTO DE TRANSPORTE	CONSULTA EXTERNA
NUEVA EPS	QUEJA	Mala actitud y comunicación por parte de funcionaria CEI ventanilla 2	FACTURACIÓN
CAJACOPI	QUEJA	Mala actitud por parte de funcionaria de CEL Juliana Motta	FACTURACIÓN

DESCRIPCIÓN BREVE DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

FAMISANAR	QUEJA	Mala atención por parte de la ventanilla 2 funcionaria del CEI.	FACTURACIÓN
COOSALUD	QUEJA	Negación de toma de laboratorios y mala actitud de funcionaria de CEI Veronica.	FACTURACIÓN
	QUEJA	Burlas y humillación por parte de la funcionaria de la ventanilla 2	FACTURACIÓN
NUEVA EPS	QUEJA	Funcionaria Wendy Guacaneme agenda mal cita medica	AGENDAMIENTO
	QUEJA	Permitir agendar a personas del campo en horario de la mañana	AGENDAMIENTO
CAJACOPI	QUEJA	Espero que los medicos y enfermeros tengan mayor carisma para atender	CONSULTA EXTERNA
	QUEJA	Mala actitud y atención por parte de vigilante RAMOS	VIGILANCIA
COOSALUD	QUEJA	Perdida de Cedula en el hospital por parte del personal de vigilancia	VIGILANCIA

DESCRIPCIÓN BREVE DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

COOSALUD	QUEJA	Temperaturas muy altas que afectan la comodidad de los usuarios y el estado de salud en sala de espera	CONSULTA EXTERNA
ALIANSA SALUD	QUEJA	sugiere colocar un mejor sistema de ventilación	CONSULTA EXTERNA
NUEVA EPS	QUEJA	Tiempos de espera muy prolongados para consulta de oftalmólogo	CONSULTA EXTERNA
FAMISANAR	QUEJA	Confusión de paciente en resultado de RX y repetición del examen	IMÁGENES DIAGNOSTICAS
NUEVA EPS	QUEJA	Inconformidad con la comunicación poco asertiva de la funcionaria de la ventanilla 2 Jualiana Motta	CONSULTA EXTERNA
NUEVA EPS	QUEJA	Mala actitud por parte del Doctor Leonardo Contreras al no permitir ingreso de madre de la paciente aunque se tenía consentimiento de la misma	CONSULTA EXTERNA

Gracias



María Camila Fajardo Olarte
Líder de Experiencia del usuario Hospital Regional De Monquirá

¡Comprometidos con su salud!

Margen: **5%**

Nivel de confianza: **90%**

Poblacion: **7474**

Tamaño de muestra: **260**

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)

q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$