

Socorro, 25 de septiembre de 2024

Señores

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN

Ref.: *Delegación Asistencia Comité de Ética Hospitalaria*

Cordial Saludo.

Por el ejercicio propio de mis funciones debo estar en una reunión el día 26 de septiembre de 2024 en las horas de la tarde, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día de mañana.

Sin embargo, y con el objetivo de no posponer el desarrollo del citado comité, en mi calidad de representante legal de la **ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN**, delego al doctor **JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ**, Subdirector Científico de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, para asistir al Comité de Ética Hospitalaria, el cual se llevará a cabo el día 26 de septiembre de 2024 a las 2.00 pm, en el auditorio de Consulta Especializada.

La Delegación otorgada prevé la facultad para ejecutar todas las funciones y actividades necesarias para llevar a cabalidad la labor encomendada.

Atentamente,


ROBINSON SARMIENTO GARCÍA

C.C. N° 91.494.126 de Bucaramanga

Gerente E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán

ACEPTO.


JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ

C.C. No. 91.157.078 de Floridablanca

Subdirector Científico

Reviso: Dra. Ines Andrea Aguilar Aldana / Jefe Asesora Oficina Jurídica


Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la sostenibilidad y de servir a Santander

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 1de5
	ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		

Acta N°: 009	
Comité: Comité ética hospitalaria	Fecha: 26 de Septiembre del 2024
Presidente: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 2:00 P.M
Secretaria: Zoraida Benítez	Lugar: Auditorio especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1	Verificación del quórum
2	Lectura y aprobación del acta anterior
3	Verificación cumplimiento de compromisos
4	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución y Representante del equipo SIAU, Zoraida Benítez.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Zoraida Benítez, secretaria del sistema de información y atención al usuario.
7	Lectura de causas de las PQRS y felicitaciones.
8	Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
9	Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
10	Compromisos.
11	Cierre de reunión.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Lectura Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución y Representante del equipo SIAU, Zoraida Benítez.



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

5. Verificación de compromisos.
6. Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Zoraida Benítez, secretaria del sistema de información y atención al usuario.
7. Lectura de causas de las PQRS y felicitaciones.
8. Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
9. Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
10. Compromisos.
11. Cierre de reunión.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 26 de septiembre del año en curso, se dio inicio a la sesión del comité de Ética Hospitalaria con la verificación del quórum, existiendo el Quórum requerido tal como consta en la verificación de la lista, asistiendo los integrantes del comité de ética de manera presencial y manera virtual.

Una vez realizado el llamado a lista se verificó que hay quórum para realizar la sesión del Comité de Ética.

- **Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor Robinson Sarmiento García gerente de la institución o persona designada, quien extendió un cordial saludo a los miembros del comité y agradece por la presencia de cada uno de ellos.

- **Lectura del acta anterior.**

La Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez en funciones de secretaria, realiza lectura del acta de comité del mes de septiembre del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

• Lectura Informe del SIAU

Zoraida Benítez del sistema de información y atención al usuario, realiza informe de PQRSF del mes de septiembre del presente año. A continuación, se relacionan la totalidad de peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sugerencias:

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
MES DE SEPTIEMBRE DEL 2024

PQRSF SEPTIEMBRE DEL 2024

SERVICIO	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					R R S	R R P	R R V					
CONSULTA EXTERNA	0	0 %	0	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %
PORTERIA PRINCIPAL	0	0 %	2	30 %	0	0	0	0 %	3	0 %	3	10 %
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0 %	0	5 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	10 %
GINECO	0	0 %	2	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	10 %
MEDICINA INTERNA	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	23	46 %
QUIRÚRGICAS	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	20 %
PEDIATRÍA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	19	42 %
CIRUGÍA	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %
RADIOLOGIA	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	0 %



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

URGENCIAS	0	0 %	1	10 %	0	0	0	0 %	2	0 %	0	0 %
CONSULTA ESPECIALIZADA	2	0 %	2	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	11	83 %
TOTAL	0		11		0	0	0		5		64	

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de SEPTIEMBRE del 2024 se presentó un total de, 11 quejas, 5 sugerencias y 64 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de SEPTIEMBRE del 2024 un número regulado de quejas siendo el máximo número de quejas (2) por los servicios por demora en el servicio. Estas quejas fueron inmediatamente reportadas a los supervisores de estos profesionales, para los descargos pertinentes y aclaración de las situaciones presentadas, para ello se solicita al supervisor del contrato la socialización del decálogo de humanización y respectivas capacitaciones al personal procurando una mejoría en los servicios.

Se recibieron 66 felicitaciones resaltando el servicio de medicina interna y pediatría con una cifra significativa de felicitaciones, por su trato humanizado, atención integral y un servicio oportuno.

Los usuarios destacan la buena atención y entrega a los pacientes, el trato humanizado y la empatía hacia los pacientes además de la calidad en la prestación de los servicios.

La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).



E.S.E HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 5de5

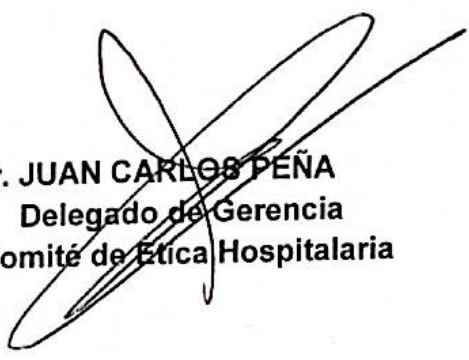
ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Agradecimiento y Firma de Asistencia

Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez, agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 3:00 PM

No siendo más el motivo de la reunión se da por terminada la reunión.

Firmas de responsables



Dr. JUAN CARLOS PEÑA
Delegado de Gerencia
Comité de Etica Hospitalaria



ZORAIDA BENÍTEZ
Representante Equipo SIAU

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 2
REGISTRO DE ASISTENCIA			

Fecha Sesión: 26 de septiembre 2024	Duración:
Facilitador: Lourida Benitez	Dirigido a:
Tema a tratar: COMITE ETICA HOSPITALARIA 2024.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Gustavo Arce	91100334	gustavoveto1958@gmail.com	Idioma	316-8374619	
2	Juan Carlos Peña M	91157018	juankesamile@hotmail.com	Científica	3224090668	
3	Enrici Peraci Samuano	1100965482	hmbgestarhospitahia@gmail.com	Gesta	3142291452	
4	Gilberto Tinza G.	13813093	gpguerrero@gmail.com	Alianza 25	3124413338	
5	Jur Emilee Espinosa S.	1098695955	hmbconsultaspecializada@gmail.com	CEE	7274000	
6	Julio Hernan Villabona	91248457	hmbcontrolinfernol@gmail.com	OCI	3046623574	
7	Nadya Merced	37911616	cedidad@hospitalmuelablanquica.com	HKM	3105318415	
8	Ana Margueta Obispo B.	1102358397	hmbtrabajo social@gmail.com	Trab Social	3129200009	
9	ELIBARDO PINOCH	91464320	hmbasescargacione14@gmail.com		312386810	
10	Lourida Benitez	114698621	hmbsiabla@gmail.com	SIAU	3176463511	
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 1de6
	ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		

Acta N°: 007	
Comité: Comité ética hospitalaria	Fecha: 31 de Julio del 2024
Presidente: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 2:00 P.M
Coordinadora: Zoraida Benítez Lagares	Lugar: Auditorio de especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1	Verificación del quórum
2	Lectura y aprobación del acta anterior
3	Verificación cumplimiento de compromisos
4	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de Zoraida Benítez, coordinadora del sistema de información y atención al usuario.
7	Proposiciones y Varios
8	Compromisos.
9	Cierre de la reunión.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Proposiciones y Varios
5. Compromisos

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 2de6
	ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 31 de julio del año en curso, se dio inicio a la sesión del comité de Ética Hospitalaria con la verificación del quórum, existiendo el Quórum requerido tal como consta en la verificación de la lista, asistiendo los integrantes del comité de ética de manera presencial y manera virtual.

Una vez realizado el llamado a lista se verificó que hay quórum para realizar la sesión del Comité de Ética.

- **Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento Garcias gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor Robinson Sarmiento García gerente de la institución, quien extendió un cordial saludo a los miembros del comité y agradece por la presencia de cada uno de ellos.

- **Lectura del acta anterior.**

La Representante del SIAU Zoraida Benítez Lagares en funciones de coordinadora, realiza lectura del acta de comité del mes de julio del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

Zoraida Benítez Lagares del sistema de información y atención al usuario, realiza informe de PQRSF del mes de julio del presente año. A continuación, se relacionan la totalidad de peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sugerencias:



E.S.E HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 3de6

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
MES DE JULIO DEL 2024

PQRSF JULIO DEL 2024

Servicio	Peticion	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					R RS	R RP	R RV					
CONSULTA EXTERNA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %
PORTERIA PRINCIPAL	0	0 %	7	30 %	0	0	0	0 %	4	20 %	2	13 %
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0 %	1	5 %	0	0	0	0 %	1	6 %	0	0 %
GINECO	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	7	30 %
MEDICINA INTERNA	0	0 %	1	10 %	0	0	0	0 %	1	0 %	30	7 %
QUIRÚRGICAS	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	2	0 %	9	4 %
PEDIATRIA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	30	7 %
CIRUGÍA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	1	0 %	0	0 %
RADIOLOGIA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	0 %
URGENCIAS	0	0 %	3	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	0 %
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0 %	3	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	11	35 %
TOTAL	0		15		0	0	0		9		92	

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 4de6
	ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de JULIO del 2024 se presentó un total de, 15 quejas, 9 sugerencias y 94 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de JUNIO del 2024 el servicio que recibió mayor número de quejas fue el servicio de; **PORTERIA PRINCIPAL** con un total de 7 quejas que representa el 30% del total, con motivo principal demora en la prestación de los servicios y trato inadecuado por parte del personal de apoyo (urgencias) el servicio de **URGENCIAS** recibió un total de 3 quejas, seguido del servicio de **CONSULTA ESP, MEDICINA INTERNA, Y LABORATORIO** con un total de 5 quejas por trato inadecuado por parte del personal asistencial de facturación. Estas quejas fueron inmediatamente reportadas a los supervisores de estos profesionales, para los descargos pertinentes y aclaración de las situaciones presentadas, para ello se solicita al supervisor del contrato la socialización del decálogo de humanización y respectivas capacitaciones al personal procurando una mejoría en los servicios.

En cuanto a las sugerencias los servicios de portería/vigilancia, consulta especializada, laboratorio, medicina interna, quirúrgicas, pediatría, cirugía y urgencias recibieron un total de 9 sugerencias.

En los servicios portería/vigilancia, consulta especializada, consulta externa, laboratorio, medicina interna, quirúrgicas, pediatría, cirugía y urgencias se recibieron 92 elicitaciones, siendo resaltado el servicio de PEDIATRIA con 30 felicitaciones, el servicio de quirúrgicas con 9 felicitaciones, medicina interna con 30, el servicio de consulta especializada 11, el servicio de urgencia con 2, el servicio de consulta externa con 1, el servicio de portería principal con 1 y el servicio de laboratorio 1.

Los usuarios destacan la buena atención y entrega a los pacientes, el trato



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

humanizado y la empatía hacia los pacientes además de la calidad en la prestación de los servicios.

La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).

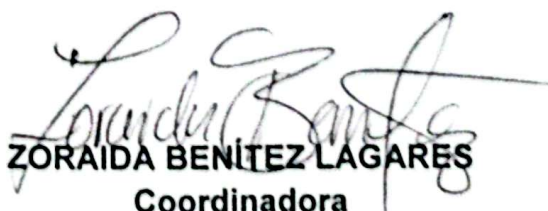
Agradecimiento y Firma de Asistencia

Coordinadora del SIAU Zoraida Benitez, agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 3:00 PM

No siendo más el motivo de la reunión se da por terminada la reunión.

Firmas de responsables


DR. ROBINSON SARMIENTO
Presidente Comité de Ética
Hospitalaria


ZORAIDA BENÍTEZ LAGARES
Coordinadora

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 31 julio 2024

Duración:

Facilitador: Jorgilda Benítez

Dirigido a:

Tema a tratar: Comité Etico Hospitalaria

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Any M. Olarte Burgos	1102355397	hmbstrabaja-social@gmail.com	T-S.	3012928839	Any M. Olarte
2	Gilberto Pinzon G	13815093	gpguerrera@gmail.com	Alianza USW	3124413338	Gilberto Pinzon
3	Erika Lora Samiento	1100955482	hmbgestahospitalarica@gmail.com	Geoter	314291452	Erika Lora
4	Yedra Lope Llanusa Baines	1401688703	calidad@hospitalmanuelabelltran.gov.co	Calidad	3182861867	Yedra Lope
5	Julio Lora Samiento	1101691353	hmbsubstituto@gmail.com	Substituto	3042538038	Julio Lora
6	Juz Emilio Espinosa Sánchez	1098695858	hmbconsultaspecializada@gmail.com	CEE	7274000	Juz Emilio
7	Eubardo Pinzón	91464370	hmbasesorganizacionalesocial@gmail.com		3123868105	Eubardo Pinzón
8	Elsa Esthela Priin	37943853	fortega.760@hotmail.com	Fronta Vw	3044479410	Elsa Esthela
9	Julio Hernan Villabona	91248457	hmbcontadinterno@gmail.com	OCT	3046623574	Julio Hernan
10	Neila Pila Galán	28168444	pilarlopez2014@gmail.com	COFAC	3162966795	Neila Pila
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel. El Socorro - Santander

Socorro, 28 de agosto de 2024

Señores

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA
ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN

Ref.: *Delegación Asistencia Comité de Ética Hospitalaria*

Cordial Saludo.

Por el ejercicio propio de mis funciones debo estar en la ciudad Bucaramanga el 29 de agosto de 2024 en las horas de la tarde, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día de mañana.

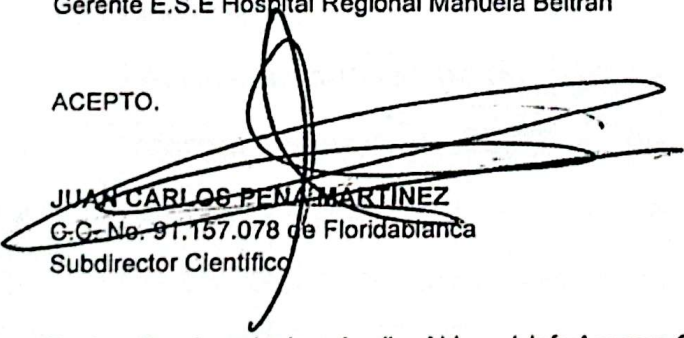
Sin embargo, y con el objetivo de no posponer el desarrollo del citado comité, en mi calidad de representante legal de la **ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN**, delego al doctor **JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ**, Subdirector Científico de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, para asistir al Comité de Ética Hospitalaria, el cual se llevará a cabo el día 29 de agosto de 2024 a las 2:00 pm, en el auditorio de Consulta Especializada.

La Delegación otorgada prevé la facultad para ejecutar todas las funciones y actividades necesarias para llevar a cabalidad la labor encomendada.

Atentamente,


ROBINSON SARMIENTO GARCÍA
C.C. N° 91.494.126 de Bucaramanga
Gerente E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán

ACEPTO.


JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ
C.C. No. 91.157.078 de Floridablanca
Subdirector Científico

Reviso: Dra. Ines Andrea Aguilar Aldana / Jefe Asesora Oficina Jurídica 

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la sostenibilidad y de servir a Santander

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 1 de 5
	ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		

Acta N°: 008	
Comité: Comité ética hospitalaria	Fecha: 29 de Agosto del 2024
Presidente: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 2:00 P.M
Secretaria: Zoraida Benítez	Lugar: Auditorio especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1	Verificación del quórum
2	Lectura y aprobación del acta anterior
3	Verificación cumplimiento de compromisos
4	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución y Representante del equipo SIAU, Zoraida Benítez.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Zoraida Benítez, secretaria del sistema de información y atención al usuario.
7	Lectura de causas de las PQRS y felicitaciones.
8	Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
9	Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
10	Socialización de funciones del comité de ética.
11	Compromisos.
12	Cierre de reunión.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Lectura de causas de las PQRS y felicitaciones.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 2de5
	ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		

5. Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
6. Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
7. Socialización de funciones del comité de ética.
8. Compromisos.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 29 de agosto del año en curso, se dio inicio a la sesión del comité de Ética Hospitalaria con la verificación del quórum, existiendo el Quórum requerido tal como consta en la verificación de la lista, asistiendo los integrantes del comité de ética de manera presencial y manera virtual.

Una vez realizado el llamado a lista se verificó que hay quórum para realizar la sesión del Comité de Ética.

- **Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento Garcias gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor Robinson Sarmiento García gerente de la institución o persona designada, quien extendió un cordial saludo a los miembros del comité y agradece por la presencia de cada uno de ellos.

- **Lectura del acta anterior.**

La Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez en funciones de secretaria, realiza lectura del acta de comité del mes de agosto del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

Zoraida Benítez del sistema de información y atención al usuario, realiza informe de PQRSF del mes de agosto del presente año. A continuación, se relacionan la totalidad de peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sugerencias:



E.S.E HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 3de5

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
MES DE AGOSTO DEL 2024

PQRSF AGOSTO DEL 2024

SERVICIO	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					R R S	R R P	R R V					
CONSULTA EXTERNA	0	0 %	1	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %
PORTERIA PRINCIPAL	0	0 %	6	30 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	10 %
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0 %	0	5 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	10 %
GINECO	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	1	0 %	1	10 %
MEDICINA INTERNA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	23	46 %
QUIRÚRGICAS	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	20 %
PEDIATRÍA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	21	42 %
CIRUGÍA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	0 %
RADIOLOGIA	0	0 %	2	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %
URGENCIAS	0	0 %	2	10 %	0	0	0	0 %	2	0 %	1	0 %
CONSULTA ESPECIALIZADA	2	0 %	1	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	37	83 %
TOTAL	2		12		0	0	0		3		88	



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de AGOSTO del 2024 se presentó un total de 2 peticiones, 12 quejas, 88 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de AGOSTO del 2024 el servicio que recibió mayor número de quejas fue el servicio de; **PORTERIA PRINICIPAL** con un total de 6 quejas que representa el 50% del total, con motivo principal trato inadecuado por parte del personal de apoyo y malas indicaciones hacia lo usuarios. El servicio de **URGENCIAS** recibió un total de 2 quejas, seguido del servicio de **RADIOLOGÍA, FACTURACIÓN ESPECIALIZADA Y CONSULTA EXTERNA** con un total de 6quejas por trato inadecuado por parte del personal asistencial. Estas quejas fueron inmediatamente reportadas a los supervisores de estos profesionales, para los descargos pertinentes y aclaración de las situaciones presentadas, para ello se solicita al supervisor del contrato la socialización del decálogo de humanización y respectivas capacitaciones al personal procurando una mejoría en los servicios.

En cuanto a las peticiones el servicio de consulta especializada solicito dos peticiones respecto a la demora del servicio.

Se recibieron 88 felicitaciones resaltando el servicio de consulta especializa, medicina interna y pediatría con una cifra significativa de felicitaciones, por su trato humanizado, atención integral y un servicio oportuno.

Los usuarios destacan la buena atención y entrega a los pacientes, el trato humanizado y la empatía hacia los pacientes además de la calidad en la prestación de los servicios.

La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).



E.S.E HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 5de5

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Agradecimiento y Firma de Asistencia

Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez, agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 3:00 PM

No siendo más el motivo de la reunión se da por terminada la reunión.

Firmas de responsables


Dr. JUAN CARLOS PENA
Delegado de Gerencia
Comité Hospitalaria


ZORAIDA BENÍTEZ
Representante Equipo SIAU



COMITE DE ETICA HOSPITALARIA REGISTRO DE ASISTENCIA

AGOSTO 29 2024

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
21	Gustavo Arce	91100334	gustavoveto1958@gmail.com	Alcaldía	3158374619	[Firma]
22	Velsa Lorena Dorain	37943853	fortega-26@hotmail.com	A. usuarios	3044479400	[Firma]
23	Gilberto Tineo G.	1385093	gpguevara@gmail.com	Alianza LB	3124413338	[Firma]
24	Ronald Alberto Ruiz	7049604755	colectividadhmb@gmail.com	Federación	3209042577	[Firma]
25	Juan Carlos Peña M	91153078	JuanKsamil@hotmail.com	Científico	3224090667	[Firma]
26	Nela Pilar Galus	28168444	plarupe2014@gmail.com	COPAC	3162966795	[Firma]
27	Ana M. Olarte Barrios	1102358317	hmbtribunalsocial@gmail.com	Trib. Social	3012928859	[Firma]
28	Lelio Hernan Villabona	91248452	hmbcontrolinterno@gmail.com	OTI	3046623524	[Firma]
29	Josely Katherine Fleiter R	1101695656	hmbsubadmis@gmail.com	Sub Adm	3134559597	[Firma]
30	Laura Isabel Valencia A	37841301	laura.valencia@saber.uis.edu.co	Médica	3013355701	[Firma]
31	Erika Lorena Sommer	1100965482	hmbgestahospitalaria@gmail.com	Gest. Hosp	3142591452	[Firma]
32	Eubaldo Tinero R	91464320	hmbasesorgenecejasocial@gmail.com	Gm. Cereales	3123868165	[Firma]
33	Luz Emilia Esposo Sanchez	1098695858	hmbconsultaespecializada@gmail.com	CEE	7274000	[Firma]
34	Nela Pilar Galus	28168444	plarupe2014@gmail.com	COPAC	3162966795	[Firma]
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						