

PLAN DE TRABAJO

COMITÉ DE ÉTICA 2018

Objetivo institucional al cual contribuye el comité: Fortalecer la participación comunitaria en la gestión de salud.
Ser reconocidos como un Hospital Seguro con atención Humanizada

Meta de la institución:

Mantener la satisfacción de los usuarios > 95%
Indicador de Humanización > o = a 90%
Mantener el Índice combinado de satisfacción 0.97%
Mantener el Índice de vulneración de derechos < 2%

Objetivo específico del comité:

Analizar todos los casos de dilemas éticos que se presenten durante proceso de atención en salud.
Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios con el fin de lograr una sana convivencia dentro del hospital
Analizar todas las quejas por respeto y trato que presenten los usuarios y funcionarios y hacer seguimiento a las mismas

Metas del comité:

- * Hacer seguimiento a todos los casos que se presenten durante el proceso de atención en salud que tengan que ver con dilemas de tipo ético.
- * Mantener por debajo de 2 el indicador de vulneración de Derechos por trato y hacer seguimiento al 100% de los casos presentados, cerrando ciclos de mejoramiento con los compromisos
- * Contribuir a la humanización en la prestación de los servicios a través de la vivencia de los valores institucionales

DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO

QUE	COMO	CUANDO	A TRAVES DE QUIEN
(Actividad)	(Tarea)	(Plazo de cumplimiento)	(Responsable)
Fortalecer el comité de ética institucional	Divulgar a todo el personal de la ESE las funciones del comité de ética institucional	Febrero	Atencion a las personas
	Realizar reuniones con el fin de realizar seguimiento y analisis a las quejas presentadas por vulneracion de derechos y casos de dilemas eticos	Mensual	Comité de ética

Fortalecer la difusión, implementación y seguimiento al código de Ética	Realizar divulgación de la política de Código de Ética a todos los funcionarios	Cuatrimestral	Comité de Ética
	Presentar Informe semestral con los resultados del indicador de Código de Ética	Junio y Diciembre	Lider de Atención a las Personas
	Evaluar los componentes del indicador que no cumple con el estándar y solicitar a los responsables de servicio acciones de mejoramiento	Enero - Julio	Comité de Ética
	Realizar seguimiento al cierre de los planes de mejoramiento levantados frente a los resultados del indicador.	Marzo y Septiembre	Responsable control interno-Comité Ética
Intervenir las reclamaciones de los usuarios con respecto a la violación de sus derechos o el incumplimiento de alguno de los atributos de calidad, asegurando el cierre de ciclos de mejoramiento	Presentación de informes de reclamaciones del cliente con respecto a la violación de sus derechos o el incumplimiento de alguno de los atributos de calidad	Mensual	Responsable de atención al usuario
	Solicitar a los responsables de servicio realizar acciones de mejoramiento y/o planes de mejoramiento individual con los funcionarios que recibieron reclamaciones del cliente con respecto al trato	Mensual	Comité de Bioética
Monitorear los índices de satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios, a fin de asegurar el cierre de los ciclos de mejora	Presentar Informe trimestral por servicio de los resultados del indicador	Abril - Julio - Octubre-Enero 2019	Lider de atención al usuario
	Solicitar planes de mejoramiento con los servicios que han presentado satisfacción de los usuarios por debajo del 95% (encuestas de satisfacción)	Trimestral	Comité de Bioética
	Realizar seguimiento al cierre de los planes de mejoramiento de los servicios, levantados frente a los resultados de la satisfacción de los usuarios.	Trimestral	Responsable control interno-Comité Ética
Fortalecer con el cliente interno y externo el conocimiento y respeto de los derechos y deberes del paciente	Capacitar a la asociación de usuarios en diferentes políticas institucionales para que sirvan de multiplicadores en las salas de espera, de los derechos y deberes del usuario.	Trimestral	Comité de Bioética
	Capacitar a la asociación de usuarios en código de ética y sus políticas	Trimestral	Comité de Bioética

Fortalecer la gestión y control de los casos de dilemas de tipo ético	Socializar con todo el personal de la institución los casos de dilemas éticos que se presentan en la ESE y el protocolo de planificación con menores de 14 años	Trimestral	Representante del personal medico y de Enfermería
	Presentar informe trimestral de los casos de dilemas éticos: Planificación en menores de 12 años, Solicitudes de IVE; casos de no reanimación; casos reportados al ICBF por vulneración de derechos.	Trimestral	Representante del personal medico y de Enfermería
	Realizar seguimiento al reporte de los casos reportados ante otras instituciones con sus evidencias.	Trimestral	Representante del personal medico y de Enfermería
TOTAL			

OBSERVACIONES: