



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

## ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 1 de 8

### DATOS GENERALES

<b>COMITÉ</b>	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	<b>Fecha:</b> 15-02-2021
<b>Nº COMITÉ</b>	01	<b>HORA INICIO</b> 10:00 a.m.
<b>RESPONSABLE</b>	GERENTE: NELSON LEONARDO FIERO GONZALEZ	<b>HORA FINAL</b> 11:30 a.m.
<b>OBJETIVOS:</b>	Informar el consolidado de quejas y reclamos correspondientes al mes de enero del año 2021, para su respectiva socialización, por parte de la Coordinadora del SIAU de la E.S.E Hospital del Rosario.	Se cumplió SI_x_NO__

### TEMA A TRATAR:

1. Saludo y presentación
2. Consolidado de P.Q.R.S.F radicadas por escrito durante el mes de enero
3. Consolidado de Satisfacción del Usuario
4. Conclusiones, despedida

### DESCRIPCION BREVE

#### 1. Saludo y presentación

Siendo las 9 am del día 15 de febrero del año 2021, se da inicio a la socialización de informe correspondiente al mes de enero, reunidos en la sala de Juntas quienes se encuentra presente los abajo firmantes.  
Donde se les brinda los saludos y agradecimientos por la asistencia, se inicia con la presentación de los siguientes ítems.

#### 2. Consolidado de P.Q.R.S.F radicadas por escrito durante el mes de enero

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”



## ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

### ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-03-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 2 de 8

FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO QUEEN REMITIO LA QUEJA
07/01/2021	QUEJA	CORREO ELECTRONICO	YULY LORENA SALAZAR	Inconformidad por demora de atención en el servicio de aislamiento.	5	Atencion a respiratorios, a la coordinadora encargada.
16/01/2021	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	TATIANA RUIZ MORALES	Inconformidad por demora de atención en urgencia.	5	Urgencias – dirigida a la coordinadora de área.
20/01/2021	QUEJA	OFICINA SIAU – OFICINA GERENCIA.	GLORIA GIRALDO DE JIMENEZ	Falta de calidad humana por parte del médico quien realizo la atención.	4	Urgencias: dirigida a la coordinadora de área.
21/01/2021	QUEJA	OFICINA SIAU	YEIMY LORENA CRUZ	Inconformidad por la demora en la atención de urgencias.	4	Urgencias, dirigida a la coordinadora de área.

Fuente: Oficina Siau ESE del Rosario de Campoplegre.

La Coordinadora de SIAU manifiesta que se presentaron 4 quejas donde se encuentran los siguientes canales de recepción:

- Correo Electrónico
- Buzón de Sugerencias
- Oficina SIAU
- Oficina Gerencia

Manifiesta que la primera queja se realizó por parte de la señora YULY LORENA SALAZAR, donde muestra inconformidad por demora en atención en el Servicio de Urgencias, remitiéndose a la parte encargada, la Coordinadora de atención del Área de Respiratorios; la segunda queja fue realizada por parte de la señora TATIANA RUIZ MORALES, de igual manera conforme por demora en atención al usuario en el área de urgencias y por consiguiente remitida la queja a la Coordinadora del Área de Urgencias; la tercera queja fue por parte de la señora GLORIA GIRALDO DE JIMENEZ, por una falta de calidad humana por parte del médico mencionando ser atendida de manera grosera

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

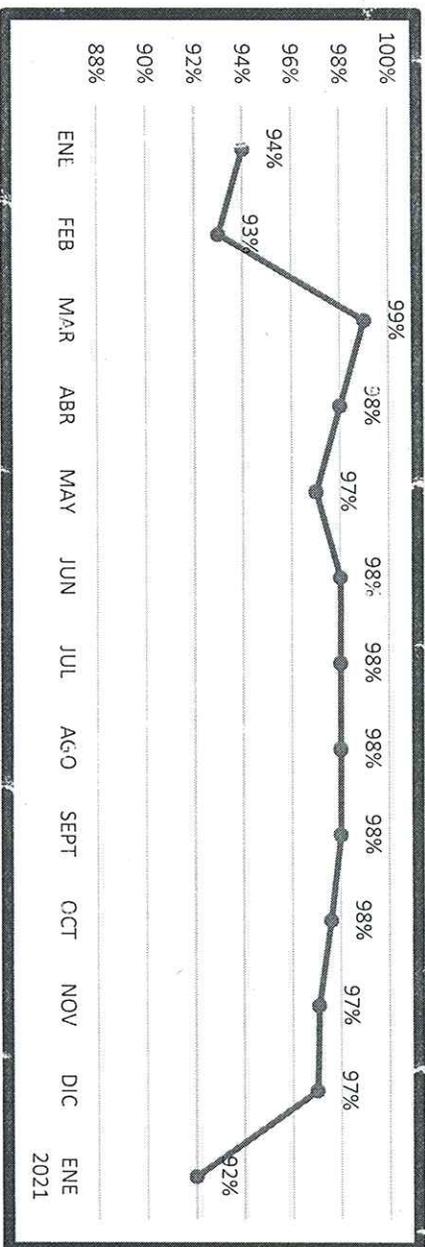
Página 3 de 8

dirigiéndose personalmente a Gerencia, y la cuarta queja realizada por parte de la señora YEIMY LORFENA CRUZ, por demora en la atención del Área de Urgencias y remitida a la queja a la Coordinadora del Área de Urgencias.

### 3. Consolidado de Satisfacción del Usuario.

Se continúa con el consolidado de satisfacción del usuario tomando los meses del año anterior 2020 y enero 2021, exponiendo los indicadores de acuerdo a la Resolución No.0256 y enero comenzaría a aplicarse esta resolución, de esta manera la Coordinadora de SIAU prosigue con el consolidado de acuerdo a las siguientes preguntas.

¿Proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?



Grafica 1. Fuente: Oficina Siau ESE del Rosario de Campo Alegre

En la gráfica N° 1 nos muestra la proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que utiliza los usuarios durante mes de enero del año 2021, reflejando un 92 % de satisfacción.

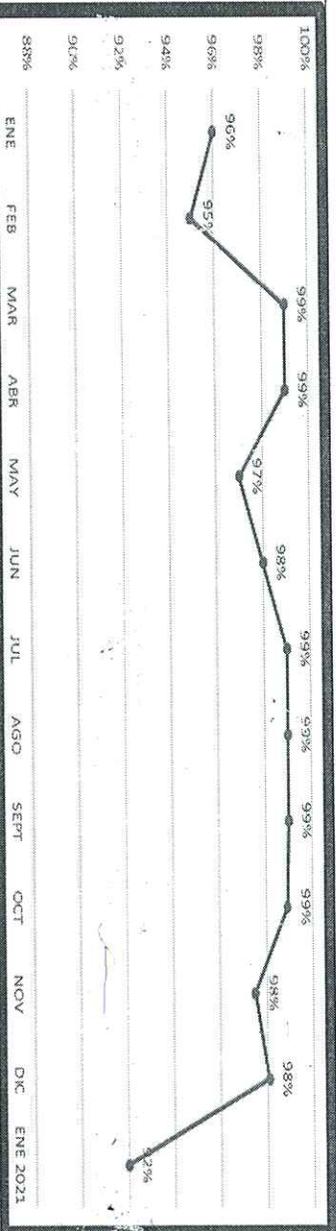
¿Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo?

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 4 de 8

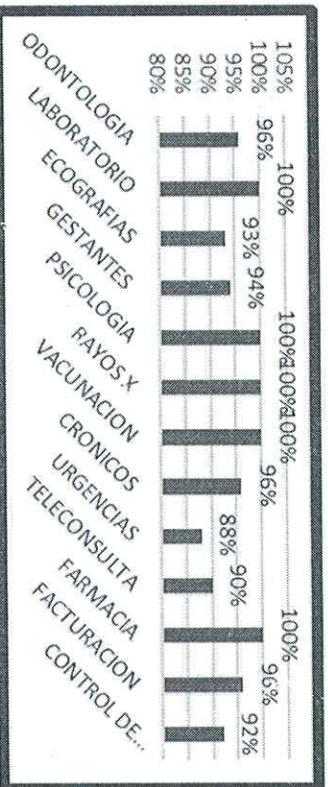


Gráfica 2 Fuente: Oficina Siau ESE del Rosario de Campoplegre

En la gráfica N° 2 nos muestra la proporción de usuarios que recomiendan la E.S.E Hospital del Rosario, durante el mes de enero del año 2021, reflejando un 92% de satisfacción.

Seguidamente se da a conocer las proporciones de cumplimiento por los servicios de la E.S.E Hospital del Rosario referente a cada pregunta.

1. ¿El tiempo de espera para su atención fue?



En la gráfica nos muestra la proporción global al tiempo de espera del usuario al utilizar el servicio, donde se evidencia que los servicios de laboratorio, psicología, rayos X, vacunación, farmacia, tiene el 100% de cumplimiento, mientras se refleja un 88% en el servicio de urgencias, seguidamente está el servicio de teleconsulta con un 90%, el servicios de control de crecimiento con un 92%, el servicio toma

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

**ACTA DE COMITE**



VIGENCIA: 15-08-2016

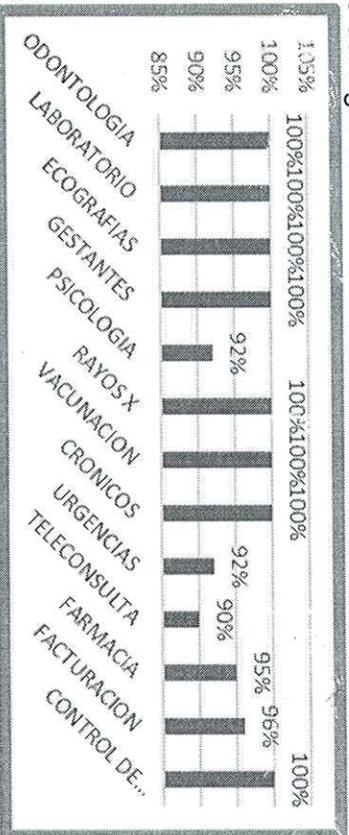
CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 5 de 8

de ecografías con un 93% seguido de gestantes con un 94%, odontología, facturación y odontología con un 96%. Donde se concluye que el servicio de urgencias, teleconsulta, control de crecimiento presenta los más bajo porcentaje por tal razón se llevara a cabo estrategias para mejorar el tiempo de atención con los usuarios.

2. ¿La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido/a fue:



En la gráfica nos muestra la proporción global de la privacidad, comodidad e higiene del lugar al utilizar el servicio, donde se evidencia que los servicios de laboratorio, odontología, laboratorio, toma de ecografías, gestante, rayos X, vacunación, crónicos y control de crecimiento reflejando un 100% de cumplimiento, mientras el servicio de teleconsulta con 90%, el servicio de urgencias y psicología un 92%, seguido el servicio de farmacia con un 95% por ultimo tenemos al servicio de facturación con un 96%. Se llevará a cabo estrategias para mejorar los espacios de consulta para la comodidad del paciente.

3. ¿Califique el trato del personal que lo atendió?

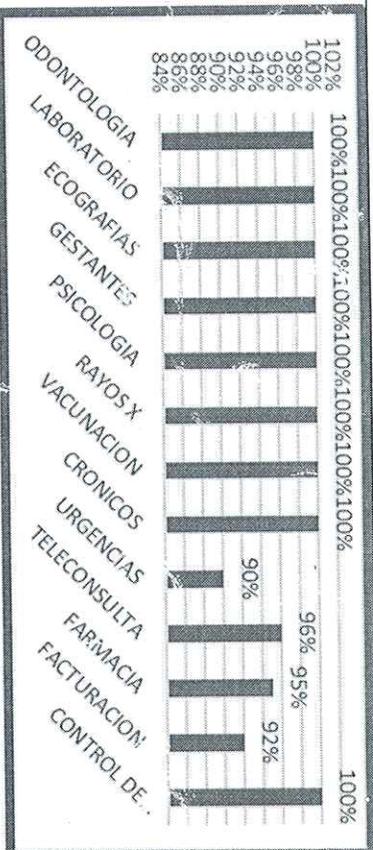
“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

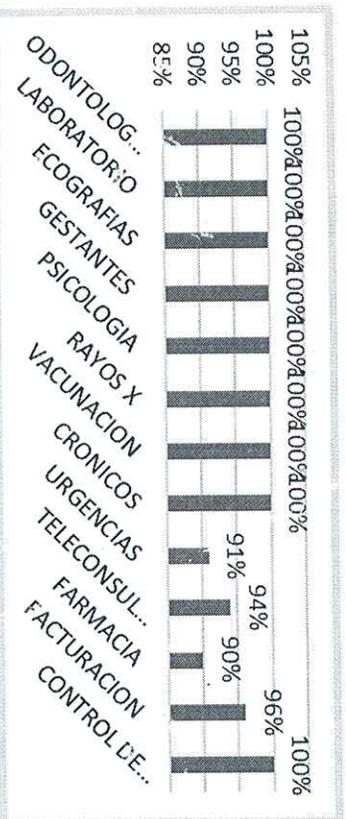
VERSION: 2

Página 6 de 3



En la gráfica nos muestra la proporción global del trato del profesional que lo atendió al utilizar el servicio, donde se evidencia que el servicio de odontología, laboratorio, toma de ecografías, gestantes, psicología, rayos x, vacunación, crónicos, control de crecimiento realizan una excelente atención teniendo un 100% de cumplimiento, mientras se refleja un 90% en el servicio de urgencias, facturación, con un 92% seguidamente está el servicio de farmacia con un 96% y teleconsulta con un 96%. Donde se concluye que el servicio de urgencias y facturación es quien presenta el más bajo porcentaje por tal razón se llevara a cabo estrategias para mejorar la atención con los usuarios.

4. La información suministrada por el profesional que realizo la atención relacionada al diagnóstico de su enfermedad, le permite comprender su estado de salud actual?



En la gráfica nos muestra la proporción global de la información suministrada por el profesional al usuario, donde se evidencia que los

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FC-01

VERSION: 2

Página 7 de 8

servicios de odontología, gestantes, rayos x, psicología, vacunación, crónicos, control de crecimiento, teniendo un 100% de cumplimiento, mientras se refleja un 90% en el servicio de farmacia, urgencias con un 91% teleconsulta con un 94% y facturación con un 96%.

5. ¿Le explicaron sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes?



Al evaluar esta grafica se socializa que hay que tener en cuenta que algunos servicios no pueden dar los conceptos de la valoración de los resultados de los exámenes, solo lo deben hacer los profesionales competentes ya asignados para ello, "médicos" es por ello que no se tendrá en cuenta la aplicación de esta pregunta a algunos servicios como vacunación, farmacia, rayos x.

#### 4. Conclusiones

En el mes de enero, se realizó la respetiva revisión en los buzones de sugerencia de la E.S.E donde no se encontró ninguna manifestación de PQRS. La revisión de los buzones se realiza todos los días viernes, en constancia se firmaron las actas de apertura en compañía de un miembro de la asociación de usuarios o un usuario que se encuentra utilizando el servicio del Hospital, quien valida la información y que reposan en la carpeta, en la oficina de Atención al Usuario.

Se estará realizando la retroalimentación de la queja, en torno a la actitud de servicio, calidad en la atención y buen trato que demanda nuestros usuarios/as, de la misma manera crear las estrategias para mejorar el trato humanizado

Durante la socialización se analizó y se llegaron a acuerdos en donde se seguirá llevando mensualmente las quejas interpuestas para aplicar correctivos o planes de mejoramiento en el área donde se generó la queja.

"RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD"



# ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

## ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

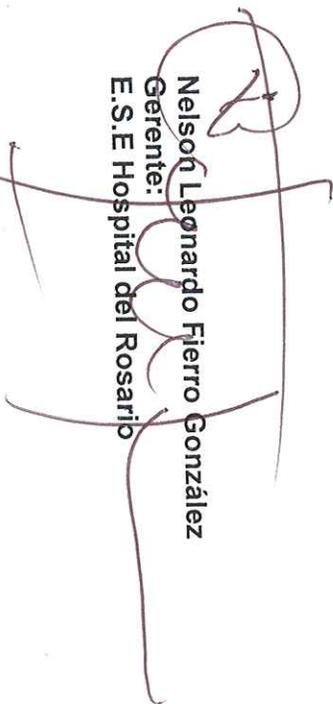
Página 8 de 8

seguir entregando en físico o correo electrónico la información del PQRS al coordinador encargado de área. Esta solicitud se envía oportunamente para dar respuesta al reclamante, lo que facilita a cada área tener un tiempo de 2 días hábiles para proyectar y enviar la respuesta solicitada y luego dar la respuesta del PQRS al remitente.

Incluir en el plan institucional de capacitación temas relacionados con las manifestaciones presentadas por los usuarios. Entre ellos (Humanización, derechos y deberes del paciente, atención oportuna)

De esta manera se da por concluido la socialización de los PQRS y encuestas de satisfacción como constancia firman los asistentes.

firman:

  
Nelson Leonardo Fierro González  
Gerente:  
E.S.E Hospital del Rosario

  
Blanca Ruth Guevara Penagos  
Atención al usuario - SIAU  
secretaria:

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”