DATOS GENERALES

COMITÉ	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	**Fecha:** 11-03-2021	
Nº COMITÉ	02	**HORA INICIO**	10:00 a.m.
RESPONSABLE	GERENTE: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ	**HORA FINAL**	11:30 a.m.
OBJETIVOS: Informar el consolidado de quejas y reclamos correspondientes al mes de febrero 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 10: 00 am del día 11 de marzo del año 2021, se da inicio a la socialización de informe correspondiente al mes de febrero, 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 febrero

FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA

16/02/2021	QUEJA	OFICINA SIAU	KEVIN STIV POLO VANEGAS -MEDIMAS	Inconformidad por mal procedimiento en el servicio de urgencias.	5	Atencion a urgencias a la coordinadora encargada.
17/02/2021	PETICION	CORREO ELECTRONICO	ASMESALUD	Petición sobre información a PQR, por Inconformidad por parte de los familiares del usuario VICTOR POLANIA indicando no atención medica	3	Dirigida a la coordinadora de crónicos.
23/02/2021	QUEJA	OFICINA SIAU	JAVIER ZAMORA CEBALLOS-NUEVA EPS	inconformidad por el diagnostico que genero el médico de urgencias, porque el médico de la Nueva EPS genera un diagnóstico diferente con una mejor atención.	5	Atencion a urgencias a la coordinadora encargada

Fuente: Oficina Siau ESE del Rosario de Campoalegre.

La Coordinadora de SIAU manifiesta que se presentaron 2 quejas y 1 petición donde se encuentran los siguientes canales de recepción:

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

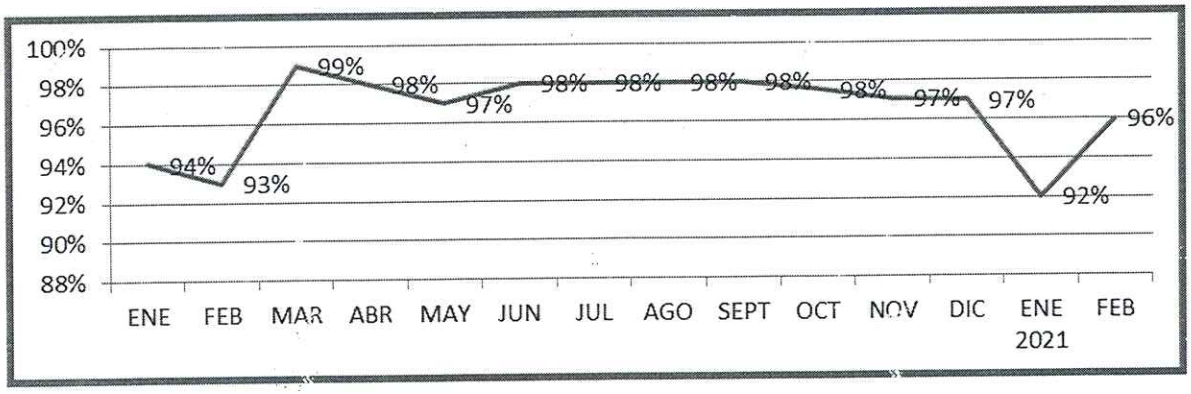
Manifiesta que la primera queja se realizó por parte del señor, KEVIN STIV POLO VANEGAS de la IPS MEDIMAS donde muestra inconformidad por mal procedimiento en el Servicio de Urgencias, remitiéndose a la parte encargada, la Coordinadora de atención del Área de Urgencias; la segunda es una petición por parte de la IPS ASMESALUD, solicitando información del usuario VICTOR POLANIA, y por consiguiente remitida la queja a la Coordinadora encargada de RCB; la tercera es una queja por parte del señor JAVIER ZAMORA CEBALLOS de la NUEVA EPS, inconformidad por el diagnostico generado por parte del médico de urgencias, fue remitida al coordinador del área de Urgencias.

Se les realiza el trámite correspondiente a cada de los PQRS mencionados con su respuesta en el tiempo establecido.

3. Consolidado de Satisfacción del Usuario.

Se continua con el consolidado de satisfacción del usuario tomando los meses del año anterior 2020 y febrero 2021, exponiendo los indicadores de acuerdo a la Resolución No.0256. la Coordinadora de SIAU prosigue con el consolidado de acuerdo a las siguientes preguntas:

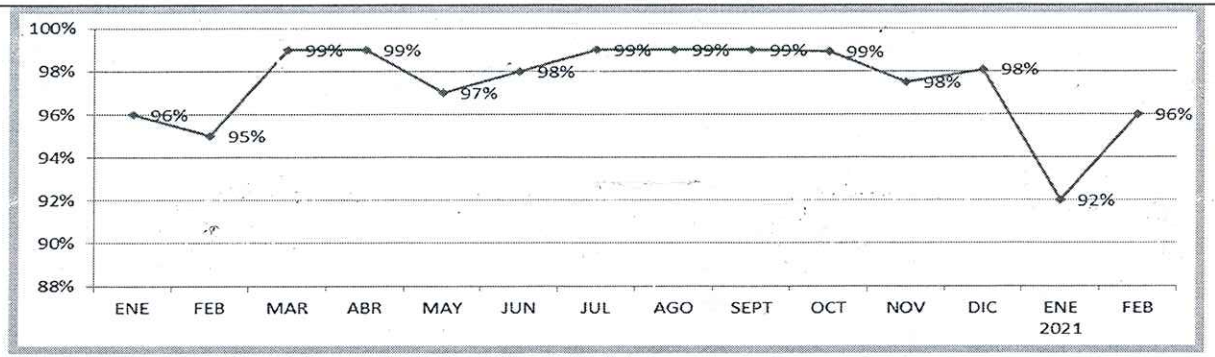
¿Proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?



Grafica 1 Fuente: Oficina Siau ESE del Rosario de Campoalegre

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 febrero del año 2021, reflejando un 96 % de satisfacción.

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

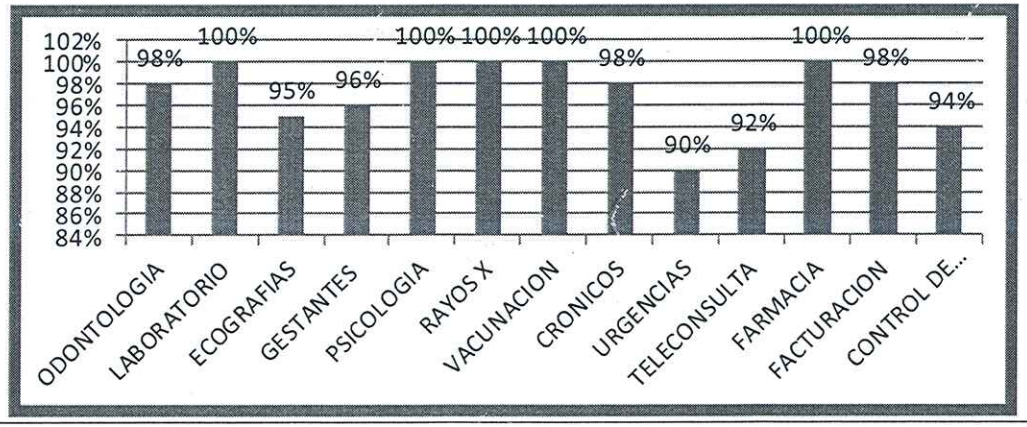


Grafica 2 Fuente: Oficina Siau ESE del Rosario de Campoalegre

En la gráfica N° 2 nos muestra la proporción de usuarios que recomiendan la E.S.E Hospital del Rosario, durante el mes de febrero del año 2021, reflejando un 96% de satisfacción.

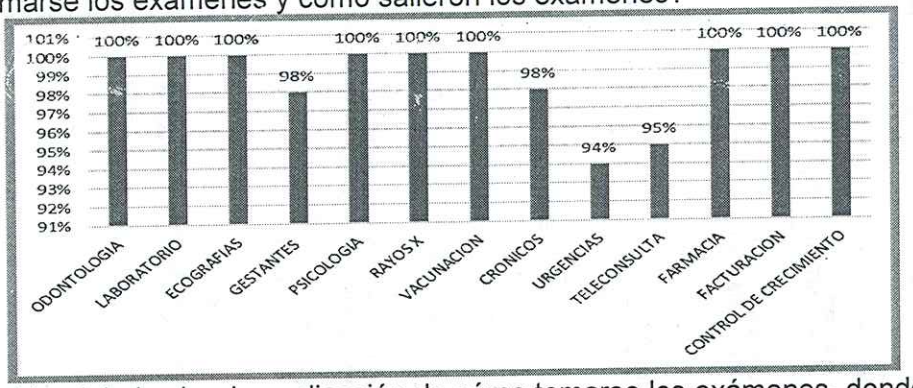
Seguidamente se da a conocer las proporciones de cumplimiento por los servicios de la E.S.E Hospital del Rosario referente a cada pregunta.

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



servicios de odontología, gestantes, rayos. x, psicología, vacunación, crónicos, contro! de crecimiento, crónicos teniendo un 100% de cumplimiento, mientras se refleja un 94% en el servicio de urgencias, teleconsulta y facturación con un 96%, seguidamente está el servicio de urgencias con un 96% y teleconsulta con un 98%.

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



En la gráfica nos muestra la proporción global sobre la explicación de cómo tomarse los exámenes, donde se evidencia que los servicios de odontología, laboratorio, toma de ecografías, psicología, rayos x, vacunación, farmacia, tiene el 100% de cumplimiento, mientras se refleja un 94% en el servicio de urgencias, seguidamente está el servicio de teleconsulta con un 95%, los servicios de crónicos y gestantes, se presentó un 98%.

4. Conclusiones

En el mes de febrero, 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.

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
Atencion al usuario - SIAU
secretaria: