



E.S.E. Hospital del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 891180039-0



DATOS GENERALES:

COMITÉ:	ACTA DE COMITÉ MES DE OCTUBRE DE 2020.		Fecha: octubre de 2020
Nº COMITÉ:	10 DE 2020.		
RESPONSABLE:	BLANCA RUTH GUEVARA PENAGOS		
OBJETIVOS:	Asesorar y orientar a los profesionales de la salud que hacen parte de la Empresa Social del Estado Hospital del Rosario, en la determinación de normas y procedimientos éticos que garanticen la integridad de los usuarios de nuestra ESE, promoviendo el sano ejercicio de la actividad técnica y científica.		Se cumplió: SI ☒ NO ☐

TEMAS:

Informe de quejas y reclamos correspondientes al mes de octubre de 2020, para su respectiva socialización, por parte de la Coordinadora del SIAU de la E.S.E Hospital del Rosario.

Se cumplió:
SI ☒ NO ☐

COMPROMISOS COMITES ANTERIORES:

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA	Observaciones
Realización del Comité Mes a Mes.	Blanca Ruth Guevara Penagos	24/11/2020	Se cumplió: sí

Lo más importante
es el usuario



E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 891180039-0



DESARROLLO:

Se socializa al comité de Ética Hospitalaria el informe de atención al usuario correspondiente al mes de marzo de 2020, a cargo de la Coordinadora de Atención al Usuario.

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO MES DE OCTUBRE DEL 2020.

FUNCIONES:

Proceso de Quejas y Reclamos.
Encuestas de Satisfacción.
Apertura Buzones de sugerencias.
Asociación de Usuarios de Servicios de Salud.

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Durante el mes de octubre se radicó se radicaron 3 quejas por escrito: cuyo canal fue 2 vía correo electrónico, 1 queja en la oficina de Atención, se realizaron orientaciones y acompañamientos a quejas verbales, las cuales fueron tramitadas de acuerdo a lo establecido para este fin, en el manual de atención al usuario. Se anexa consolidado P.Q.R.S-D por escrito y verbal del mes de octubre de 2020.

QUEJA No. 1

USUARIO: MILLER EDUARDO CUBIDES

MOTIVO DE LA QUEJA: Usuario manifiesta inconformidad en la demora de atención en el servicio de aislamiento.

RESPUESTA QUEJA: Se contesta oficio al usuario, en apoyo con el señor gerente indicándole que se realizó la revisión del caso, de igual manera se le ofrece disculpas por la situación presentada.

OPORTUNIDAD: 7 Días



E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMBI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nít. 891180039-0



SAMPALEGRE - HUILA
QUEJA No. 2

USUARIO: EPS ECOOPSOS

MOTIVO DE LA QUEJA: Inconformidad por el mal servicio prestado al señor MILLER EDUARDO CUBIDES,

RESPUESTA QUEJA: Se contesta el oficio en apoyo del señor gerente Nelson Leonardo Fierro indicando que ya se había dado respuesta al señor Miller Eduardo Cubides sobre lo sucedido ese día, de la misma manera se le justifica a la EPS ECOOPSOS lo manifestado.

OPORTUNIDAD: 8 Días

QUEJA N° 3

USUARIO: NANCY HERRERA

MOTIVO DE LA SUGERENCIA: la usuaria Nancy Herrera manifiesta inconformidad por la atención de parte del médico José Eyder Romero médico de urgencias.

RESPUESTA QUEJA: se le contesta oficio a la usuaria en apoyo del señor gerente quien hace llamado a su celular para brindar la disculpas, pero no fue posible la comunicación, aun en el oficio se le manifiesta las disculpas, y indicándole el proceso realizado para mejorar la atención.

OPORTUNIDAD: 5 Días

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS.

Se Realizaron **300** Encuestas en el mes de octubre, Usuarios Satisfechos **291** Calificados Buenos para un Total de 97 % de satisfacción. De los cuales se evidencia 9 usuarios insatisfechos para un total de un 3 % de insatisfacción distribuida un 2 % en el servicio de aislamiento, 1% en el servicio de medicina general.

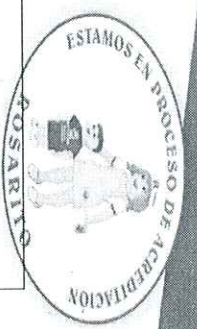
*Lo más importante
es el usuario*



E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 891180039-0



CAMPAGNOL - HUILA

CONSOLIDADO DE INDICADORES DE CALIDAD 2020

No.	No. encuesta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
1	¿El tiempo de espera para su atención fue?	92%	92%	95%	96%	94%	95%	96%	95%	98%	98%		
2	La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido/a fue?	99%	96%	98%	98%	96%	97%	97%	97%	98%	98%		
3	Califique el trato del personal que lo/a atendió:	97%	93%	97%	98%	97%	97%	98%	97%	97%	97%		
4	¿La claridad de la información suministrada para hacer uso del servicio fue?	95%	94%	98%	97%	96%	97%	98%	95%	96%	97%		
5	La información suministrada por el profesional que lo/a atendió relacionada con el diagnóstico de su enfermedad y el estado de la misma, le permite comprender su estado de salud actual?	94%	95%	95%	97%	96%	97%	97%	94%	95%	95%		
6	¿Le explicaron sobre como tomarse los exámenes y como salieron los resultados?	95%	93%	96%	97%	96%	97%	97%	95%	96%	96%		
7	El/la profesional que lo/a atendió le informó sobre los cuidados para su enfermedad en la casa?	94%	95%	97%	97%	97%	97%	97%	96%	97%	96%		
8	¿Cómo calificaría la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	94%	93%	99%	98%	97%	98%	98%	98%	98%	98%		
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	96%	95%	99%	99%	97%	98%	99%	99%	99%	99%		
PUNTOS ALCANZADOS		95%	94%	97%	97%	96%	97%	97%	96%	97%	97%	#####	#####

Carrera 9 No. 32-50 Km 1 - Via a Neiva / Campoalegre - (H)
Teléfonos: (098) 838 14 81 - 838 00 30
administracion@hospitaldelrosario.gov.co
www.hospitaldelrosario.gov.co

Lo más importante
es el usuario

E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008
Nit. 891180039-0



Según indicadores 256:

INDICADORES	MUY BUENA			BUENA		REGULAR		TOTAL	
Número de usuarios que respondieron ¿muy buena? y ¿buena? A la pregunta: cómo calificaría su experiencia global en respecto a los servicios de salud que ha recibido.		272		25		3		300	
Número de usuarios que respondieron la pregunta:								300	

ASOCIACION DE USUARIOS DE ESE HOSPITAL DEL ROSARIO.

La Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital del Rosario, se está reuniendo de conformidad, para el presente mes la reunión se llevó a cabo el día viernes 22 de octubre de 2020, donde se llevó a cabo la presentación y socialización del tema salud pública, de la misma manera de les informa a la directiva sobre los PQRS y análisis de las encuesta de satisfacción al usuario.

APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

En el mes de octubre, se realizó las 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 realizó los días viernes 6 – 13 – 20 – 27, en constancia se firmaron las actas de apertura en compañía de un usuario testigo que valida la información y que reposan en la carpeta, en la oficina de Atención al Usuario.

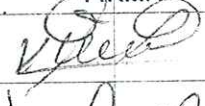
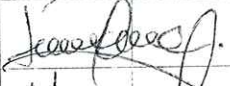
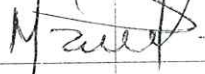
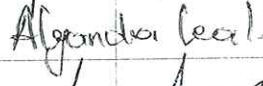
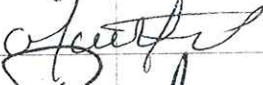
	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	LISTADO DE ASISTENCIA		
VIGENCIA: 08-04-2011	CODIGO: GTH-FO-01	VERSION: 04	PÁGINA 1 DE 1

TEMA: Comite de catuca

RESPONSABLE: Blanca Ruth Guevara

FECHA: 20 octubre 2020 LUGAR: Inspección ESE Hospital

HORA DE INICIO: 2:00 HORA FINALIZACION: 4:00 pm

	NOMBRE	N° DOCUMENTO	CARGO/	FIRMA
1	Katherine Montero	1130611921	Odontólogo	
2	LISA P. Cortes	36346596	AUX. IAMI	
3	Maria Paula Ruz Tronzo	1.075311783	Enfermera	
4	Maria Alejandra Leal	100918391	Enfermera	
5	Maria Alejandra Corva	1079177450	Bacteriología	
6	BIANCA MONTEGRO	36.346000	farmacia	
7	Gerardo Montenegro	12.104.811	Asociación	
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				