



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 1 de 7

DATOS GENERALES

COMITÉ	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Fecha: 23-12-2020
Nº COMITÉ	11 y 12	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 diciembre del año 2020, 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 noviembre, diciembre 2020.
3. Consolidado de Satisfacción del Usuario
4. Conclusiones, despedida

DESCRIPCION BREVE

1. Saludo y presentación

Siendo las 10: 00 am del día 23 de diciembre del año 2020, se da inicio a la socialización de informe correspondiente al mes de noviembre y diciembre, reunidos en la sala de Juntas quienes se encuentra presente.
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 noviembre, diciembre.

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

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 2 de 7

1	2	3	4	5	6
3/1/2020	QUEJA	SECRETARIA GERENCIA	JOSE HERNEY GALINDO FORERO		facturación
4/1/2020	QUEJA	CORREO	COMFAMILLAR	inconformidad en proceso de asignación de citas parr programa de DT Y PE.	6 Facturación
9/1/2020	FELICITACION	BUZON DE AISLAMIENTO	HERMINIA MORALES	Felicitan al personal de urgencias del área de aislamiento por la atención brindada al usuario	4 Aislamiento
12/1/2020	FELICITACION	SECRETARIA GERENCIA	EMERITA ALMANZA JIMENEZ	Agradecimientos por la excelente atención recibida por el medico Dagoberto Lugo	4 Urgencias
DICIEMBRE 2020	NA	NA	NA	Durante el mes diciembre no se presentó ninguna manifestación por parte de los usuarios E.S.E Rosario.	NA NA

Fuente: Oficina Siau ESE del Rosario de Campoalegre.

La Coordinadora de SIAU manifiesta que se presentaron en el mes de noviembre 1 quejas y 2 felicitaciones y e el mes de diciembre no se presentó ninguna manifestación escrita por los usuarios donde se encuentran los siguientes canales de recepción:

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

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

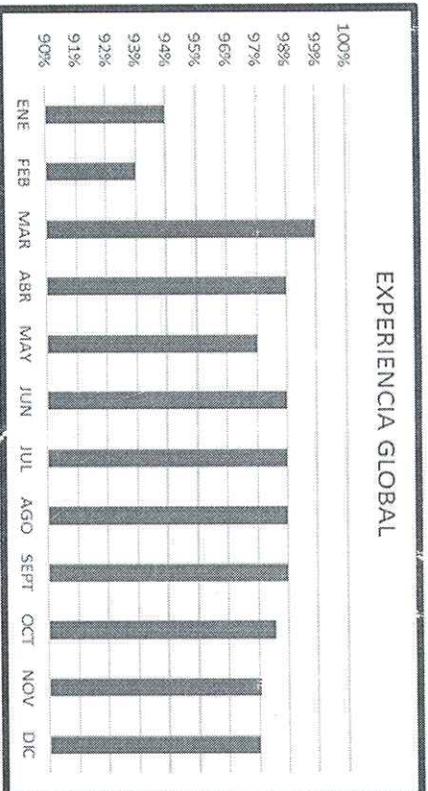
VERSION: 2

Página 3 de 7

3. Consolidado de Satisfacción del Usuario.

Se continua con el consolidado de satisfacción del usuario, 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 noviembre y diciembre se presentó un 97% del año 2020.

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

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

ACTA DE COMITE

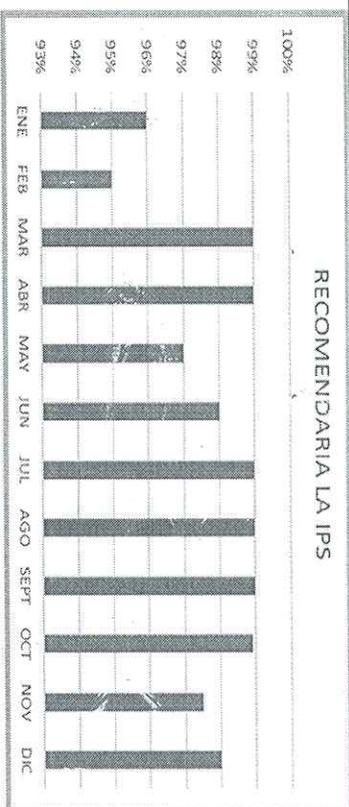


VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 4 de 7

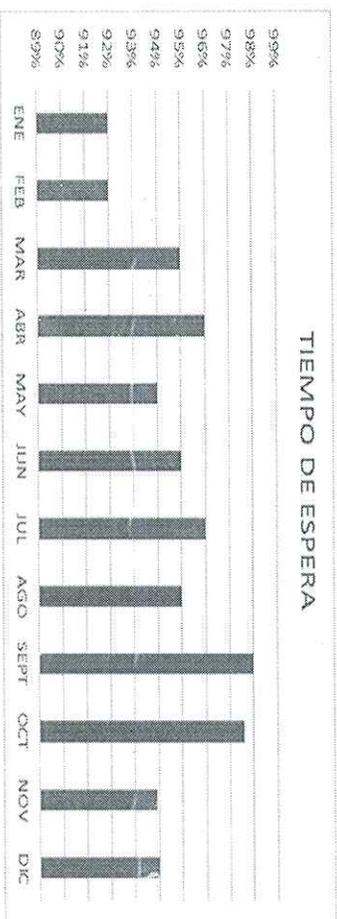


Grafica 2 Fuente: Oficina Siau ESE del Rosario de Campoalegre

En la gráfica N° 2 nos muestra la proporción de usuarios que recomiendan la E.S.E Hospital del Rosario, durante el mes de noviembre se refleja un 96% y en el mes de diciembre un 97% del año 2020.

Seguidamente se da a conocer las proporciones de cumplimiento por cada criterio en la encuesta realizada en la E.S.E Hospital del Rosario.

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





ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-08-2016

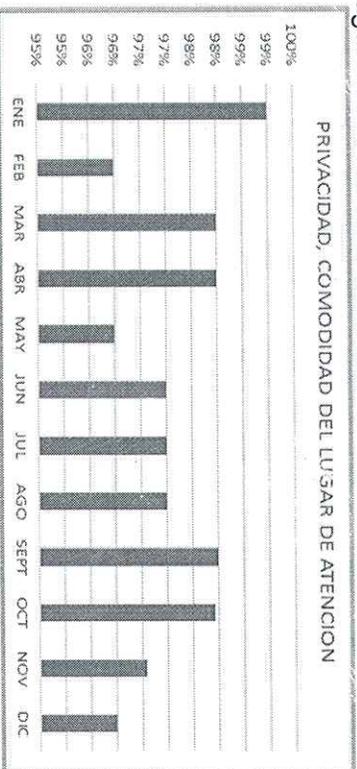
CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 5 de 7

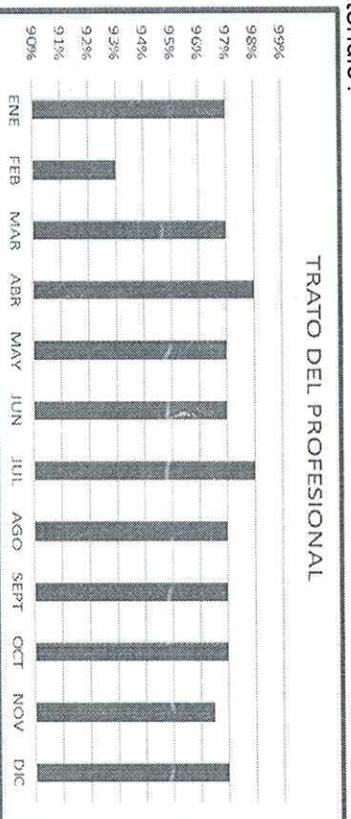
En la gráfica nos muestra la proporción global al tiempo de espera del usuario al utilizar el servicio, reflejando que el mes de noviembre se presentó un 94% y el mes de diciembre también el 94%.

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 en el mes de noviembre se presentó un 97% y el mes de diciembre un 96%.

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



“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-08-2016

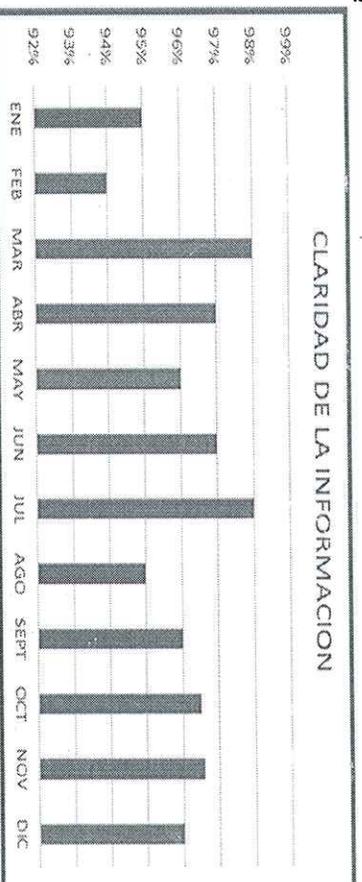
CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 6 de 7

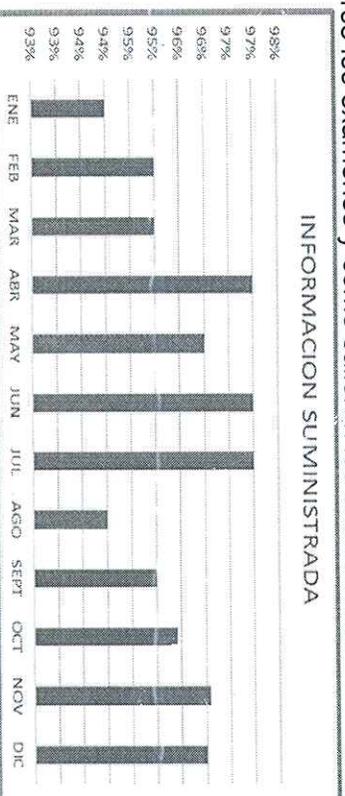
En la gráfica nos muestra la proporción global del trato del profesional que lo atendió al utilizar el servicio, donde se evidencia que en el mes de noviembre se presento un 96% y el mes de diciembre un 97%.

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 en el mes de noviembre se presento un 97% y el mes de Diciembre un 96% de satisfacción.

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



“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 7 de 7

En la gráfica nos muestra la proporción global sobre la explicación de cómo tomarse los exámenes, donde se evidencia en el mes de noviembre se presento un 96% y el en mes de Diciembre un 96% de satisfacción.

4. Conclusiones

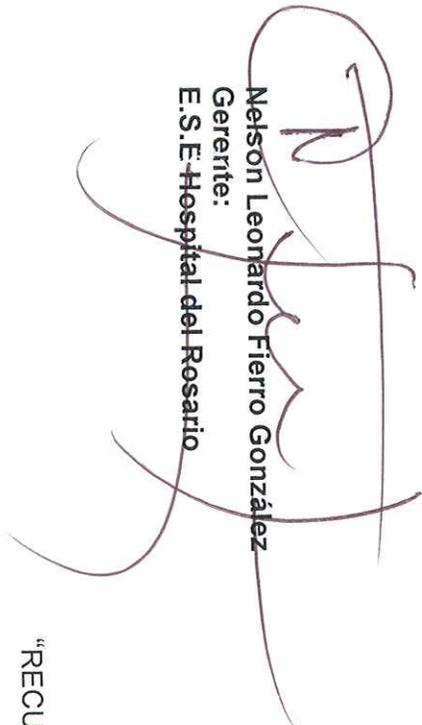
En el mes de febrero, se realizó la respectiva revisión en los buzones de sugerencia de la E.S.E donde no se encontró ninguna manifestación de PQRS.

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.

firmar:


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”