



# 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 DE ÉTICA DE FEBRERO DE 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  | Fecha: 14 de marzo de 2020              |
| Nº COMITÉ:   | 02 DE 2020.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  | HORA INICIO 03:00 pm                    |
| RESPONSABLE: | BLANCA RUTH GUEVARA PENAGOS                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  | HORA FINAL 04:00 pm                     |
| 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 <u>X</u><br>NO <u>  </u> |

## TEMAS:

Informe de quejas y reclamos correspondientes al mes de FEBRERO de 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   

## COMPROMISOS COMITES ANTERIORES:

| DETALLE                                    | RESPONSABLE                 | FECHA      | Observaciones  |
|--------------------------------------------|-----------------------------|------------|----------------|
| Realización del Comité de Ética Mes a Mes. | Blanca Ruth Guevara Penagos | 14/03/2020 | Se cumplió: sí |

Lo más importante  
es el usuario



# E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMMI  
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 DE ÉTICA DE FEBRERO DE 2020. |  |  | Fecha: 14 de febrero de 2020                                                   |
| Nº COMITÉ:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 02 DE 2020.                                 |  |  | HORA INICIO 03:00 pm                                                           |
| RESPONSABLE:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | BLANCA RUTH GUEVARA PENAGOS                 |  |  | HORA FINAL 04:30 pm                                                            |
| 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 <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

## TEMAS:

Informe de quejas y reclamos correspondientes al mes de FEBRERO 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 de Ética Mes a Mes. | Blanca Ruth Guevara Penagos | 14/02/2020 | Se cumplió: sí |

*Lo más importante  
es el usuario*



**DESARROLLO:**

Se inicia el Comité de Ética Hospitalaria con la socialización del informe de atención al usuario correspondiente al mes de Febrero de 2020, a cargo de la Coordinadora de Atención al Usuario.

**INFORME ATENCIÓN AL USUARIO MES DE FEBRERO DE 2020.**

**FUNCIONES:**

Proceso de Quejas y Reclamos.  
Encuestas de Satisfacción.  
Divulgación de deberes y derechos a los usuarios.  
Apertura Buzones de sugerencias.  
Asociación de Usuarios de Servicios de Salud.

**PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS.**

Durante el mes de febrero se radicó 03 quejas por escrito, dos 02 de ellas fueron de Dirección local de salud, y una en oficina de gerencia, 01 sugerencia en la oficina de atención al usuario y 5 quejas verbales, las cuales se describen a continuación:

**QUEJA No. 1**

**USUARIO: YANDRI LORENA FIERRO MURCIA**  
**CC. 36348241**

**MOTIVO DE LA QUEJA:** Usuaría manifiesta inconformidad en el servicio de urgencias prestado en la entidad, por la falta de la calidad de atención humana hacia ella.

**RESPUESTA QUEJA:** Se contesta oficio a la usuaria, indicándole que se realizó la revisión de su caso, aplicando la retroalimentación de



La queja de personal en torno a la actitud del servicio, de igual manera se le ofrece disculpas por la situación presentada.

**OPORTUNIDAD: 7 Días**

**QUEJA No. 2**

**ENTIDAD: Dirección Local de Salud Municipal**

**MOTIVO DE LA QUEJA:** Usaria MARIA ESTELLA SANCHEZ con cedula de ciudadanía N° 10791786240 manifiesta inconformidad en el servicio de urgencias prestado en la entidad, por la falta de la calidad de atención humana hacia su hijo menor de edad ELFER EXTID RINCON SANCHEZ con TI N° 1079176875.

**RESPUESTA QUEJA:** Se envía oficio a la Dirección de Local de Salud, indicándole que se realizó la revisión del caso, aplicando la retroalimentación de la queja al personal en torno a la actitud del servicio, de igual manera se le ofrece disculpas por la situación presentada.

**OPORTUNIDAD: 7 Días**

**QUEJA No. 3**

**ENTIDAD: Dirección Local de Salud Municipal**

**MOTIVO DE LA QUEJA:** la usuaria CAROLINA CEDEÑO con cedula de ciudadanía N° 36305774 manifiesta inconformidad en el servicio de urgencias prestado en la entidad, por la falta de la calidad de atención humana hacia su hijo menor de edad YONATHAN STIVEN LOZANO CEDEÑO.

**RESPUESTA QUEJA:** Se envía oficio a la Dirección de Local de Salud, indicándole que se realizó la revisión del caso, aplicando la retroalimentación de la queja al personal en torno a la actitud del servicio, de igual manera se le ofrece disculpas por la situación presentada.

**OPORTUNIDAD: 7 Días**



# E.S.E. Hospital Del Rosario

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



## ASISTENTES AL COMITÉ DE ETICA:

| NOMBRES.                           | CARGO.                           | FIRMAS.                              |
|------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| DRA. DORALY GARAVITO               | Asesora de Calidad.              | <i>Doraly Garavito</i>               |
| DRA. MAYRA ALEJANDRA CARVAJAL      | Coordinadora de Laboratorio.     | <i>Mayra Carvajal</i>                |
| DRA. ANA MARIA TOVAR ORTIZ         | Coordinadora de Odontología.     | <i>Ana Maria Tovar Ortiz</i>         |
| DRA. MARYI CLARA GUTIERREZ PENAGOS | Coordinadora de Facturación.     | <i>Maryi Clara Gutierrez Penagos</i> |
| E.J. CARMEN LILIANA MONTERO        | Coordinador Urgencias            |                                      |
| REG. BIANED MORENO                 | Coordinadora de Farmacia         |                                      |
| PS BLANCA RUTH GUEVARA PENAGOS     | Coordinadora Atención al Usuario | <i>Blanca Ruth Guevara Penagos</i>   |
| GERARDO MONTENEGRO                 | Delegado liga de usuarios        | <i>Gerardo Montenegro</i>            |

Lo más importante  
es el usuario