DATOS GENERALES:

COMITÉ:	**ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA DE MARZO DE 2020.**	**Fecha: 19 Marzo de 2020**
Nº COMITÉ:	**03 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** X **NO**__

TEMAS:

Informe de quejas y reclamos correspondientes al mes de MARZO 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**	19/03/2020	**Se cumplió: sí**

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 MARZO 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 marzo se radicó se radicaron 2 quejas por escrito: una en la oficina del SIAU, 1 queja anónima en el buzón de sugerencia de consulta general, 1 sugerencia en el buzón de sugerencia de emergencia, 1 felicitación para un grupo de servicio de urgencias, también se realizó 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 marzo de 2020.

QUEJA No. 1

USUARIO: ISABEL QUIROZ MUÑOZ
CC. 36086632

MOTIVO DE LA QUEJA: Usuaria manifiesta inconformidad en el servicio de atención de medicina general, 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 al profesional en torno a la actitud del servicio, de igual manera se le ofrece disculpas por la situación presentada.

OPORTUNIDAD: 7 Días

QUEJA ANONIMA No. 2

USUARIO: ANONIMO

MOTIVO DE LA QUEJA: El usuario manifiesta inconformidad por la asignación de citas que a la misma hora y no hacen la atención en la hora que es citado.

RESPUESTA QUEJA: Se realiza el tramite de dar respuesta a la queja y se expone en cartelera. donde se aclara que la citas se dan a la misma hora porque hay tres médicos que están con atenciones médicas.

OPORTUNIDAD: 3 Días

SUGERENCIA

USUARIO: JESSICA MARIA OSPINA

MOTIVO DE LA SUGERENCIA: la usuaria Jessica María Ospina manifiesta que en las instalaciones de urgencias hay demasiados zancudos, sugiere tomar medidas ante esa situación. Para el control del dengue.

RESPUESTA QUEJA: se le remite la sugerencia al área de seguridad y salud en el trabajo para tomar medidas de prevención, se le da respuesta comunicándole a la usuaria que se seguirá manteniendo un buen aseo utilizando los desinfectantes adecuados.

OPORTUNIDAD: 5 Días

QUEJAS VERBALES:

Se les realiza acompañamiento y orientación a quejas, peticiones verbales referidas a la asignación de citas, atención de control de

crecimiento por llegar tarde a la cita o no poder viajar ese día por falta de transporte, demora en la atención de urgencias, citas de odontología.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS.

Se Realizaron **300** Encuestas en Total, Usuarios Satisfechos Calificados Buenos. Un Total de 97 % **de** satisfacción. De los cuales se evidencia un 3 % de insatisfacción distribuida un 2 % en el servicio de urgencias, 1% en el servicio de medicina general.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

Se realizo educación a los usuarios internos en el tema de humanización de los servicios de salud en los usuarios del ESE hospital del Rosario, para ello se les hace entrega de un folleto con la información y en constancia se firma el registro que certifica la entrega del material y la información.

De igual manera se continúa haciendo educación en las siguientes temáticas:

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 28 de febrero de 2020, donde se llevó a cabo la presentación de la profesional de La oficina del SAC Dirección Local de Salud Municipal, en donde nos brinda información y funciones sobre la atención al usuario y seguimiento a las entidades prestadoras de salud municipal. Igualmente, a las quejas que los usuarios colocan de los servicios de la entidad prestadora de salud.
Se anexa acta.

APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

En el mes de marzo, se encontró 1 oficio de queja anónima y 1 sugerencia, en el buzón de consulta general a la E.S.E.
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.

En cartelera institucional se fijó el cronograma de apertura de buzones de sugerencias para el año 2020.

ENTREGA DE HISTORIAS CLINICAS

Se realiza la entrega de un total de historias clínicas con los respectivos soportes a 40 usuarios por los medios de correo electrónico, personal.
Se anexa copia del formato de entrega de Historias Clínicas

ASISTENTES AL COMITÉ DE ETICA:

NOMBRES.	CARGO.	FIRMAS.
DRA. DORALY GARAVITO	Asesora de Calidad.	Doraly Garavito
DRA. MAYRA ALEJANDRA CARVAJAL	Coordinadora de Laboratorio.	
DRA. ANA MARIA TOVAR ORTIZ	Coordinadora de Odontología.	
DRA. MARYI CLARA GUTIERREZ PENAGOS	Coordinadora de Facturación.	Ausente
E.J. CARMEN LILIANA MONTERO	Coordinador Urgencias	Carmen Montero
REG. BIANED MORENO	Coordinadora de Farmacia	Ausente
PS BLANCA RUTH GUEVARA PENAGOS	Coordinadora Atención al Usuario	
GERARDO MONTENEGRO	Delegado liga de usuarios	