



# 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. 8911180039-0



## DATOS GENERALES:

COMITÉ:	ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA DE ABRIL DE 2020.	Fecha: 21 mayo de 2020
Nº COMITÉ:	04 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 <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

## TEMAS:

Informe de quejas y reclamos correspondientes al mes de abril 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	03/2020	Se cumplió: sí

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

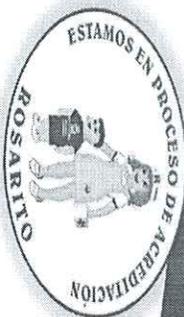
*Lo más importante es el usuario*



# 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



## 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 ABRIL 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 abril se radicó 1 felicitación por escrito: una en la oficina del SLAU, 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.

### 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 promoción y prevención de los servicios de salud en los usuarios del ESE

## E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila

entrega del material y la información. ~~con la información y con constancia se firma el registro que certifica la~~

hospital del Rosario, para ello se les hace entrega del material y la información.

CAMPALLEGRE - HUILA

Nit. 891180039-0



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 24 de abril de 2020. Igualmente, a las quejas que los usuarios colocan de los servicios de la entidad prestadora de salud.

### APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

En el mes de abril, 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 3 – 10 – 17 - 24, 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. De esta manera damos por terminado la socialización, para dar constancia firma:

**NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ**  
GERENTE: ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

**BLANCA RUTH GUEVARA PENAGOS**  
ATENCION AL USUARIO SIAU.

*Lo más importante es el usuario*