

# E.S.E. Hospital Del Rosario

Acreditado IAMI

por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huilla  
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008  
Nit. 391180039-0



## DATOS GENERALES:

COMITÉ:	ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA DE MAYO DE 2020.		Fecha: 11 de junio 2020
Nº COMITÉ:	05 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 <u>X</u> NO <u>  </u>

## TEMAS:

Informe de quejas y reclamos correspondientes al mes de mayo 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.	Bianca Ruth Guevara Penagos	11/06/2020	Se cumplió: sí

*Lo más importante es el usuario*



**INFORME ATENCIÓN AL USUARIO MAYO 2020.**

**1. PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS.**

Se realiza la respetiva recepción de las quejas, reclamo, sugerencia, felicitación. Se les realiza el trámite establecido para este fin según lo indicado en el Manual de Atención al Usuario, en cumplimiento a los términos de oportunidad.

Mes	Clasificación (Queja, felicitación, reclamo, Sugerencia)	Canal de Radicación	Servicio que motiva la queja
mayo	1 queja	Buzón de consulta de urgencias	A la atención del médico de urgencias.
	Felicitaciones	Buzón de consulta externa	IAMI

**PETICIONES VERBALES.**

Se realizaron varias atenciones inmediatas a usuarios quienes solicitaban orientación en lo siguiente:  
Atención para consulta externa sobre autorizaciones de medicamentos.  
Atención prioritaria en odontología.  
Atención en citas de control de crecimiento que no habian logrado asistir por motivos del virus COVID – 19  
Solicitud de impresión de resultados de exámenes.  
La facturación de Exámenes, procedimientos y aplicación de exámenes, asignación de nuevas citas médicas. Citas de control y crecimiento para usuarios de la zona rural.

*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



## 2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS.

Durante el mes de Mayo se realizó la consolidación de satisfacción de las atenciones que brinda la E.S.E a los diferentes usuarios quienes utilizaron los servicios del Hospital Del Rosario. Donde su calificación fue la siguiente.

No.	No. encuesta	MAY	JUN	JUL
1	¿El tiempo de espera para su atención fue?	94 %		
2	La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido/a fue?	96 %		
3	Califique el trato del personal que lo/a atendió:	97 %		
4	¿La claridad de la información suministrada para hacer uso del servicio fue?	96 %		
5	La información suministrada por el profesional que lo/a atendió relacionada con el diagnostico de su enfermedad y el estado de la misma, le permite comprender su estado de salud actual?	96 %		
6	¿Le explicaron sobre como tomarse los exámenes y como salieron los resultados?	96 %		
7	El/la profesional que lo/a atendió le informó sobre los cuidados para su enfermedad en la casa?	97 %		
8	Cómo calificaría la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	97 %		
9	Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	97 %		
PORCENTAJE ALCANZADO		96,32%		

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* 2



## CONSOLIDADO DE INSATISFACION.

Al realizar la socialización con los usuarios sobre la atención recibida cuando utilizan los servicios de la E.S.E Hospital del Rosario, donde responden las preguntas anteriormente plasmadas en el cuadro de consolidación, al tener los porcentajes se evidencia lo siguiente de lo que manifestaron los usuarios.

- Los usuarios manifestaron que el tiempo de espera, en el servicio de odontología es demorado. También manifestaron que no hay atención prioritaria en la atención de la tercera edad y personas con discapacidad, niños, niñas.
- En el servicio de urgencias algunos de los usuarios manifestaron que la información suministrada por el profesional no era muy clara, y a veces ni contestan cuando se dirigían a el médico.
- En el servicio de control y crecimiento manifestaron la incomodidad y el tiempo de espera para la toma de peso, talla, al niño, niña por parte de la jefe de enfermería, por que debían esperar a que el medico diera permiso para ingresar al consultorio, la jefe manifiesta que en ese consultorio se encuentra los implementos para realizar ese procedimiento.
- Solicitan que se tenga en cuenta la atención de citas ya sea de control y crecimiento o cualquier otro servicio para las personas que su domicilio es la zona rural, ya que no cuentan con transporte todos los días, y solo pueden bajar un día en la semana.  
Por qué en una ocasión el médico no la atendió por que no era el día de la cita programada.

*BR*  
**Blanca Ruth Guevara Penagos**  
**Oficina SIAU**  
**E.S.E Hospital del Rosario**

*BR*  
REVISADO

GERENTE

*Lo más importante es el usuario*