

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 JUNIO DE 2020.		Fecha: 10 de julio 2020
Nº COMITÉ:	06 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:

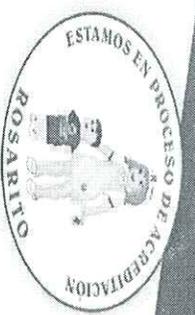
Informe de quejas y reclamos correspondientes al mes de mayo de 2020, para su respectiva socialización, por parte de la Coordinadora del SIAU de la E.S.E Hospital del Rosario.

Se cumplió:
SI NO

COMPROMISOS COMITES ANTERIORES:

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA	Observaciones
Realización del Comité de Ética Mes a Mes.	Bianca Ruth Guevara Penagos	10/06/2020	Se cumplió: si

Lo más importante es el usuario



INFORME ATENCIÓN AL USUARIO JUNIO 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
JUNIO	1 queja	Oficina del usuario	A la atención de facturación y farmacia.

PETICIONES VERBALES.

Se realizaron varias atenciones inmediatas a usuarios quienes solicitaban orientación en lo siguiente:
Atención consulta externa para certificados de discapacidad.
Solicitud a laboratorio para la toma de exámenes sobre todo en las pruebas de embarazos después de las 9:00 am
Asignación de citas a personas que no han logrado comunicarse vía telefónica.
Solicitud de nuevas citas para control de crecimiento.
Solicitud a la jefe de planificación para la atención de embarazadas para la formula de toma del examen.



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 junio 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 %	95 %	
2	La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido/a fue?	96 %	97 %	
3	Califique el trato del personal que lo/a atendió:	97 %	97 %	
4	¿La claridad de la información suministrada para hacer uso del servicio fue?	96 %	97 %	
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 %	97 %	
6	¿Le explicaron sobre como tomarse los exámenes y como salieron los resultados?	96 %	97 %	
7	El/la profesional que lo/a atendió le informó sobre los cuidados para su enfermedad en la casa?	97 %	97 %	
8	Cómo calificaría la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	97 %	98 %	
9	Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	97 %	98 %	
PORCENTAJE ALCANZADO		96,32%	96,99 %	

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



CAMPOALEGRE - HUILLA

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. 89-1180039-0



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 al realizar varias veces la llamada para una cita médica no les contestan, motivo por el cual se trasladan hasta la ESE Hospital para pedir la cita personalmente y le contestan que deben llamar y no le asignan la cita. Solicitan que por favor le den la cita personalmente.
- Algunas usuarias en estado de embarazo refieren que no les toman los exámenes si vienen después de las 8: am ni pruebas de embarazo, las hacen venir para el otro día.
- En el servicio de urgencias que no tienen la prioridad de atender a los niños, niñas o ancianos. Siempre los demoran al llamado.
- En el servicio de control y crecimiento manifestaron que para la asignación de una cita de control las demoran mucho tiempo para que le entreguen el carnet o las hacen venir de nuevo para recogerlo.
- Los usuarios manifiestan demora en la toma de los electrocardiogramas, que deben esperar hasta una hora después de la hora asignada 8: am.

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

REVISADO
GERENTE

Lo más importante
es el usuario 3

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