

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 MES DE SEPTIEMBRE DE 2020.	Fecha: 12 octubre de 2020
N.º COMITÉ:	09 DE 2020.	
RESPONSABLE:	BLANCA RUTH GUEVARA PENAGOS- SIAU	
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 septiembre de 2020, para su respectiva socialización.

Se cumplió:
SI NO

COMPROMISOS COMITES ANTERIORES:

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA	Observaciones
Realización del Comité Mes a Mes.	Blanca Ruth Guevara Penagos	24/08/2020	Se cumplió: sí

*Lo más importante
es el usuario*



DESARROLLO:

Se socializa al comité de Ética Hospitalaria el Informe de atención al usuario correspondiente al mes de septiembre de 2020, a cargo de la Coordinadora de Atención al Usuario.

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO MES DE SEPTIEMBRE DEL 2020.

FUNCIONES:

Proceso de Quejas y Reclamos.
Encuestas de Satisfacción.
Apertura Buzones de sugerencias.
Asociación de Usuarios de Servicios de Salud.

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Durante el mes de septiembre se radicó se radico 1 queja por escrito: cuyo canal fue el correo electrónico, se realizaron 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.

QUEJA No. 1

INTERFUESTA POR: Secretaria Departamental del Huilla

MOTIVO DE LA QUEJA: por mal procedimiento Hospitalario

RESPUESTA QUEJA: Se realiza el respectivo procedimiento de investigación en apoyo con el señor gerente, de igual manera se le ofrece disculpas por la situación presentada.

OPORTUNIDAD: 5 Días

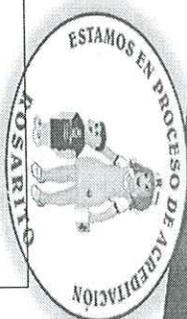


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS

Se Realizaron 300 Encuestas en el mes de octubre, Usuarios Satisfechos 292 Calificados Buenos para un Total de 97 % de satisfacción. De los cuales se evidencia 8 usuarios insatisfechos para un total de un 3 % de insatisfacción distribuida un 2 % en el servicio de urgencia, 1% en el servicio de medicina general.

No.	No. encuesta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	NOV	DIC
1	¿El tiempo de espera para su atención fue?	92%	92%	95%	96%	94%	95%	96%	95%	98%		
2	La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido/a fue?	99%	99%	99%	98%	96%	97%	97%	97%	98%		
3	Califique el trato del personal que lo/a atendió:	97%	93%	97%	98%	97%	97%	98%	97%	97%		
4	¿La claridad de la información suministrada para hacer uso del servicio fue?	95%	94%	99%	97%	96%	97%	98%	95%	96%		
5	La información suministrada por el profesional que lo/a atendió relacionada con el diagnóstico de su enfermedad y el estado de la misma, le permite comprender su estado de salud actual?	94%	95%	95%	97%	96%	97%	97%	94%	95%		
6	¿Le explicaron sobre como tomarse los exámenes y como salieron los resultados?	95%	93%	96%	97%	96%	97%	97%	95%	96%		
7	El/la profesional ¿que lo/a atendió le informó sobre los cuidados para su enfermedad en la casa?	94%	95%	97%	97%	97%	97%	97%	96%	97%		
8	¿Como calificaría la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	94%	93%	99%	98%	97%	98%	98%	98%	98%		
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	96%	95%	99%	99%	97%	98%	99%	99%	99%		
PUNTOS ALCANZADOS		95%	94%	97%	97%	96%	97%	97%	96%	97%	97%	97%

Lo más importante es el usuario



Según Indicadores 256:

INDICADORES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	TOTAL
	Número de usuarios que respondieron ¿muy buena? ¿buena? A la pregunta: cómo calificaría su experiencia global en respecto a los servicios de salud que ha recibido.	280	18	2
Número de usuarios que respondieron la pregunta:				300

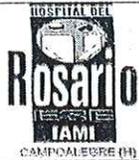
ASOCIACION DE USUARIOS DE ESE HOSPITAL DEL ROSARIO.

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 septiembre de 2020, donde se llevó a cabo la presentación y socialización del tema de trabajo, de la misma manera de le informa a la directiva sobre los PQRS y análisis de las encuestas de satisfacción al usuario.

APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

En el mes de septiembre, se realizó las respetiva revisión en los buzones de sugerencia de la E.S.E donde no se encontró ninguna manifestación de PQRS.
La revisión de los buzones se realizó los días viernes 4 – 11 – 18 – 25, 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.

Lo más importante es el usuario



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO



LISTADO DE ASISTENCIA

VIGENCIA: 08-04-2011

CODIGO: GTH-FO-01

VERSION: 04

PÁGINA 1 DE 1

TEMA: Acta Socialización PQRS y encuesta de satisfacción

RESPONSABLE: Departamento Blanca Ruth Guevara

FECHA: 12 de octubre 2020 LUGAR: Instalaciones Rosario

HORA DE INICIO: 9:00 am HORA FINALIZACION: 11:00 am

	NOMBRE	N° DOCUMENTO	CARGO/	FIRMA
1	Katherine Montero	1130611921	Odontólogo	
2	WISA P. Cortes	36346596	AUX. IAMI	
3	Mónica Paula Ruz Tronzo	1.075311783	Enfermera	
4	Maria Alejandra Leal	1089183241	Enfermera	
5	Maria Alejandra Cova	1079177450	Bacteriología	
6	BIANCA MONTEIRO	36.346080	Farmacéutica	
7	Blanca Ruth Guevara	36346596	SIAC	
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				