



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 1 de 8

DATOS GENERALES

COMITÉ	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Fecha: 14-04-2021
Nº COMITÉ	03	HORA INICIO 10:00 a.m.
RESPONSABLE	GERENTE: NELSON LEONARDO FIERRO GONSALEZ	HORA FINAL 11:30 a.m.
OBJETIVOS:	Informar el consolidado de quejas y reclamos correspondientes al mes de marzo del año 2021, para su respectiva socialización, por parte de la Coordinadora del SIAU de la E.S.E Hospital del Rosario.	Se cumplió SI _X_ NO _

TEMA A TRATAR:

1. Saludo y presentación
2. Consolidado de P.Q.R.S.F radicadas por escrito durante el mes de Marzo
3. Consolidado de Satisfacción del Usuario
4. Conclusiones, despedida

DESCRIPCION BREVE

1. Saludo y presentación

Siendo las 10: 00 am del día 14 de abril del año 2021, se da inicio a la socialización de informe correspondiente al mes de marzo, quienes se encuentra presente los abajo firmantes.
Donde se les brinda los saludos y agradecimientos por la asistencia, se inicia con la presentación de los siguientes ítems.

2. Consolidado de P.Q.R.S.F radicadas por escrito durante el mes de marzo

FECHA DE RADICACION	DE QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA,	CANAL ATENCION	DE ENTIDAD, PERSONA	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO QUIEN REMITIO
---------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	--------	---------------------	------------------------

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITE

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 2 de 8

FELICITACION.	REMITENTE	LA QUEJA
13/03/2021 QUEJA	Correo electrónico DIRECCION LOCAL SALUD	5 Coordinadora del servicio de facturación.
		La dirección Local de Salud solicita información sobre la inconformidad de la señora Estefany Cardozo por demora en la asignación de cita para control de crecimiento de su hijo.

Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre.

La Coordinadora de SIAU manifiesta que se presentaron 1 quejas y 1 petición donde se encuentran los siguientes canales de recepción:

- Correo Electrónico
- Buzón de Sugerencias
- Oficina SIAU
- Oficina Gerencia

Manifiesta que en el mes de marzo de 2021 solo se presentó una queja canalizada por medio de correo electrónico de Dirección Local de Salud, por la usuaria ESTEFANY CARDOZO quien manifiesta inconformidad por no asignarle cita de control de crecimiento a su hijo. Pertenecen a la IPS SURA, es decir que tiene portabilidad con la ESE Hospital del Rosario. Se le realiza el envío a la coordinadora de Facturación y de esta manera dar la respectiva respuesta y aclaración de la queja, la cual se llevo acabo en los terminos establecidos.

3. Consolidado de Satisfacción del Usuario.

Se continua con el consolidado de satisfacción del usuario tomando los meses del año anterior 2020 y marzo 2021, exponiendo los indicadores de acuerdo a la Resolución No.0256. la Coordinadora de SIAU prosigue con el consolidado de acuerdo a las siguientes preguntas:

¿Proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?

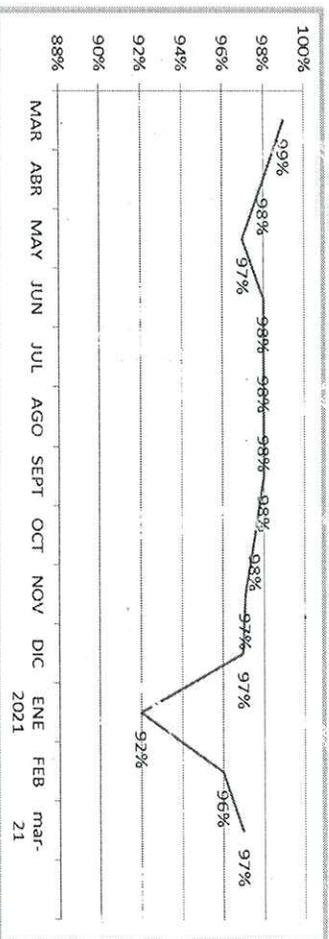
“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

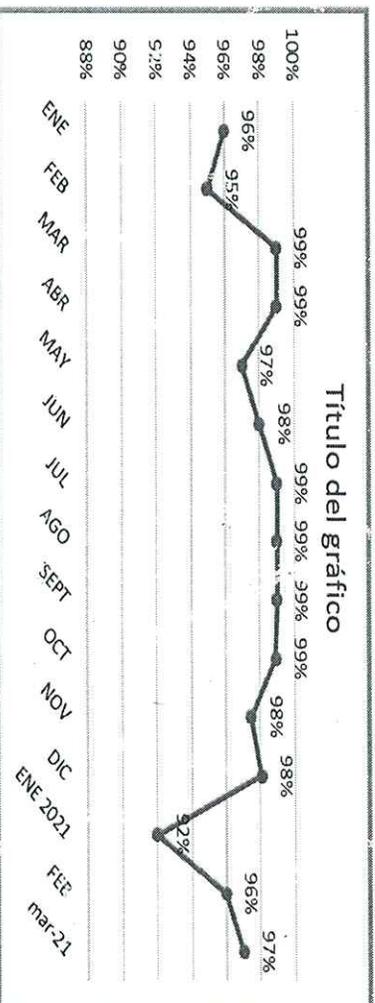
Página 3 de 8



Gráfica 1 Fuente: Oficina Siau ESE del Rosario de Campopalegre

En la gráfica N° 1 nos muestra la proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que utilizan los usuarios durante mes de marzo del año 2021, reflejando un 97 % de satisfacción.

¿Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo?



Gráfica 2 Fuente: Oficina Siau ESE del Rosario de Campopalegre

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

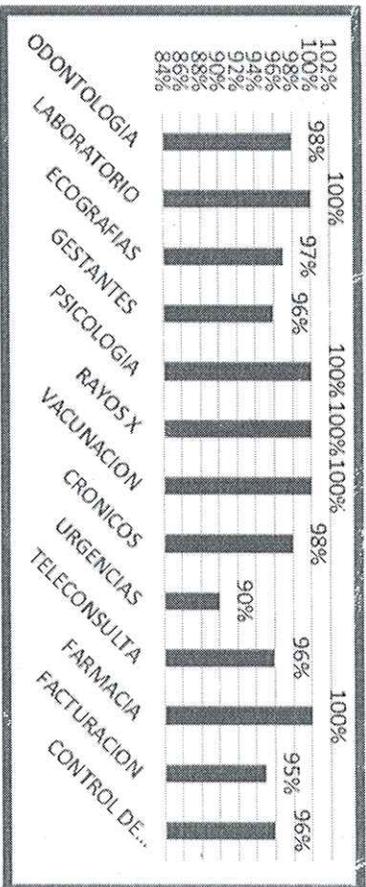
VERSION: 2

Página 4 de 8

En la gráfica N° 2 nos muestra la proporción de usuarios que recomiendan la E.S.E Hospital del Rosario, durante el mes de marzo del año 2021, reflejando un 97% de satisfacción.

Seguidamente se da a conocer las proporciones de cumplimiento por los servicios de la E.S.E Hospital del Rosario referente a cada pregunta.

1. ¿El tiempo de espera para su atención fue?



En la gráfica nos muestra la proporción global al tiempo de espera del usuario al utilizar el servicio, donde se evidencia que los servicios de laboratorio, psicología, rayos x, vacunación, farmacia, se obtiene el 100% de cumplimiento, mientras se refleja un 90% en el servicio de urgencias, seguidamente está el servicio facturación con un 95%, los servicios de control de crecimiento, gestantes y teleconsulta arrojan un 96%, el servicio de toma de ecografías con un 97% y odontología con un 98%. Donde se concluye que el servicio de urgencias es quien presenta el más bajo porcentaje por tal razón se llevara a cabo estrategias para mejorar la atención de espera.

2. ¿ la privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido/a fue:

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITE

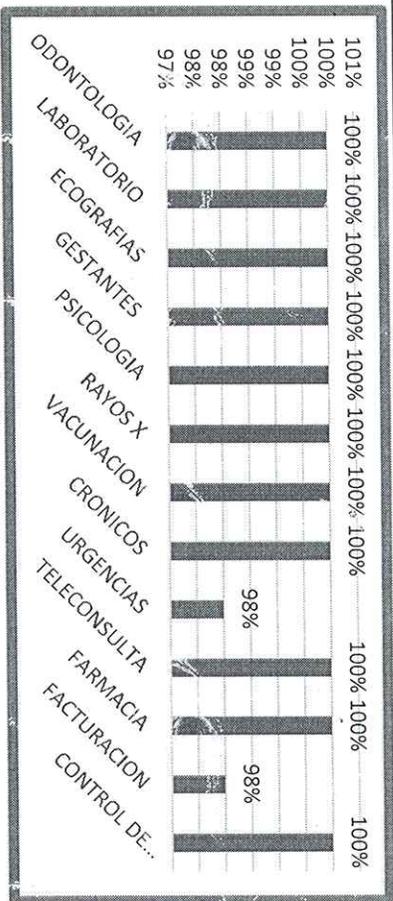


VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

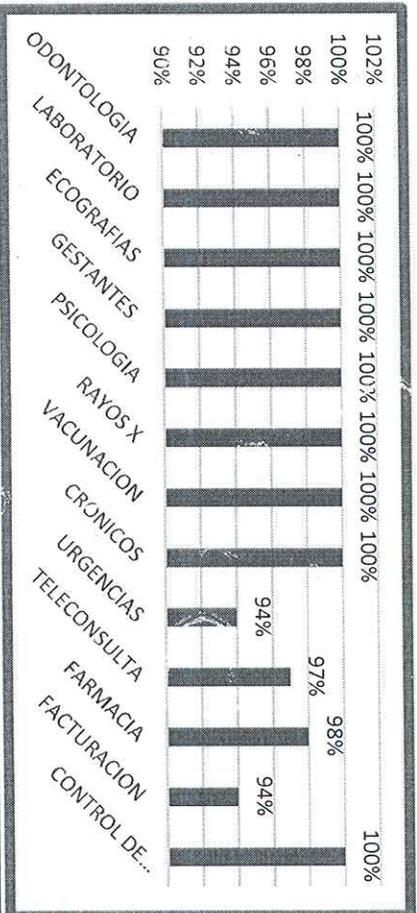
VERSION: 2

Página 5 de 8



En la gráfica nos muestra la proporción global de la privacidad, comodidad e higiene del lugar al utilizar el servicio, donde se evidencia que los servicios de laboratorio, psicología, rayos X, vacunación, farmacia, teleconsulta, toma de ecografías, crónicos reflejando un 100% de cumplimiento, mientras se refleja un 98% en el servicio de urgencias, facturación.

3. Califique el trato del personal que lo atendió?



“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

VIGENCIA: 15-08-2016

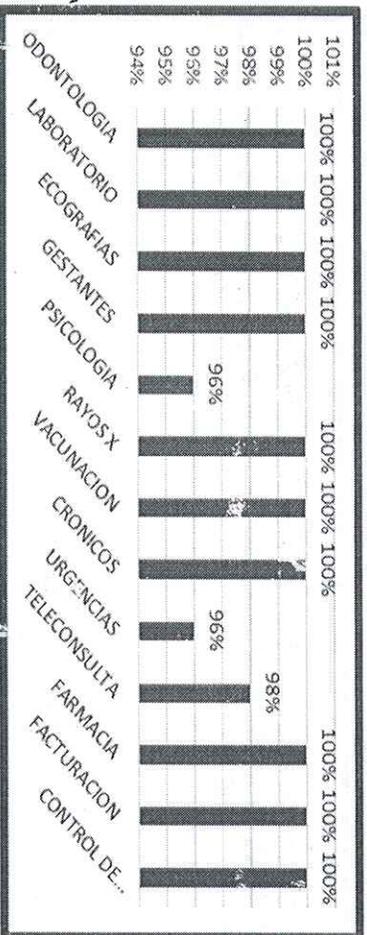
CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 6 de 8

En la gráfica nos muestra la proporción global del trato del profesional que lo atendió al utilizar el servicio, donde se evidencia que en el servicio de odontología, laboratorio, toma de ecografías, gestantes, psicología, rayos X, Vacunación, crónicos, control de crecimiento realizan una excelente atención teniendo un 100% de cumplimiento, mientras se refleja un 94% en el servicio de urgencias y facturación, seguidamente está el servicio teleconsulta con un 97% y esta farmacia con un 98%. Donde se concluye que el servicio de urgencias y facturación es quien presenta el más bajo porcentaje por tal razón se llevara a cabo estrategias para mejorar la atención con los usuarios.

4. La información suministrada por el profesional que realizó la atención relacionada al diagnóstico de su enfermedad, le permite comprender su estado de salud actual?



En la gráfica nos muestra la proporción global de la información suministrada por el profesional al usuario, donde se evidencia que los servicios de odontología, laboratorio, ecografías, gestantes, rayos X, Vacunación, farmacia, facturación, control de crecimiento, crónicos teniendo un 100% de cumplimiento, mientras se refleja un 96% en el servicio de psicología, seguidamente está el servicio de urgencias con un 96% y teleconsulta con un 98%.

5. ¿Le explicaron sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes?



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

ACTA DE COMITE



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

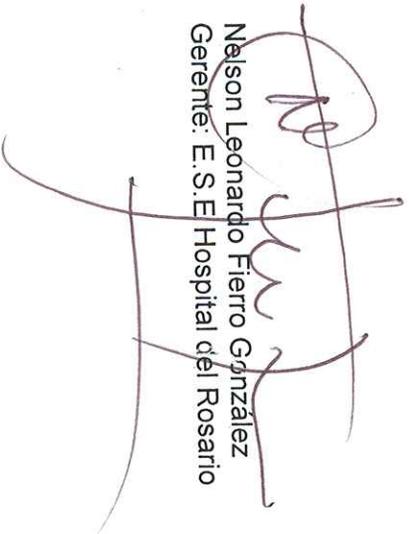
Página 8 de 8

oportunamente para dar respuesta al reclamante, lo que facilita a cada área tener un tiempo de 2 días hábiles para proyectar y enviar la respuesta solicitada y luego dar la respuesta del PQRS al remitente.

Incluir en el plan institucional de capacitación temas relacionados con las manifestaciones presentadas por los usuarios. Entre ellos (Humanización, derechos y deberes del paciente, atención oportuna)

De esta manera se da por concluido la socialización de los PQRS y encuestas de satisfacción como constancia firman los asistentes.

firman:



Nelson Leonardo Fierro González
Gerente: E.S.E Hospital del Rosario



Blanca Ruth Guevara Penagos
secretaría

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”