DATOS GENERALES

COMITÉ	INFORME MENSUAL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA MES DE JUNIO.	**Fecha: 27**-06-2022	
N.º COMITÉ	06	**HORA INICIO**	2:00 p.m.
RESPONSABLE	NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ	**HORA FINAL**	4:00 p.m.
OBJETIVO: llevar a cabo el comité de Ética del mes de JUNIO, donde se les presentaran el informe de PQRSF y Satisfacción del Usuario		Se cumplió SI x NO__	

TEMA A TRATAR:

1. Saludo.
2. Lectura del acta anterior.
3. Consolidado del informe de PQRSF del mes de JUNIO.
4. Informe de satisfacción al usuario referente a las encuestas.
5. Compromisos.
6. Despedida.

DESCRIPCION BREVE

1**. Saludo y presentación**

Siendo las 2:00 de la tarde del día 27 de mes de julio del año 2022, se da inicio al encuentro del mes de junio con los representantes del Comité de Ética Hospitalaria, quienes se encuentra presente los abajo firmantes.

se inicia con la presentación de los siguientes Ítems.

2. **Lectura de acta y verificación de los compromisos.**

Se realizo la lectura del acta anterior realizando la aprobación de ella y revisando el cumplimiento de los compromisos adquiridos por área de servicio. En donde cada área realizo su presentación referido al desarrollo de la actividad para dar cumplimiento a su compromiso.

Seguidamente damos paso al reporte de las PQRSF que se presentaron en el mes, de esta manera socializar y revisar si necesita un plan de mejora.

3. **Consolidado de P.Q.R.S.F radicadas por escrito durante el mes de junio.**

Se les socializa la presentación en diapositivas, en donde se les muestra las PQRS que se presentaron durante el mes de junio, evidenciando cada ítem como se observa en el siguiente cuadro.

MES DE JUNIO.

FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA
6/06/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	ECOOPSOS	Manifiesta agradecimientos a los profesionales, Medico JORGE EDUARDO GOMEZ, Auxiliares de enfermería: ELIZABET RODRIGUEZ, ALFONZO GUTIERREZ, STELLA QUINTERO, ALBA LUZ BOLAÑOS, KAREN PASTRANA, Área de facturación; ARGENYS TRUJILLO, MIGUEL PERDOMO, Orientador ELIAS ROSAS	En apoyo de la coordinadora de seguridad del paciente se da respuesta en 3 días.	URGENCIAS
14/06/2022	QUEJA	CORREO ELECTRONICO	ANONIMO	Usuario con identidad anónima manifiesta una inconformidad por el manejo de los celulares y páginas de redes sociales, como son en el área Administrativa, odontológica e Higienistas por motivo del cual no prestan un buen servicio de atención s los usuarios.	Respuesta en 3 días	URGENCIAS

16/06/2022	SUGERENCIA	TELEFONO		Usuario manifiesta que por favor tener orden en la facturación de los exámenes ya que hacen la fila para entregar la orden, pero al esperar, ven pasar primero a las personas que están después de ella, y tienen	Se le brinda la respuesta en 4 días.	URGENCIAS
13/06/2022	QUEJA	ENCUESTA		Usuaria manifiesta inconformidad por la manera en que las enfermeras se refieren a los pacientes. "son unas groseras tratan los pacientes con apodos y ellas se hablan entre vocales para que uno se dé cuente que hablan es bochornoso para el hospital.	se le brinda las disculpas de igual se le invita a realizarlo por escrito.	URGENCIAS

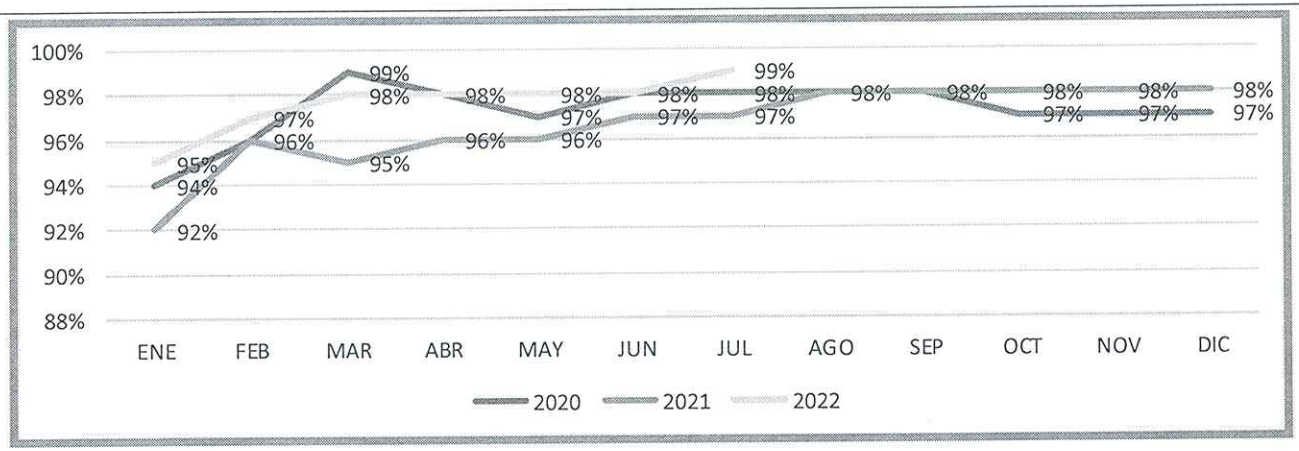
ANALISIS

En el anterior cuadro de evidencia que en el mes de abril se presentaron 4 PQRSF, 2 queja radicadas por el buzón de sugerencia y por teléfono para el área de urgencias, 1 felicitación por el buzón de sugerencias, 1 sugerencias por el canal de teléfono área el área de facturación. Cada una se le realizo el respectivo trámite correspondiente y el tiempo determinado, asignándole a cada área realizar el plan de mejora en apoyo con calidad y seguridad al paciente.

4. Consolidado de Satisfacción del Usuario.

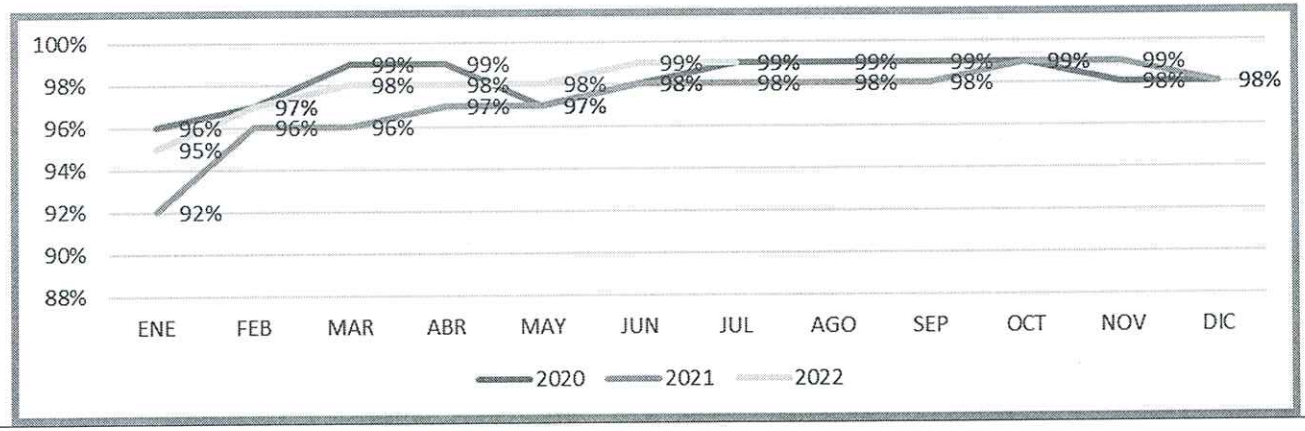
1. ¿Proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS?

Se continua con el consolidado de satisfacción del usuario tomando los meses del año anterior 2020 con los del año 2021, y año 2022 exponiendo los indicadores de acuerdo con la Resolución No.0256.



En la gráfica No 1 nos muestra la proporción de usuarios que se sienten satisfechos con los servicios recibidos en la E.S.E Hospital del Rosario, durante el mes de junio del año 2022, manteniendo un 98% de satisfacción.

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



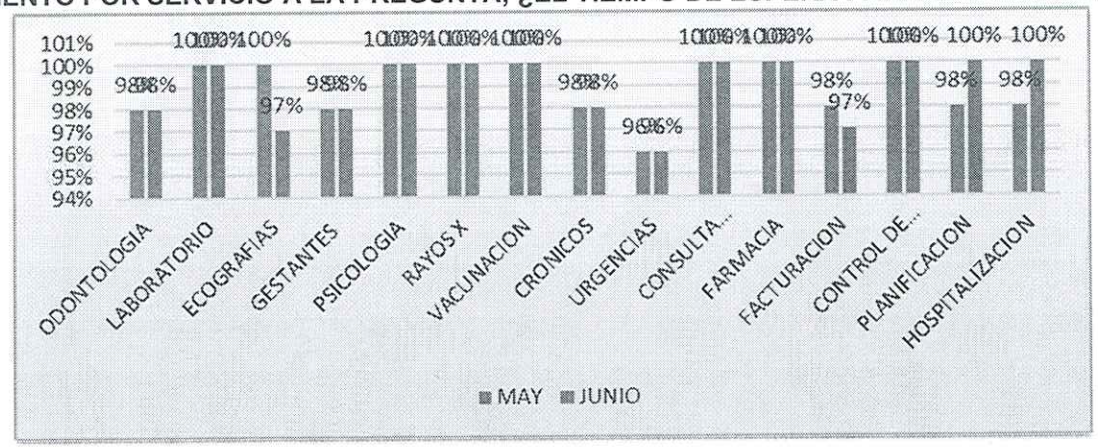
En la gráfica Nª 2 nos muestra la proporción de usuarios que se sienten satisfechos con los servicios recibidos en la E.S.E Hospital del Rosario, durante el mes de junio del año 2022, reflejando un 99 % de satisfacción.

Seguidamente se les presenta la relación del consolidado de las encuestas según la proporción de cumplimiento por servicio a las siguientes preguntas, la cual se presenta en cuadro de Excel.

3.consolidado de indicadores de calidad 2022

Al realizar las 300 encuestas a los usuarios que utilizan los diferentes servicios de la E.S.E Hospital del Rosario se realiza el análisis de la calificación donde arroja un porcentaje de satisfacción por cada área según la pregunta de la encuesta. Las cuales son la que se exponen por diagramas.

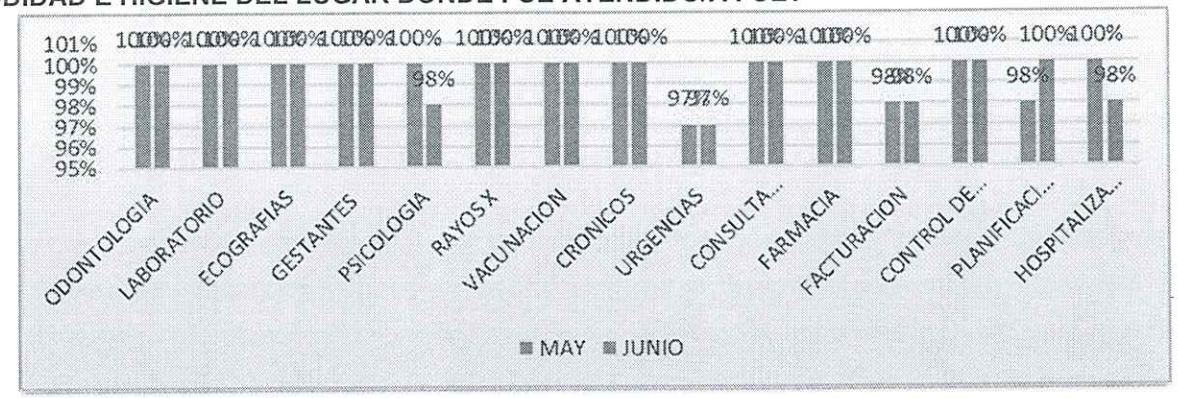
PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA; ¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?



ANALISIS

Grafica que evidencia la proporción de cada servicio con respecto al tiempo de espero del usuario cuando utilizan el servicio de atención en la E.S.E Hospital del Rosario realizando un comparativo con el mes anterior. Lo cual se tiene como resultado que se alcanzó a tener una meta por encima del 95%, se plantean compromisos a las áreas que obtuvieron un 96 y 97% para obtener un 100 %.

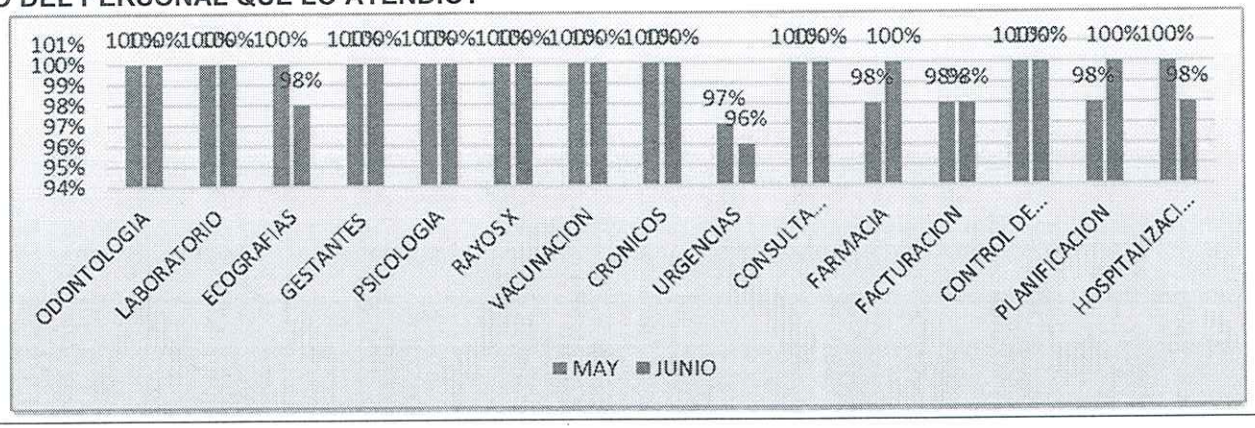
¿LA PRIVACIDAD, COMODIDAD E HIGIENE DEL LUGAR DONDE FUE ATENDIDO/A FUE?



ANALISIS

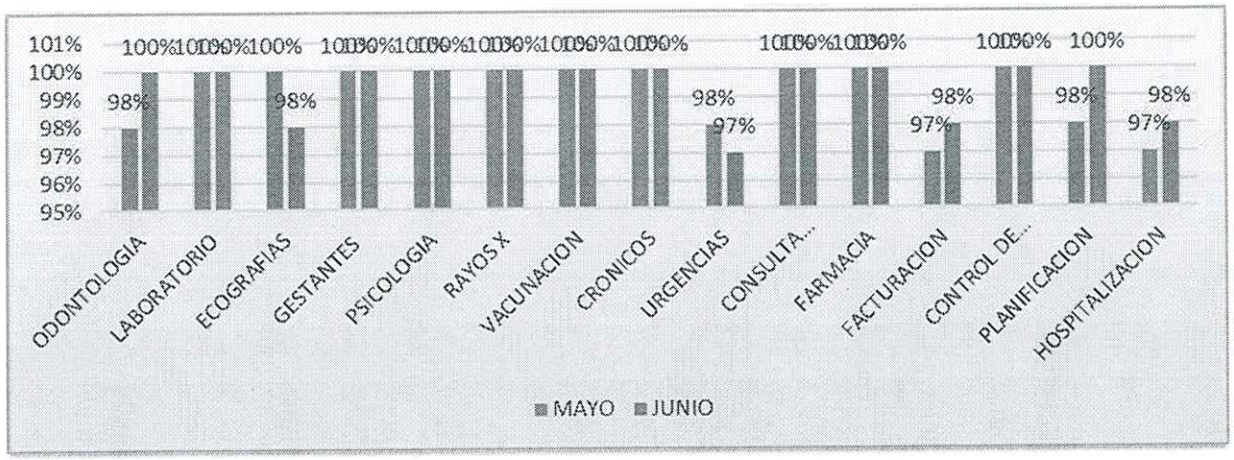
Grafica que evidencia la proporción de cada servicio con respecto a la privacidad, comodidad del lugar donde fue atendido el usuario cuando utilizan el servicio de atención en la E.S.E Hospital del Rosario realizando un comparativo con el mes anterior. Lo cual se tiene como resultado que se alcanzó a tener una meta por encima del 95%, se plantean compromisos a las áreas que obtuvieron un 96 y 97% para obtener un 100 %.

¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?



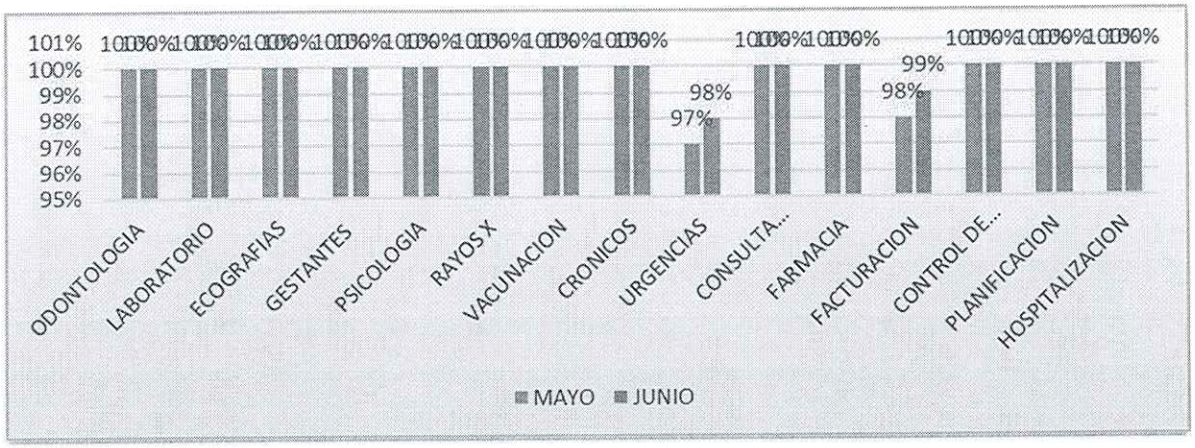
ANALISIS
Grafica que evidencia la proporción de cada servicio con respecto al trato recibido por el profesional cuando utilizan el servicio de atención en la E.S.E Hospital del Rosario realizando un comparativo con el mes anterior. Lo cual se tiene como resultado que se alcanzó a tener una meta por encima del 95%, se plantean compromisos a las áreas que obtuvieron un 96 y 97% para obtener un 100 %.

¿LA CLARIDAD DE LA INFORMACION SUMNISTRADA PARA HACER USU DEL SERVICIO FUE?



ANALISIS
Grafica que evidencia la proporción de cada servicio con respecto a la claridad recibida por parte del funcionario que lo atendió cuando utilizan el servicio de atención en la E.S.E Hospital del Rosario realizando un comparativo con el mes anterior. Lo cual se tiene como resultado que se alcanzó a tener una meta por encima del 95%, se plantean compromisos a las áreas que obtuvieron un 96 y 97% para obtener un 100 %.

¿SE PRESENTO ALGUNA DISCRIMINACION EN LA ATENCION POR SU CAPACIDAD DE PAGO, SEXO, ESTADO CIVIL, ORIGEN ETNICO, ¿ORIENTACION SEXUAL U OTRA?



ANALISIS

Grafica que evidencia la proporción de cada servicio referente a la discriminación en la atención por la capacidad de pago, sexo, estado civil, origen étnico u otra por parte del funcionario, profesional del servicio de atención en la E.S.E Hospital del Rosario realizando un comparativo con el mes anterior. Lo cual se tiene como resultado que se alcanzó a tener una meta por encima del 95%, se plantean compromisos a las áreas que obtuvieron un 96 y 97% para obtener un 100 %.

No.	No. encuesta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS
1	¿El tiempo de espera para su atención fue?	96%	96%	97%	97%	96%	97%		
2	La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido/a fue?	97%	97%	98%	98%	99%	98%		
3	Califique el trato del personal que lo/a atendió:	97%	96%	97%	97%	96%	97%		
4	¿La claridad de la información suministrada para hacer uso del servicio fue?	98%	97%	97%	97%	97%	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?	98%	97%	97%	97%	97%	98%		
6	Le explicaron sobre como tomarse los exámenes y como salieron los resultados	97%	98%	98%	98%	97%	98%		
7	¿Cómo calificaría la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?	98%	97%	97%	98%	98%	98%		
8	¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	97%	98%	98%	98%	98%	99 %		
PUNTOS ALCANZADOS		97%	97%	97%	98%	97%	98 %	######	#######

Como observamos en la tabla anterior es el consolidado del indicador en la aplicación de cada pregunta al usuario para el análisis final de la satisfacción en su atención, en donde se refleja que en el mes de abril se obtiene un 98 % de indicador de calidad.

5. Conclusiones

1. Se estará realizando la retroalimentación de la queja, en torno a la actitud de servicio, calidad en la atención y buen trato que demanda nuestros usuarios/as, de la misma manera crear las estrategias para mejorar el trato humanizado

2. Durante la socialización se analizó y se llegaron a acuerdos en donde se seguirá llevando mensualmente las quejas interpuestas para aplicar correctivos o planes de mejoramiento en el área donde se generó la queja.

3. Cada área donde se presenta la queja realizara el cumplimiento de su compromiso en pro de mejorar donde cada área lo va a exponer en la próxima reunión.

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

Rosario	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO "Recuperar tu salud es nuestra prioridad" **LISTADO DE ASISTENCIA**	Código: GTH-FO-01 Versión: 05 Fecha: 12-04-2021	

TEMA: Informe de P.Q.R.S. y Satisfación del usuario mes de Junio. Comite de Etica

RESPONSABLE: Nelson Leonardo Fierro - **LUGAR:** Sala de Juntas ESE ROSARIO

FECHA: 27. Julio 2022 **HORA DE INICIO:** 2:00 pm **HORA DE FINALIZACIÓN:** 3:30 pm.

N° ORDEN	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	26468929	Amparo Quimbaya	Veedora copaco	3153231897	amparopast@Hotmail.com	Amparo Quimbaya
2	36088335	Martha Lucia Poveda R.	Veedora	3112474307	martha69poveda@hotmail.com	Martha L. Poveda R.
3	36088970	Martha C. Medina S.	Junta Directiva	3108674109		Martha C. M.
4	36087344	Maria Nury Reyes	Veedora Usuario	3124669457	marianury32@gmail.com	Maria Nury Reyes
5	39.569.731	Maria de Jesús Narvaez G.	Veedora	3227442708		Maria de Jesús Narvaez
6	36.315301	Maria E. Puentes	Representante comunidad	3134350493		Maria E. Puentes
7	26468.522	Stella Quintero P	Aux Enf.	3143169399	stellaquinterop@hotmail.com	Stella Quintero P
8	26600981	Esperanza Galindo Y	prof. universitario	3178934401	coordinacion@hospitaldelrosario.gov.co	[signature]
9	1075311783	Maria Paula Ruiz Triviño	Apoyo Calidad	3164545173	apoyocalidadeseesesrosario@gmail.com	[signature]
10	36348220	Leidy Johanna Morales	coordinadora calidad	3172476961	calidad@hospitaldelrosario.gov.co	[signature]
11	7700171	Nelson L. Fierro	Gerente	3106805131	gerencia@hospital.gov.co	[signature]
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						