

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 1 de 11

DATOS GENERALES

COMITÉ	INFORME MENSUAL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA MES DE JULIO.		Fecha: 31-08-2022
N.º COMITÉ	07		HORA INICIO 10:00 p.m.
RESPONSABLE	NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ		HORA FINAL 11:30 p.m.
OBJETIVO: llevar a cabo el comité de Ética del mes de JULIO, presentando informe de PQRSF y vulneración de los derechos y deberes de los usuarios, Satisfacción del Usuario			Se cumplió SI x NO ___

TEMA A TRATAR:

1. Saludo.
2. Consolidado del informe de PQRSF del mes de JULIO.
3. Informe de satisfacción al usuario referente a las encuestas.
4. Consolidado de indicadores de calidad julio por servicios 2022
5. Informe de vulneración de los derechos y deberes de los usuarios
6. Compromisos.
7. Despedida.

DESCRIPCION BREVE

1. SALUDO Y PRESENTACIÓN

Siendo las 10:00 de la mañana del día 31 de mes de agosto del año 2022, se da inicio al encuentro del mes de julio 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 CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO DURANTE EL MES DE JULIO.

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 2 de 11

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

MES DE JULIO.

FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA
8/07/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	COMFAMILIAR- MARIA FERNANDASAUZA	Brinda los agradecimientos a la Odontóloga KATERINE MONTTERO por la atención recibida.	3	ODONTOLOGIA
8/07/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	COMFAMILIAR – LANCA ASTUDILLO	Brinda los agradecimientos a la Odontóloga SINDY VANESA POLANIA por la atención recibida	Respuesta en 3 días	ODONTOLOGIA
11/07/2022	QUEJA	CORREO ELECTRONICO	ANONIMA	Nueva inconformidad por pasar más tiempo en las redes sociales que prestar el servicio al usuario, que se presenta en el servicio de médicos, contratistas, odontología e Higienistas.	Se le brinda la respuesta en 5 días.	
11/07/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	ASMESALUD- JENNY GUTIEREZ	Usuario brinda los agradecimientos a la médica AMALIA VARGAS por esa gran labor y atención que le brinda.	5 DIAS	URGENCIAS
11/07/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	COMFAMILIAR – ISMAEL MORALES	usuario brinda los agradecimientos al médico DAGOBERTO LUGO y la Jefe de Enfermería KAREN PASTRANA por esa gran labor y atención que le brinda.	5 DIAS	URGENCIA
12/07/2022	QUEJA	OFICINA	DIANA MARCELA CRUZ	Manifiesta inconformidad por una mala atención recibida por parte de auxiliares de enfermería quienes no realizaron los procedimientos correspondientes y divulgaban los diagnósticos de Los usuarios en la atención recibida en el área de urgencias y hospitalización.	7 días	URGENCIA - HOSPITALIZACION

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 3 de 11

FECHA	TÍTULO	ASUNTO	COMITÉ	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	ÁREA
21/07/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	COMFAMILIAR- NANCY GARRYDO	Brinda los agradecimientos al área de odontología e higienistas por la atención que recibieron y buen trato al realizar el procedimiento.	3	ODONTOLOGIA
21/07/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	COMFAMILIAR- SCARLETTN ANDREA PASCUAS	Felicita por la excelente atención que le brindaron en su hospitalización, refiere una excelente satisfacción con el procedimiento por parte de los médicos y auxiliares de enfermería.	Respuesta en 5 días	hospitalización
21/07/2022	QUEJA	FICINA SIAU	NUEVA EPS- DIANA MARCELA CRUZ	La usuaria manifiesta los agradecimientos a las auxiliares de enfermería y Médicos quienes hicieron parte de la atención durante su hospitalización. También hace algunas sugerencias: 1. Realizar procedimiento de a las Auxiliares de Enfermería Carolina Gutiérrez, Elizabeth Cortes, Leidy Diana Valdez sobre temas del Buen trato, Ética Profesional. 2. Realizar desinfección de equipo biomédico entre paciente y paciente. 3. No utilizar equipos biomédicos, como el monitor de respiratorio para el área de hospitalización ya que no lo desinfectan. 4. La Auxiliar de respiratorio no debe de salir del área como si nada, ni desinfección. 5. Protocolos de bioseguridad no lo aplican. 6. Protocolo de administración de medicamentos.	Se le brinda la respuesta en 6 días.	URGENCIAS Y HOSPITALIZACION

ANÁLISIS

En el anterior cuadro de evidencia que en el mes de julio se presentaron 9 PQRSF, 3 quejas radicadas por el 1 buzón de sugerencia y 2 en la oficina para el área de urgencias, 6 felicitaciones por el buzón de sugerencias, Cada una se le realizó 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.

3. CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

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

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



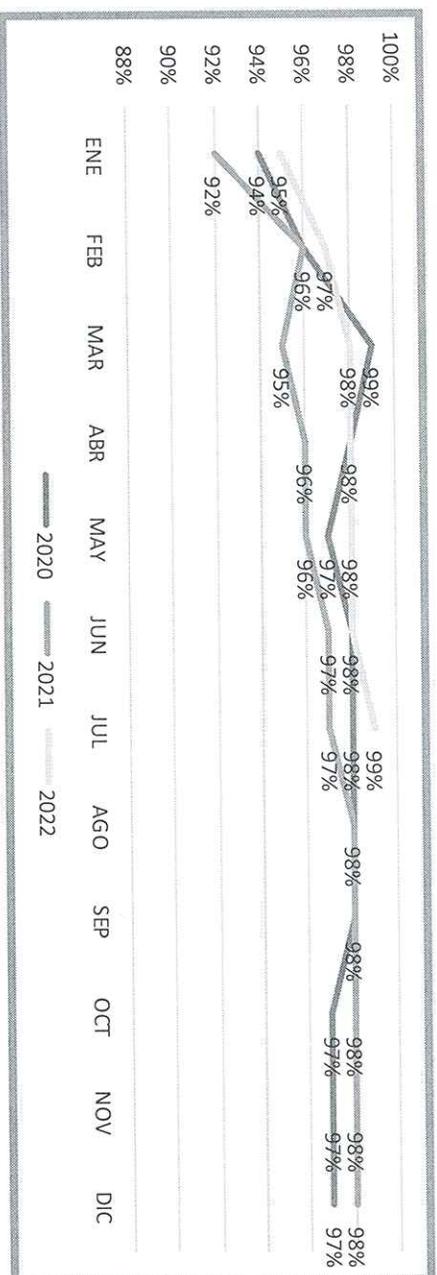
VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 4 de 11

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 julio del año 2022, manteniendo un 99% de satisfacción.

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

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

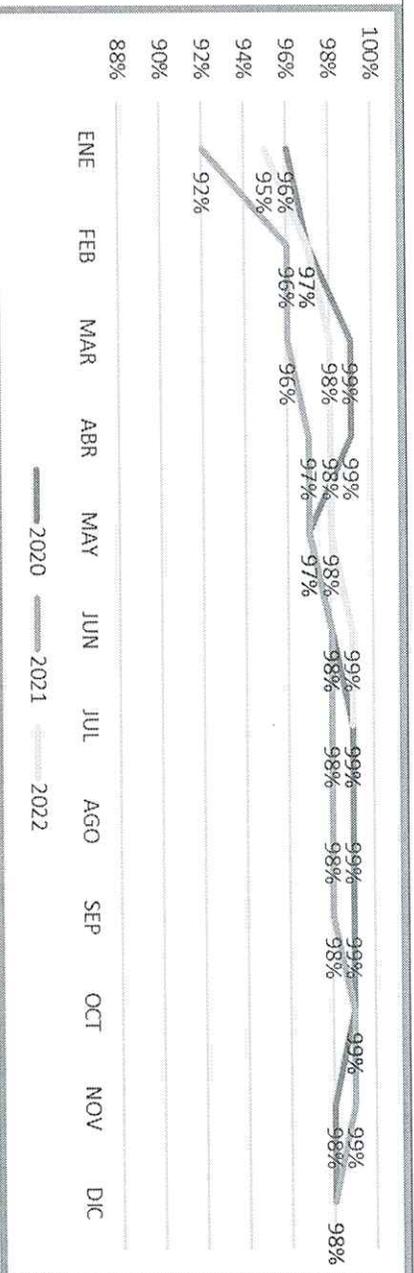


VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 5 de 11



En la gráfica N° 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 julio 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.

4. CONSOLIDADO DE INDICADORES DE CALIDAD JULIO POR SERVICIOS 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.

Proporción de cumplimiento por servicio a la pregunta; ¿El tiempo de espera para su atención fue?

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

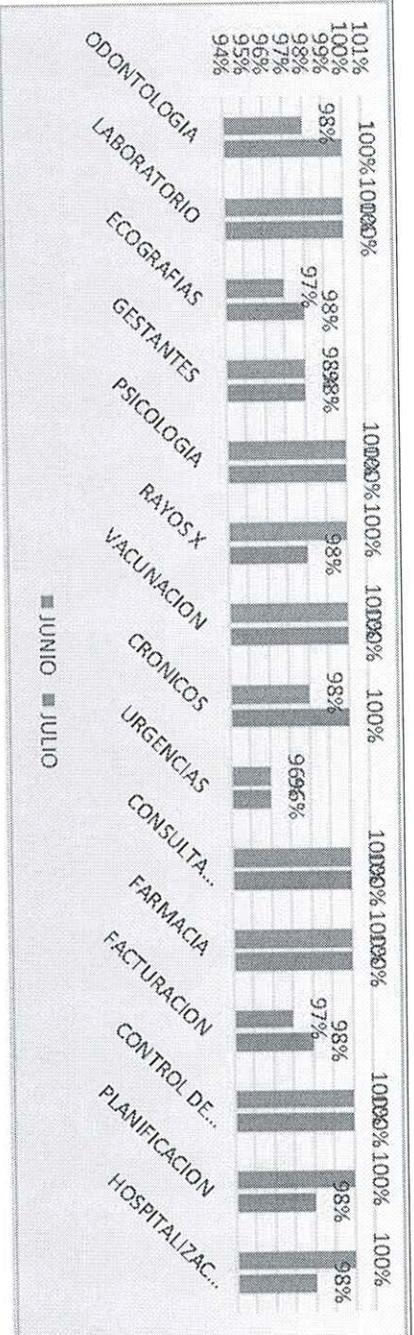


VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

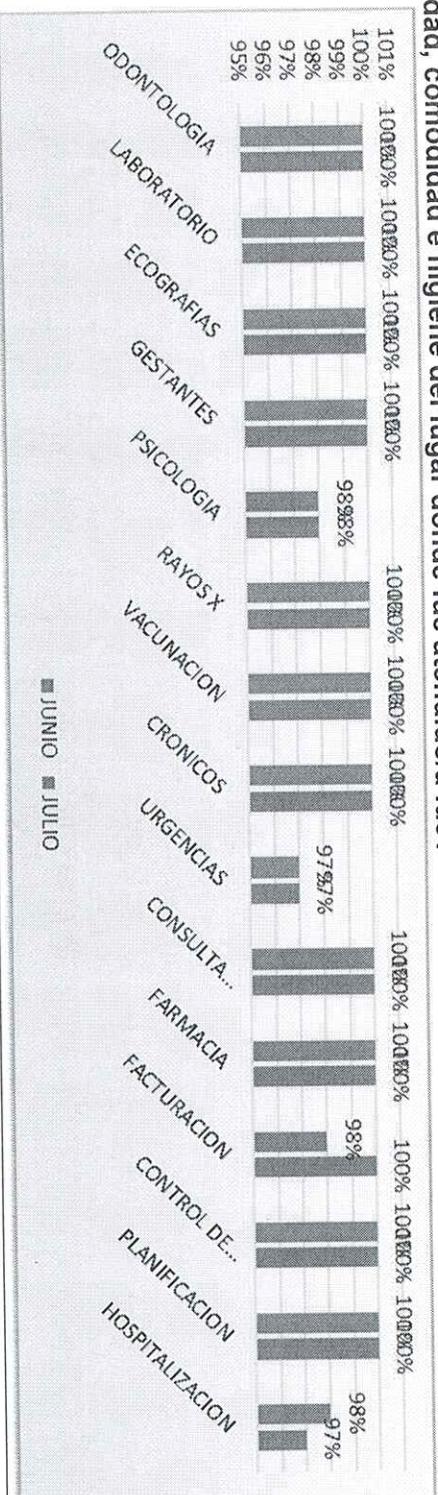
Página 6 de 11



ANALISIS

Grafica que evidencia la proporcion de cada servicio con respecto al tiempo de espero del usuario cuando utilizan el servicio de atencion 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?



“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

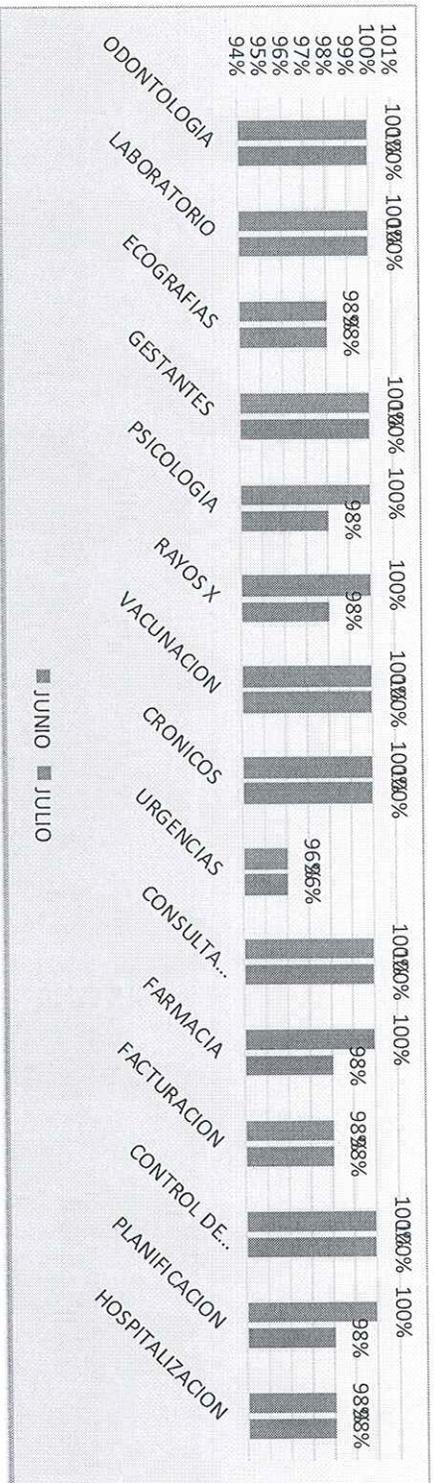
VERSION: 2

Página 7 de 11

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 %.

¿Ccalifique el trato del personal que lo atendió?



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 información suministrada para hacer uso del servicio fue?

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

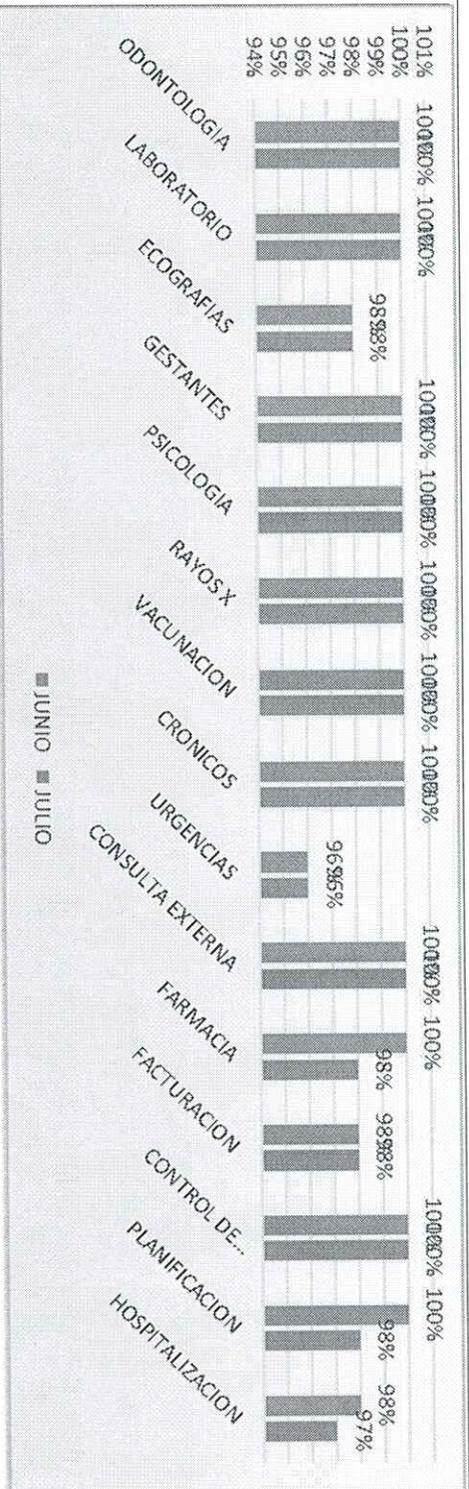


VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 8 de 11



ANÁLISIS

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 discriminación en la atención por su capacidad de pago, sexo, estado civil, origen étnico, ¿Orientación sexual u otra?

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

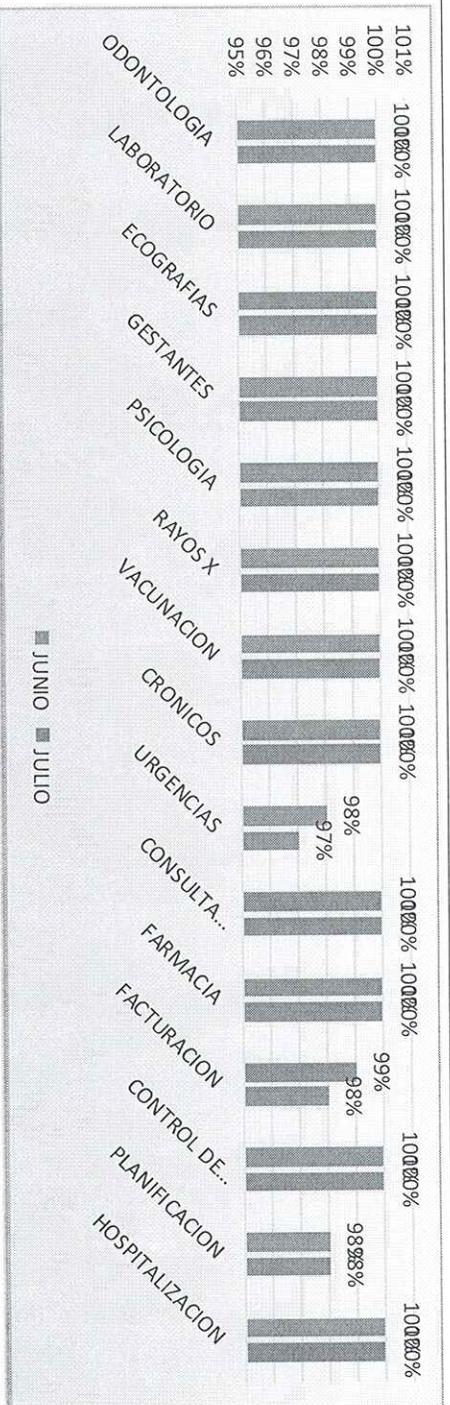
ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 9 de 11



ANALISIS

Gráfica 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 %.

5. VULNERACION DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

DERECHO VULNERADO	FUENTE	SERVICIO	MOTIVO
A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad a recibir un tratamiento de salud.	PQRS, encuesta de satisfacción	Urgencias, Hospitalización.	falta de información al usuario sobre su diagnóstico, resultados de los exámenes cuando son atendidos en el servicio de urgencias y hospitalización. Hay demora.
A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.	PQRS, encuesta de satisfacción	Urgencias	Haber prioridad para los adultos, persona con discapacidad y menores de edad.
A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la satisfacción.	PQRS, Encuesta de satisfacción.	Urgencias	Se divulga el diagnóstico de los usuarios en el servicio de urgencias.

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 10 de 11

posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autoridades en las condiciones que esta determine.

A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.

Encuestas de satisfacción Urgencias, hospitalización.

Que el personal de enfermería explique bien los procedimientos que van hacer y que el suministro del medicamento sea a tiempo.

Deberes de los usuarios

DEBERES DE LOS USUARIOS	
N°	DEBERES
1	Propender por su autocuidado, el de su familia y de su comunidad.
2	Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
3	cumplir las normas del sistema de salud.

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

- 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
- 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.
- Cada área donde se presenta la queja, se realizará 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



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
"Recuperar tu salud es nuestra prioridad"

Código: GTH-FO-01
Versión: 05
Fecha: 12-04-2021



TEMA: *Comite de Etica - Informe P.O.R.S.F - Satisfacción Usario.*

RESPONSABLE: *Nelson Leonardo Fierro,* LUGAR: *Sala de Juntó E.S.E Rosaró*

FECHA: *31 Agosto 2022* HORA DE INICIO: *10:00 Am* HORA DE FINALIZACIÓN: *11:30 Pm*

Nº ORDEN	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	36088970	Martha Cecilia Medina	veedor Asistente	3108674109		<i>Martha C. M...</i>
2	36088335	Martha Lucia Poveda	Depesante Comunitaria	3112474301		<i>Martha Lucia Poveda</i>
3	3956973	María del Peró Navariz G	Directora de Salud Familiar	3227442308		<i>María del Peró Navariz G</i>
4	7763350	Jairys Sorchez	Presidenta de Asociación Usario	3108744114		<i>Jairys Sorchez</i>
5	26606981	Esperanza Galindo	Asistent Técnico	319853440		<i>Esperanza Galindo</i>
6	107531783	Maria Roda Ruiz Truana	Apoyo Calidad	3164545173		<i>Maria Roda Ruiz Truana</i>
7	3636220	Jesuy Mercedes	Coord. Calidad	3192476961		<i>Jesuy Mercedes</i>
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						