



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 1 de 10

DATOS GENERALES

COMITÉ	INFORME MENSUAL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA MES DE AGOSTO.	Fecha: 30-09-2022
N.º COMITÉ	08	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 AGOSTO, 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. Informe sobre el apoyo de la asociación de usuarios en la aplicación de la encuesta de satisfacción.
3. Consolidado del informe de PQRSF del mes de AGOSTO.
4. Informe de satisfacción al usuario referente a las encuestas.
5. Consolidado de indicadores de calidad agosto por servicios 2022
6. Informe de vulneración de los derechos y deberes de los usuarios
7. Compromisos.
8. Despedida.

DESCRIPCION BREVE

1. SALUDO Y PRESENTACIÓN

Siendo las 10:00 de la mañana del día 30 de mes de septiembre del año 2022, se da inicio al encuentro del mes de agosto con los representantes del Comité de Ética Hospitalaria, quienes se encuentra presente los abajo firmantes y coordinadores del hospital el Rosario. se inicia con la presentación de los siguientes Items.

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

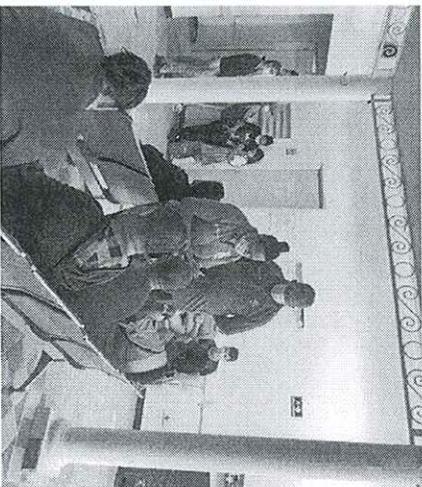
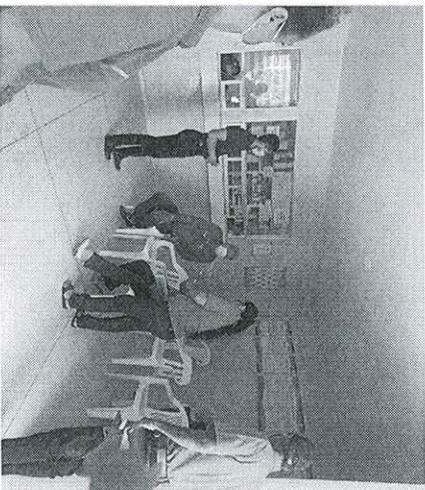
CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 2 de 10

2. INFORME SOBRE EL APOYO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

Se da el inicio en donde se les da a conocer al comité de Ética como se llevó a cabo la participación de los veedores de la asociación de usuarios al procedimiento de aplicación de las encuestas donde se busca evaluar la satisfacción del usuario en las diferentes áreas de la E.S.E Hospital del Rosario, logrando unos buenos resultados.



3 CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO DURANTE EL MES DE AGOSTO.

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

MES DE AGOSTO.

FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITITO LA QUEJA

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 3 de 10

FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA
3/08/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	ROBERTO LOSADA - COMFAMILIAR	Felicita al servicio de hospitalización, conductores, servicios generales, orientadores, por la atención recibida en su tiempo de hospitalización.	5	URGENCIA
3/08/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	AMIRA MONTENEGRO - ASME SALUT	Felicita al servicio de urgencias en el turno de la noche 28 y 29 de julio a los siguientes profesionales: Ieidy Vanegas, Ruth Martínez, Yisela Triana, Liseth Chacón, Elizabeth Rodríguez, Alfonso Gutiérrez, Valentina Barros, Estella Quintero.	Respuesta en 5 días	URGENCIAS
3/08/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	YINA MILDRED FERNANDEZ - NUEVA EPS	La usuaria manifiesta los agradecimientos a los siguientes profesionales: Alfonso Gutiérrez, Elizabeth Rodríguez, Valentina Barros, Stella Quintero	5 DIAS	URGENCIAS
8/08/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	CECILIA REYES - COMFAMILIAR	veedora de salud Municipal, brinda los agradecimientos a la JF de Enfermera Karen Pastrana, y demás auxiliares que hicieron parte de la atención.	5 DIAS	URGENCIAS
8/08/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	JHON FREDY RINCON - NUEVA EPS	Brinda los agradecimientos a los profesionales Johana Montaño, Cielo Cortes, JF Karen Pastrana, Medico Jaime Navarro servicio de urgencias por la atención prestada	5 DIAS	URGENCIA
8/08/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	NEYLA CORDOBA TRUJILLO	Usuaría manifiesta agradecimientos a los profesionales JF Cesar Ruiz, Elizabeth Rodríguez, Stella Quintero, Alfonso Gutiérrez, Cielo Cortes, Marcela Paredes, Medico Dagoberto Lugo, Orientador Pinilla, Jf Karen Pastrana, Margarita Rojas, Alfonso Gutiérrez.	5 días	URGENCIA - HOSPITALIZACION
9/08/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	FERNANDA VANEGAS - SANITAS	Usuaría felicita a la atención recibida en el servicio de respiratorio en especial Cielo Jasmin Cortes.	5	Respiratorio
13/08/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	SINDY VANESSA POLANIA - SANITAS	Brinda una felicitación al área de urgencias por la atención que recibió su hijo en especial Cielo Jasmin Cortes.	Respuesta en 5 días	respiratorio

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 4 de 10

17/08/2022	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIA	ANA MERCEDES CORTEZ - SANITAS	Manifiesta inconformidad por la atención que recibió por parte del profesional de radiología.	6	Radiología
17/08/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	LUIS CARLOS CAICEDO - AIC	Felicita por la excelente atención que le brindaron con su procedimiento en el área de urgencias.	5	URGENCIAS
17/08/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	ANDRES FELI'PE PALOMARES	Brinda los agradecimientos a la enfermera Ruth Martinez por su buena atención.	5	urgencias
26/08/2022	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIA	SYNDI YULAY BERMEO - COMFAMILIAR			RESPIRATORIO

ANALISIS

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de AGOSTO 2022 para un total de 16 PQRSF, en el área de Urgencias con 5 FELICITACION, en el área de odontología con 1 FELICITACIONES, hospitalización con 4 FELICITACIONES, en el área de respiratorios se presentó 3 quejas y 2 felicitaciones, en el área de rayos X 1 queja. A cada una se radicaron en la ESE Hospital del Rosario por los canales de buzón de Sugerencias, así mismo se realizó el respectivo tramite en los tiempos establecidos como política de la ESE y mejoramiento de esta, de esta manera teniendo un 100 % de cumplimiento.

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.

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

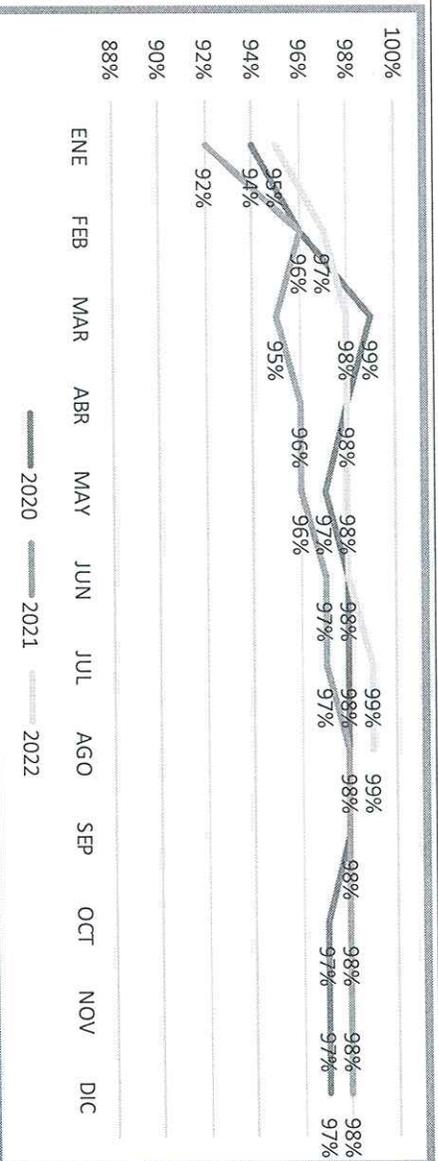


VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

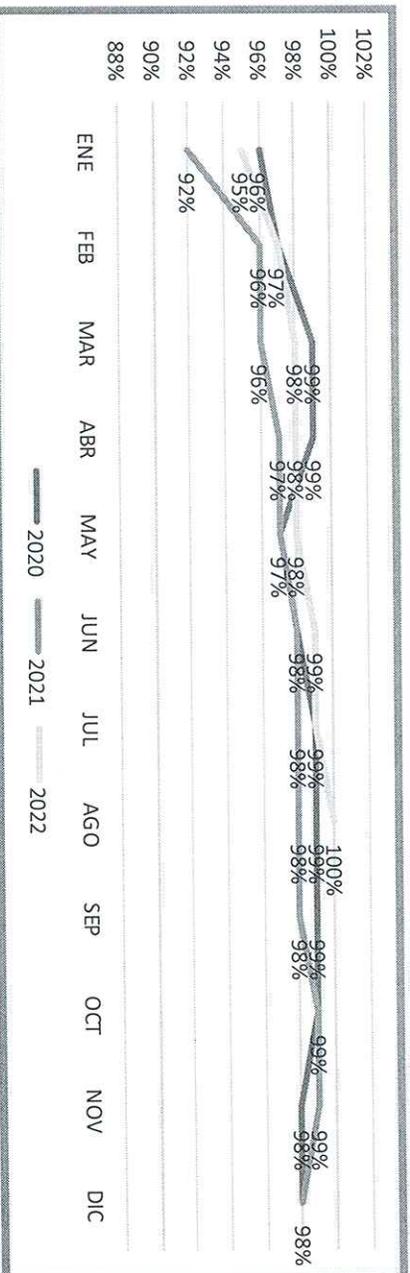
VERSION: 2

Página 5 de 10



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 agosto 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?



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 6 de 10

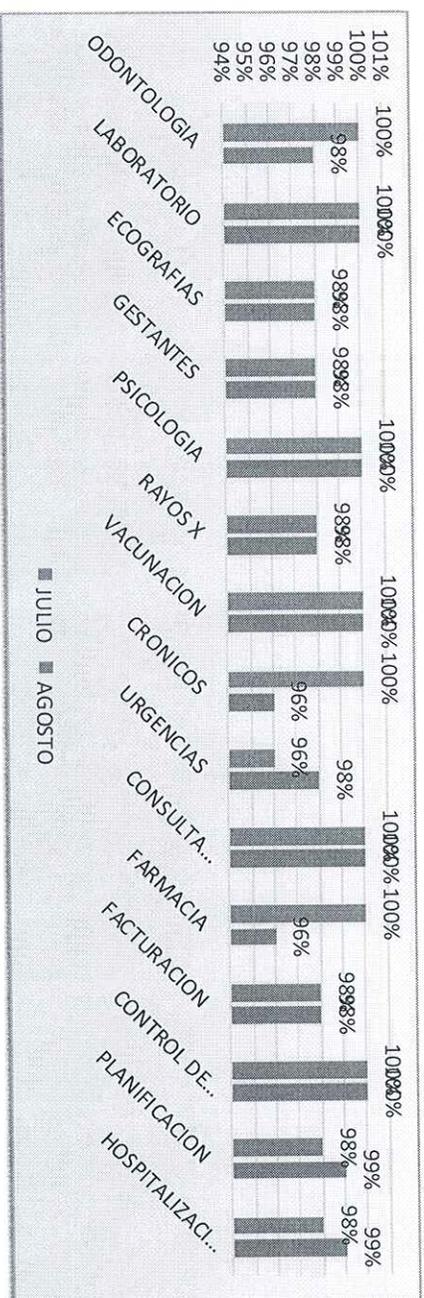
En la gráfica N° 2 nos muestra la proporción de usuarios que se sienten satisfechos con los servicios recibidos en la E.S.E Hospital del Rosario, durante el mes de agosto del año 2022, reflejando un 100 % de satisfacción.

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 AGOSTO 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?



ANALISIS

Grafica que evidencia la proporción de cada servicio con respecto al tiempo de espera 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 %.

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



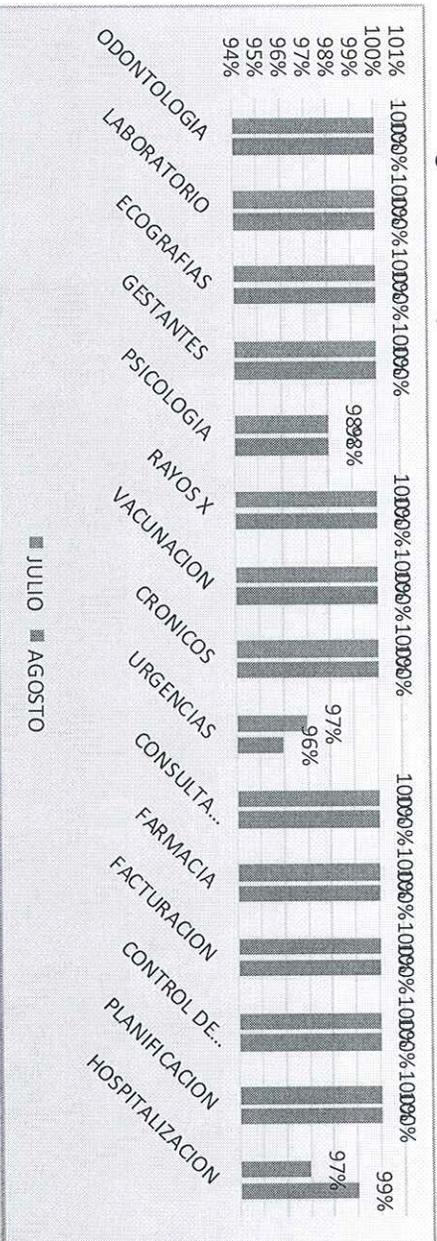
VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 7 de 10

¿La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendida/o fue?



ANALISIS

Grafica que evidencia la proporcion 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 atendió?

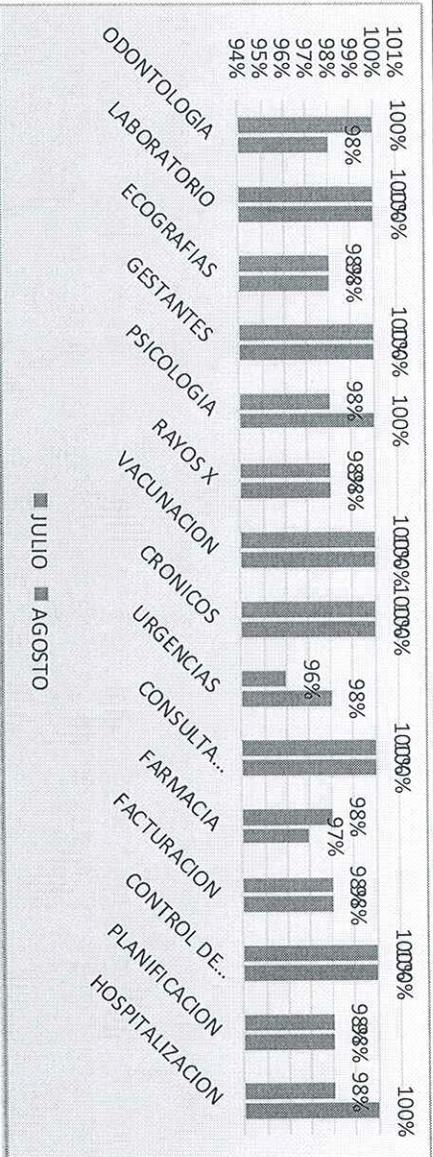
ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

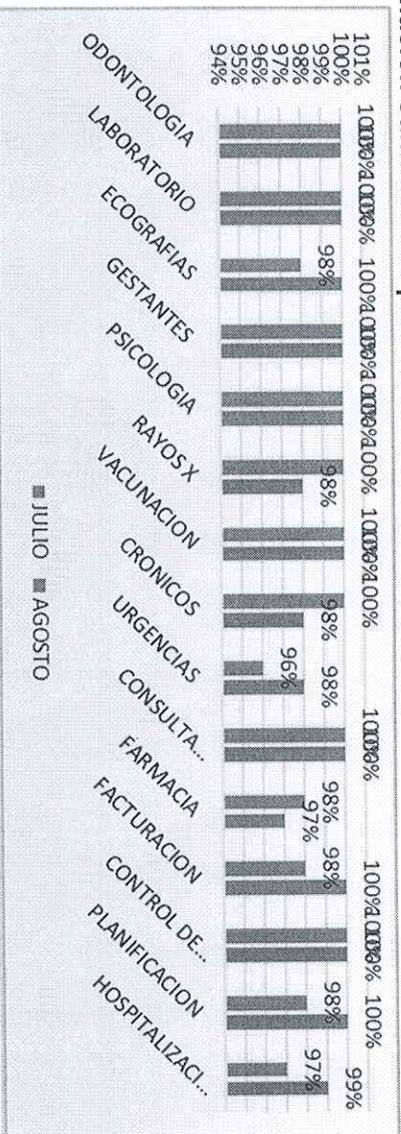
Página 8 de 10



ANALISIS

Gráfica 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?



VIGENCIA: 15-08-2016

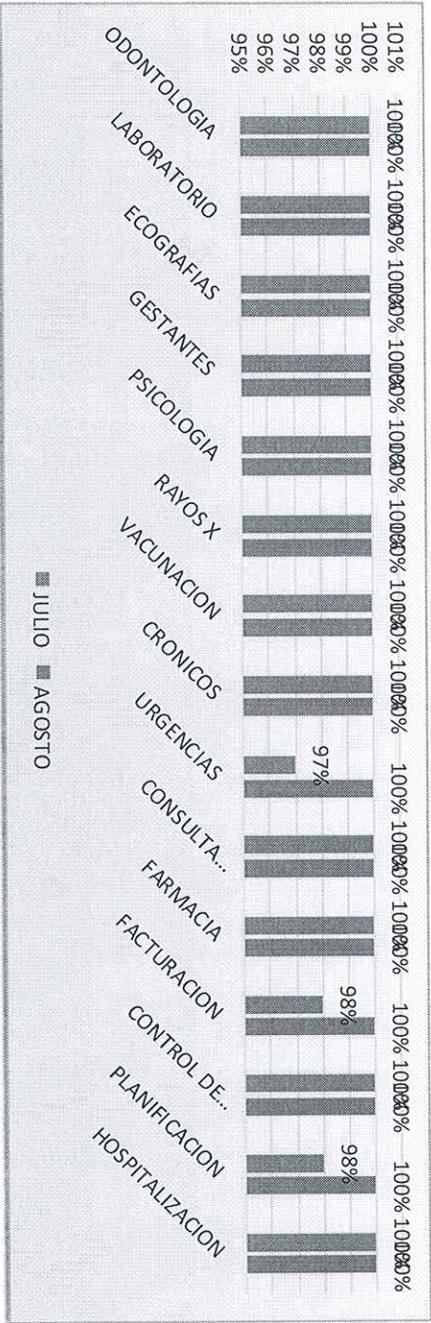
CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 9 de 10

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?



ANÁLISIS
 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 %.

Deberes de los usuarios

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 10 de 10

DEBERES DE LOS USUARIOS

N°	DEBERES	servicio
1	Propender por su autocuidado, el de su familia y de su comunidad.	incumplimiento de las Consultas con medicina general, crónicos.
2	Atender oportunamente las recomendaciones Citología, control de formuladas en los programas de promoción y crecimiento, crónicos, prevención.	consulta externa

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"
LISTADO DE ASISTENCIA

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



TEMA: Comite de Etica Hospitalaria Agosto -
RESPONSABLE: Nelson Leonardo Fierro Gonzalez LUGAR: Salida de Jontas ESE Rosario.
FECHA: 30 - Septiembre 2022 HORA DE INICIO: 10:00 Am HORA DE FINALIZACIÓN: 11:30 Am

ORDEN	N° IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	108176903	Alexander Hueso Abarrá	Enfermero	3163851063	-0-	Alexander Hueso
2	55300405	Nelcy Quintero Jones	Enfermera	32039211929	Neur. de Emergencia	Nelcy Quintero
3	4132611921	Katherine Montero Quintero	Odontóloga.	3156599223	odontologia@hospitaldelrosario.gov.ar	Katherine Quintero
4	36346847	Lady Johana Cortes Lozada	Coord. Ing.	3187091755	urgencias@hospitaldelrosario.gov.ar	Lady Johana Cortes
5	1075311783	Maria Paula Ruiz Tuano	Apoyo Calidad	3164545173	apoyo calidad ese rosario@gmail.com	Maria Paula Ruiz
6	1079183209	Dumar Ferney Cuellar F.	Coord. Vigilancia PALS	3172507986	coord.19@hospitaldelrosario.gov.ar	Dumar Ferney Cuellar
7	1075252372.	José Mario Tujillo Amezcua	Apoyo a coordinación P.P. Rosario	318821873	pediatria@hospitaldelrosario.gov.ar	José Mario Tujillo
8	1020836584	Maria Paula Carrasco Cortes	Coord. Lamin	3015035598	lami@hospitaldelrosario.gov.ar	Maria Paula Carrasco
9	1079175462.	Carlos Iván Fierro	Coord. Radiología	3103119450	radiologia@hospitaldelrosario.gov.ar	Carlos Iván Fierro
10	266603403	Alexandria Perez	Enfermera	3187916925	pup@hospitaldelrosario.gov.ar	Alexandria Perez
11	36303684	Ledy Johanna Pérez Lozano	Apoyo Coordinación CEN PIC M.	32041143196	picamm.poa@egrehuilla@gmail.com	Ledy Johanna Pérez
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						