

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	ACTA DE COMITE		
VIGENCIA: 12-09-2022	CODIGO: GCA-FO-01	VERSION: 3	Página 1 de 8

DATOS GENERALES

COMITÉ	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Fecha: 25-12-2022	
Nº COMITÉ	11	HORA INICIO	2:00 P.m.
RESPONSABLE	GERENCIA - DR. NELSON FIERRO GONZALEZ	HORA FINAL	4:00 P.m.
OBJETIVOS Realizar el encuentro con el comité de Ética presentando informe de PQRSF y vulneración de los derechos y deberes de los usuarios, Satisfacción del Usuario para su respectivo seguimiento.		Se cumplió SI <u> x </u> NO <u> </u>	

TEMAS

<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del Quorum. 2. Lectura y Aprobación del Acta anterior. 3. Seguimiento a Compromisos. 4. Consolidado del informe de PQRSF del mes de NOVIEMBRE. 5. Informe de satisfacción al usuario referente a las encuestas mes de septiembre y octubre. 6. Consolidado de indicadores de calidad NOVIEMBRE por servicios 2022 7. Informe de vulneración de los derechos y deberes de los usuarios 8. Compromisos. 9. Despedida. 	Se cumplió SI <u> x </u> NO <u> </u>
---	---

COMPROMISOS COMITES ANTERIORES

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA	Observaciones

DESARROLLO DEL COMITÉ:

1. **Verificación del Quorum:** Se realiza la verificación de la participación de los diferentes integrantes del comité, se verifica que hay quorum y se da inicio a la reunión.
2. **Aprobación del Acta anterior:** Los integrantes del comité realizan la verificación del acta afirmando que se encuentran de acuerdo, proceden a firmar y se da por aprobada el acta.

"Recuperar tu salud es nuestra prioridad"		
Elaboró: Leidy Johanna Morales Cortes	Revisó: Diana Bedoya Barco	Aprobó: Nelson Leonardo Fierro González
Cargo: Coordinadora de Calidad	Cargo: Asesora Gestión Documental	Cargo: Gerente

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	ACTA DE COMITE			
VIGENCIA: 15-08-2016	CODIGO: GCA-FO-01	VERSION: 2	Página 2 de 8	

- 3. Seguimiento a Compromisos del Acta anterior:** Se realizó seguimiento encontrando que no se otorgaron compromisos para este comité
- 4. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (S.I.A.U) NOVIEMBRE DE 2022**

Se anexa a continuación formato detallado de P.Q.R.S.F. de cada una de las áreas

**CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO
DEL MES NOVIEMBRE DEL AÑO 2022**

Clasificación / Servicio	CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO							TOTAL
	Crónicos	Odontología	hospitalización	Rayos x	Farmacia	Urgencias	Consulta Externa	
QUEJA	1	0	0	0	0	3	1	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	1	0	1
N° DE PQRS CONTESTADAS	1	0	0	0	0	4	0	6

La coordinadora de S.I.A.U, socializa el consolidado, indicando que en noviembre hay un total de 6 P.Q.R.S.F. de las cuales 5 fueron quejas, 1 Felicitación.

**CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO
MES DE NOVIEMBRE AÑO 2022**

FECHA DE RADICACIÓN	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA
11/11/2022	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	ALEXANDER ANDRADE GUTIERREZ – NUEVA EPS	El usuario manifiesta inconformidad por la actitud del Medico Sandino, cuando atendió a su esposa. El medico se molesto por que la enfermera lo habia llamado y fue ordinario con mi esposa y grito a la enfermera.	10	HOSPITALIZACION
11/11/2022	QUEJA	OFICINA SIAU	YULY JIMENA RODRIGUEZ- AIC	Usuaría se queja de la atención recibida por parte del medico Sandino por que se molesto ya que la enfermera lo llamo para que me revisara por que me sentía muy mal.	10	HOSPITALIZACION
11/11/2022	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIA	OSCAR YESID PEREZ NARVAEZ- ASMESALUD	Usuaría manifiesta inconformidad por la demora en la atención de consulta externa con el medico Fierro para que al final me dice que no me atiende por que no estoy en el listado de citas, pero en facturación me dicen que si.	10	CONSULTA EXTERNA
28/11/2022	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIA	DORIS HERNANDEZ	Usuaría se queja por la demora en la atención del control de hipertenso. Manifiesta que le manifestaron que era por orden de llegada.	10	CONSULTA DE CRONICOS

La coordinadora menciona que por parte de gerencia y de ella se transmiten las felicitaciones a cada profesional en mención de su buena labor.

4.1 Consolidado de satisfacción del usuario:

“LO MAS IMPORTANTE ES EL USUARIO”

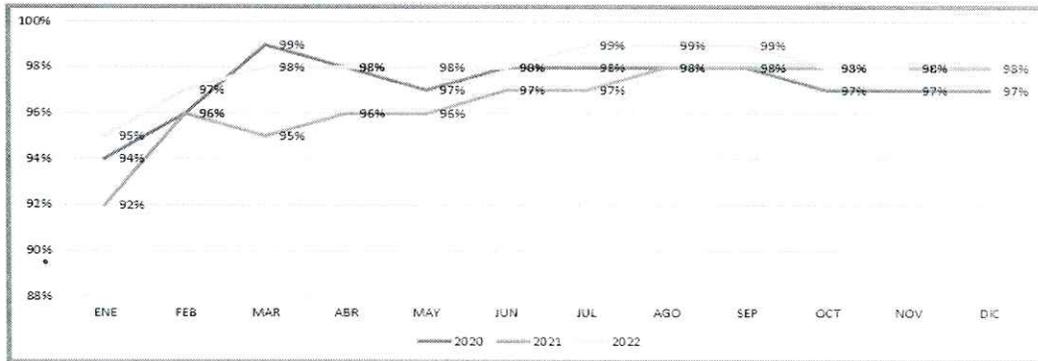
	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	ACTA DE COMITE		
VIGENCIA: 15-08-2016	CODIGO: GCA-FO-01	VERSION: 2	Página 3 de 8

La coordinadora de S.I.A.U manifiesta la satisfacción global respecto los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo desde el año 2020, se mantiene para septiembre de este año un 99 % de conformidad, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad de atenciones que se hallan recibido en las consultas, del mes vencido. Manifestando que en las únicas áreas o dependencia no aplicables es en orientadores y electros. La meta establecida es de 95%. Para el mes de noviembre se mantiene un 98%.

CONSOLIDADO DE SATISFACION DEL USUARIO

1. PROPORCION DE SATISFACION GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?

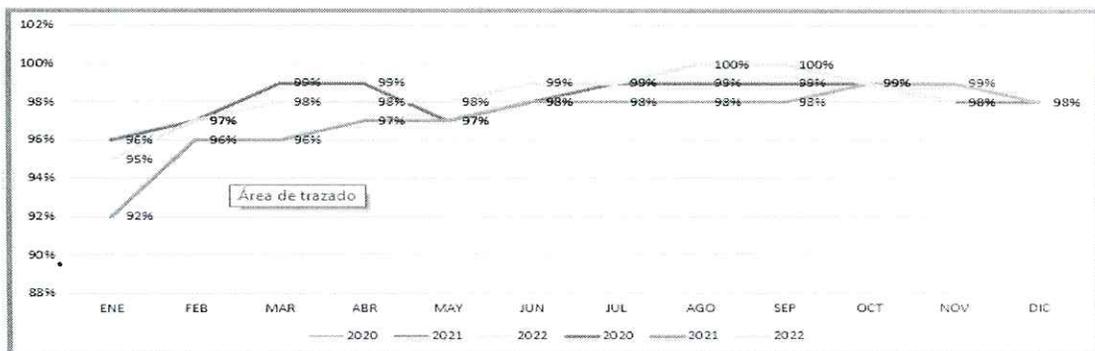
META: 95 %



4.2 La coordinadora de S.I.A.U socializa la satisfacción que proporcionan los usuarios de recomendar la IPS a un amigo o familiar con respecto años anteriores mostrando satisfacción del 100% para el mes de septiembre. Y para noviembre una satisfacción de 98 % Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%

CONSOLIDADO DE SATISFACION DEL USUARIO

2. PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO:



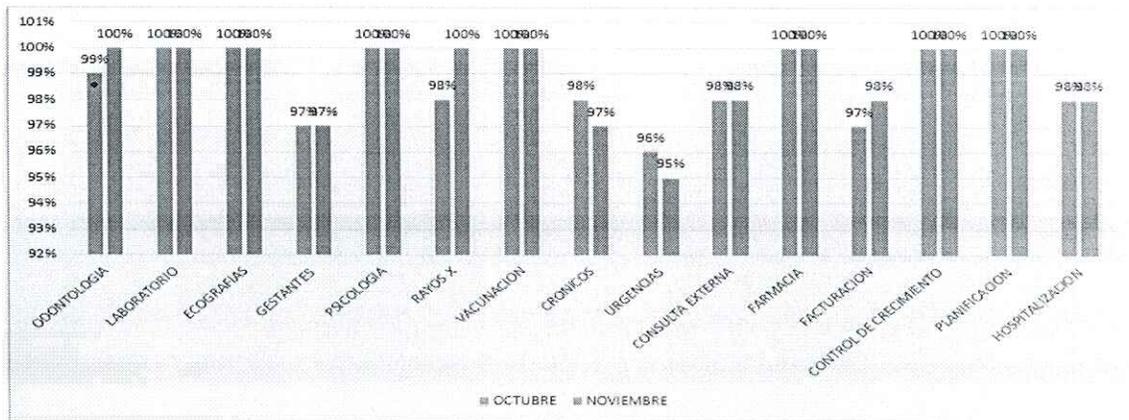
4.3 La coordinadora de S.I.A.U socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en noviembre; mostrando el % 100 de satisfacción para

"LO MAS IMPORTANTE ES EL USUARIO"

las áreas de odontología, laboratorio, ecografías, psicología, RX, vacunación, farmacia, control de crecimiento, planificación. Las áreas de gestantes con un 97 %, crónicos, urgencias y facturación se establecen con un 98% de cumplimiento.

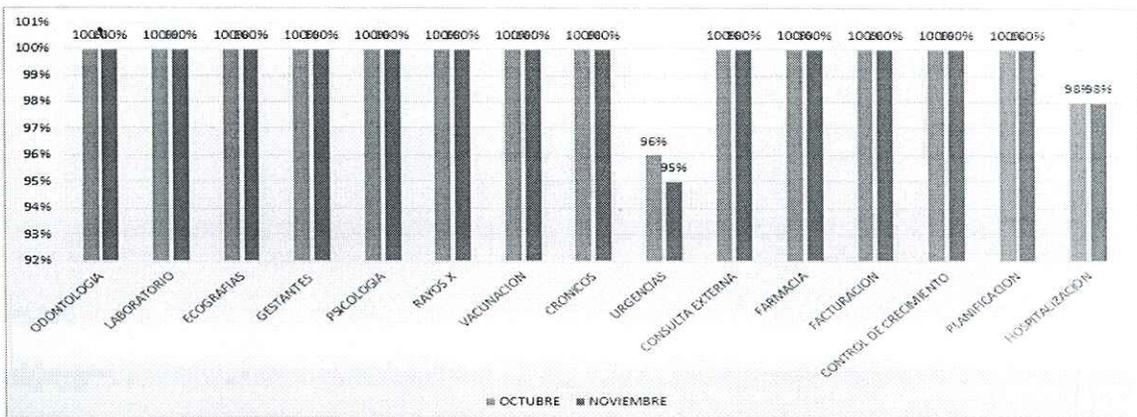
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.

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



4.4 La coordinadora de S.I.A.U socializa la satisfacción de la privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido. En el mes de noviembre, para odontología, laboratorio, ecografías, gestantes, rayos x, vacunación, crónicos, consulta externa, farmacia, control de crecimiento, planificación, psicología, se mantienen en un 100%. Urgencias bajas a un 95% y hospitalización mantiene el 98%.

**PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA;
¿LA PRIVACIDAD, COMODIDAD E HIGIENE DEL LUGAR DONDE FUE ATENDIDO/A FUE?**

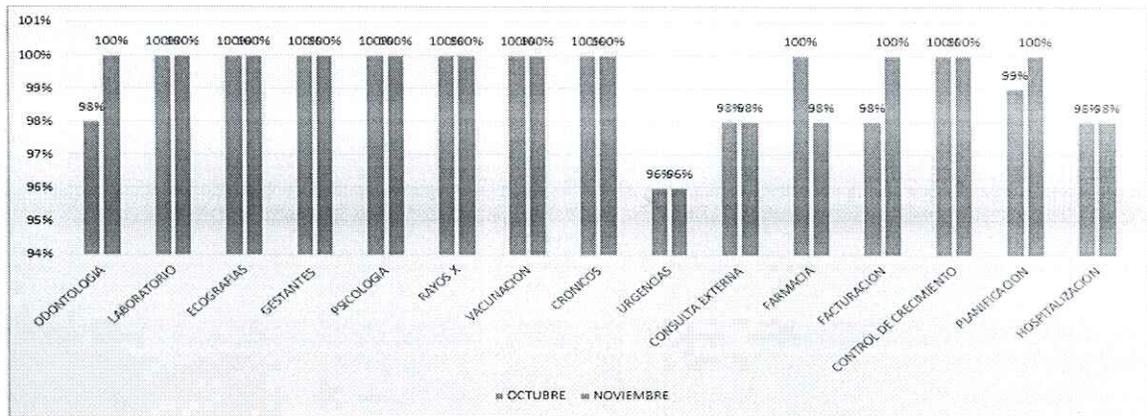


4.5 La Coordinadora de S.I.A.U. socializa la proporción de cumplimiento por servicio al trato del personal que lo atendió en noviembre, mostrando un porcentaje del 100% al área de

“LO MAS IMPORTANTE ES EL USUARIO”

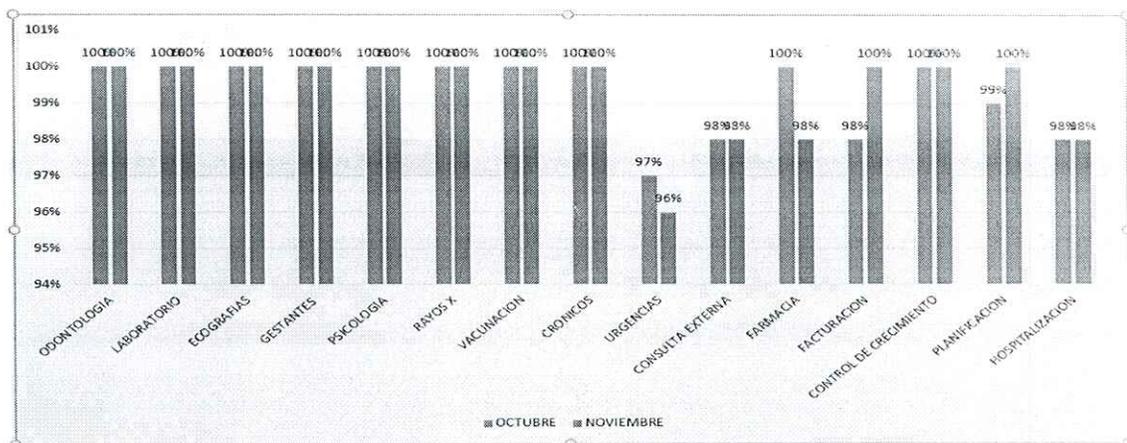
odontología, laboratorio, ecografías, gestantes, psicología, RX, vacunación, crónicos, consulta externa, planificación, control de crecimiento, facturación, urgencias se mantiene en un 96 %, farmacia desciende a un 98 % con hospitalización.

**PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA;
¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?**



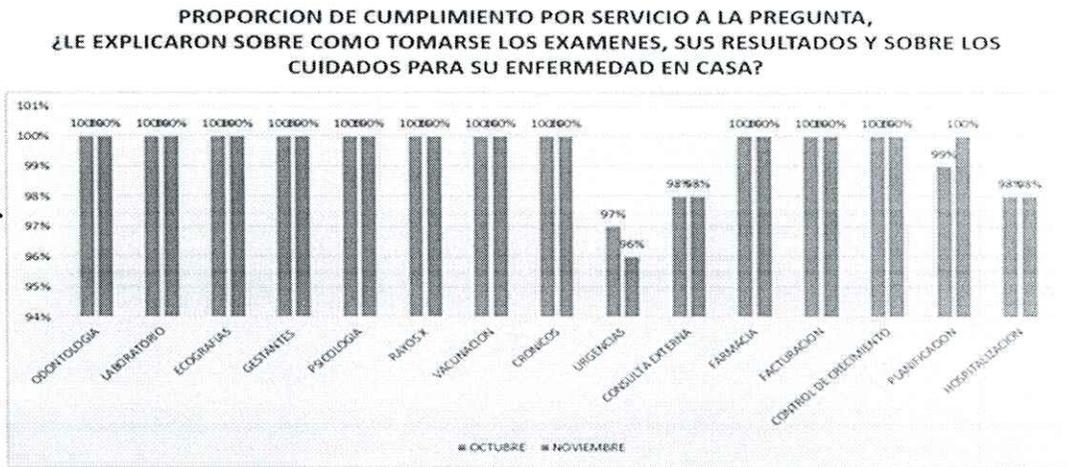
4.6 La Coordinadora de S.I.A.U. socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio en el mes de noviembre; optimo, en un 100% para odontología, laboratorio, ecografías, gestantes, psicología, RX, vacunación, crónicos consulta externa, farmacia, facturación, control de crecimiento, planificación. El área de urgencias descendió a un 96%

**PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA,
¿LA CLARIDAD DE LA INFORMACION SUMNISTRADA PARA HACER USU DEL SERVICIO FUE?**



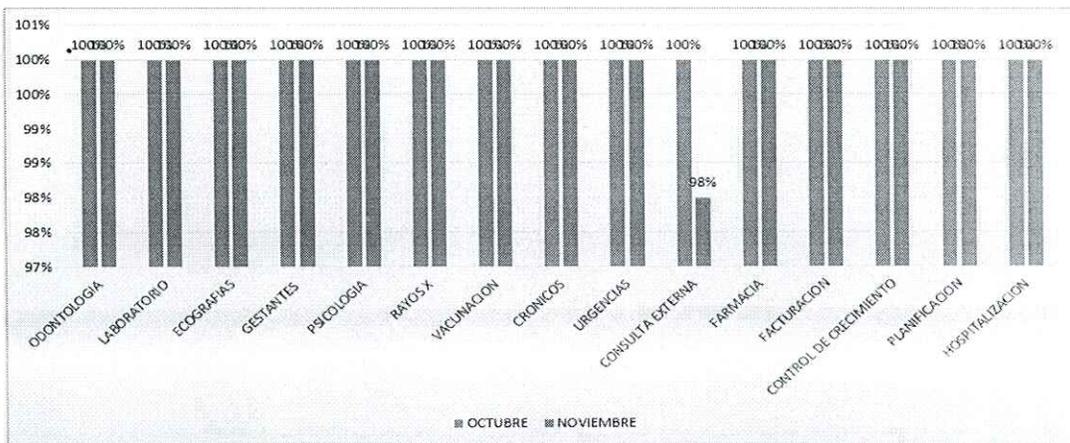
“LO MAS IMPORTANTE ES EL USUARIO”

4.7 La Coordinadora de S.I.A.U. socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de noviembre. Mostrándose optimo con un porcentaje del 100% para las áreas de odontología, laboratorio, ecografías, gestantes, psicología, Rx, vacunación, crónicos, urgencias, consulta general, farmacia, facturación, control de crecimiento, planificación, hospitalización.



4.8 La Coordinadora de S.I.A.U. socializa el cumplimiento de que se haya presentado alguna discriminación en la atención por su capacidad de pago, edad, sexo, estado civil en el mes de noviembre. Mostrándose optimo con un porcentaje del 100% para las áreas de odontología, laboratorio, ecografías, gestantes, psicología, Rx, vacunación, crónicos, urgencias, consulta general, farmacia, facturación, control de crecimiento, planificación, hospitalización, en el área de consulta externa se presentó un 98 %.

**PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA,
SE PRESENTO ALGUNA DISCRIMINACION EN LA ATENCION POR SU CAPACIDAD DE PAGO, EDAD, SEXO,
ESTADO CIVIL, ORIGEN ÉTNICO, ORIENTACIÓN SEXUAL U OTRA.?**



“LO MAS IMPORTANTE ES EL USUARIO”

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	ACTA DE COMITE		
VIGENCIA: 15-08-2016	CODIGO: GCA-FO-01	VERSION: 2	Página 7 de 8

11. Registro fotográfico:



12. PROPOSICIONES Y VARIOS:

No se presentan proposiciones y se da por terminada la reunión a las 4:00 p.m.

COMPROMISOS:

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA
Realizar invitación para el mes de diciembre del 2022.	Coordinador del comité de ética.	Diciembre

Se anexan el formato de asistencia.



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
"Recuperar tu salud es nuestra prioridad"
LISTADO DE ASISTENCIA

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



TEMA: Comité de Ética Hospitalaria - Seguimiento, Presentación P.o.es satisfacción usuarios
RESPONSABLE: Berente Nelson Leonardo Fierro
LUGAR: sala de juntas - ESE ROSARIO
FECHA: 25 - 12 - 2022
HORA DE INICIO: 2:00 Pm
HORA DE FINALIZACIÓN: 4:00 Pm

Nº ORDEN	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	36314747	Uamiler Patricia Romero	Atendente Oral	369571318	inganacab@hrosario.com	[Firma]
2	26341113	Blanca Perla Govea	SARU - PSI	3204459077	siac@hrosario.com	[Firma]
3	36346429	Johano Patricio Canochi	Bacteriología	3137223740	joanop@hrosario.com	[Firma]
4	10944450	Nara Alejandro Cordero	Independiente	316844817	labor@ohm.com	[Firma]
5	26417.520	Cecilia Floris Gistini	Aux. laborator	3702304966	Cecilia_Buonase@hrosario.com	[Firma]
6	1091155142	Gloria V. Montenegro	AUX farmacia	3107109611	montenegrojoviana@hrosario.com	[Firma]
7	35300405	Nelly Contero Jans	Enfermera	320391429	reguila@hrosario.com	[Firma]
8	36342428	CARRA PATRICIA ARELLANO	Aux Farmacia	310449004	carra@hrosario.com	[Firma]
9	36088335	Martha Lucía Poveda	Representante Asociación	3112474301	marthalu@hrosario.com	[Firma]
10	26468929	Ayppara Rambarza	Representante Asociación	3153231893	ayppara@hrosario.com	[Firma]
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						