

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 1 de 11

DATOS GENERALES

COMITÉ	INFORME MENSUAL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA MES DE SEPTIEMBRE Y OCTUBRE		Fecha: 28-11-2022
N.º COMITÉ	09 y 10		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 SEPTIEMBRE, 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 SEPTIEMBRE.
3. Consolidado del informe de PQRSF del mes de OCTUBRE.
4. Informe de satisfacción al usuario referente a las encuestas mes de septiembre y octubre.
5. Consolidado de indicadores de calidad SEPTIEMBRE y OCTUBRE 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 28 de mes de noviembre del año 2022, se da inicio al desarrollo del comité del mes de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE, se aclaró que el comité del mes de septiembre se une con el mes de octubre ya que el comité de septiembre se había aplazado por falta de asistencia de todos los representantes.

“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

De esta manera se da inicio, el motivo de con los representantes del Comité de Ética Hospitalaria y coordinadores de área, quienes se encuentra presente los abajo firmantes del hospital el Rosario.
se inicia con la presentación de los siguientes ítems.

2. Consolidado del informe de PARSF del mes de SEPTIEMBRE.

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

MES DE SEPTIEMBRE.

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO										
Clasificación / Servicio	Orientadores	Odontología	Hospitalización	Rayos x	Farmacia	Urgencias	Consulta Externa	TOTAL		
QUEJA	1	0	1	0	0	0	1	3		
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0		
FELICITACIONES	0	0	1	0	0	3	0	4		
N° DE PQRS CONTESTADAS	1	0	2	0	0	3	1	7		

FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA
15/09/2022	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	GLORIA GOMEZ RICO - NUEVA EPS	Manifiesta inconformidad por mal procedimiento de canalización a su hijo en la atención recibida en urgencias.	7	HOSPITALIZACION
16/09/2022	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIA	AIDE FENAS - ASMESALUD	Manifiesta inconformidad hacia al orientador Anderson por responder de manera grosera.	6	ORIENTADORES

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 3 de 11

FECHA	Tipo de Solicitud	Área	Profesional	Descripción	Nº	Categoría
24/09/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	OSCAR YESID PEREZ NARVAEZ-ASMESALUD	Brinda los agradecimientos a los profesionales que hicieron parte de la atención en el área de urgencias.	6	URGENCIAS
26/09/2022	QUEJA	SECRETARIA GERENCIAL	HUBER MORA BUSTOS -AIC	El usuario manifiesta inconformidad por la manera de responder el medico Dagoberto Lugo al solicitante una consulta extra para solicitarle un medicamento para la esposa.	6	CONSULTA EXTERNA
26/09/2022	FELICITACION	BUZON SUGERENCIA	MARIA CAMILLA JIMENEZ	Usuario manifiesta agradecimientos por la atención recibida en su recuperación de salud durante su hospitalización	5	HOSPITALIZACION

ANALISIS

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de SEPTIEMBRE 2022 para un total de 7 PQRSF, en el área de Urgencias con 3 FELICITACION, Hospitalización con 1 QUEJA Y 1 FELICITACION, Orientadores con 1 QUEJA, el servicio de Consulta Externa con 1 QUEJA.

A cada una se radicaron en la ESE Hospital del Rosario por los canales de buzón de Sugerencias, Oficina del SIAU 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.

3. Consolidado del informe de PQRSF del mes de OCTUBRE

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F. ESCRITO POR SERVICIO								
Clasificación / Servicio	Servicios generales	Odontología	hospitalización	Rayos x	Farmacia	Urgencias	Consulta Externa	TOTAL
QUEJA	1	0	1	0	0	2	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	2	1	2	0	0	1	0	6
Nº DE PQRSF CONTESTADAS	4	0	3	0	0	3	0	10

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 4 de 11

FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA
3/10/2022	QUEJA	CORREO	ALBA LUZ MORA - NUEVA EPS	Manifiesta inconformidad por la manera grotesca de responder la Jf Karen al realizar la atención en urgencias.	7	URGENCIAS
3/10/2022	FELICITACION	OFICINA ATENCION AL USUARIO	LEIDY KATERINE QUMBAYA - SANITAS	Brinda los agradecimientos a la Doctora Katherine Montero por la atención que recibió en su tratamiento odontológica.	6	ODONTOLOGIA
4/10/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	OSCAR YESID PEREZ	Brinda los agradecimientos al equipo de profesionales por el buen servicio recibido en la atención cuando ingresa a urgencias.	5	URGENCIAS
4/10/2022	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIA	MAGNOLIA INES MACHADO	El usuario manifiesta inconformidad por el alimento que recibió en hospitalización ya que no era la correcta para su dieta o diagnóstico.	7	HOSPITALIZACION
08/10/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIA	LAURA NATALIA RAMIREZ - SANITAS	Brinda los agradecimientos por la atención recibida en su recuperación por parte de los médicos Dagoberto Lugo, Andrés Navarro, Auxiliares de Enfermería Adelaida, Elizabet, Alfonso, Alba, señoras de Servicio Generales Laly Zulema.	5	URGENCIAS
15/10/2022	FELICITACION	OFICINA DE ATENCION AL USUARIO	SONIA RODRIGUEZ - NUEVA EPS	Manifiesta queja al señor Carlos Grate de servicios Generales por referirse a ella de manera grosera siendo un imprudente, venia por una atención por urgencias y él se encontraba recogiendo los residuos y sin tener ningún trato con él fue un grosero.	10	Servicios generales
19/10/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	ESPERANZA MUNETON - NUEVA EPS	Usuaria manifiesta los agradecimientos por el buen servicio de limpieza y apoyo en su hospitalización a la señora Marleny Carrillo y laly Zulema de servicios generales.	5	SERVICIOS GENERALES
27/10/2022	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	MARIA ALEJANDRA SALAZAR-	Brinda los agradecimientos a los profesionales que fueron parte del cuidado y atención en su recuperación cuando estaba hospitalizado.	5	HOSPITALIZACION

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de OCTUBRE 2022 para un total de 11 PQRSF, con 7 FELICITACIONES distribuidas de la siguiente manera 3 para el área de servicios generales, 2 de hospitalización y 1 de urgencias, y 4 QUEJAS distribuidas así 1 para servicios generales 1, hospitalización 1, y en urgencias 2. A cada una se radicaron en la ESE Hospital del Rosario por los canales de buzón de Sugerencias, Oficina del SLAU así mismo se realizó el

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA



VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

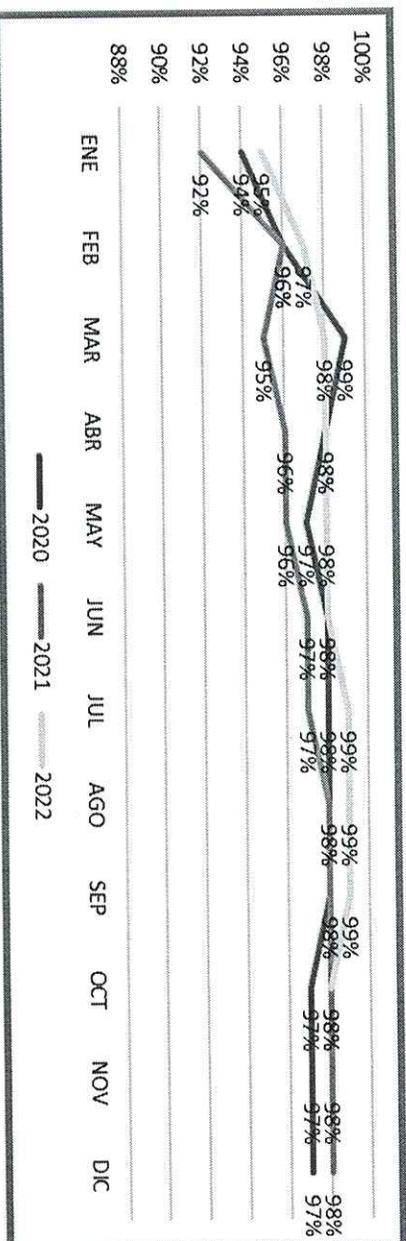
Página 5 de 11

respectivo tramite en los tiempos establecidos como política de la ESE y mejoramiento de esta, de esta manera teniendo un 100 % de cumplimiento.

4. Informe de satisfacción al usuario referente a las encuestas mes de septiembre y octubre.

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 septiembre con un 99% de satisfacción y en el mes de octubre se obtiene un 98 %.

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

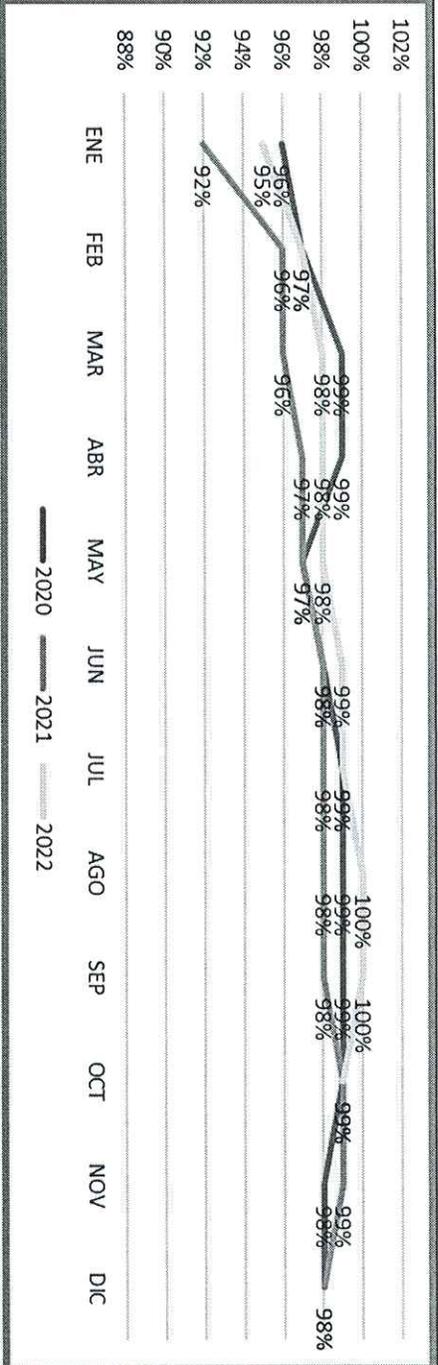
“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 6 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 septiembre llega al 100 % de satisfacción, pero en el mes de octubre se refleja un 99 %.

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

5. Consolidado de indicadores de calidad SEPTIEMBRE y OCTUBRE 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

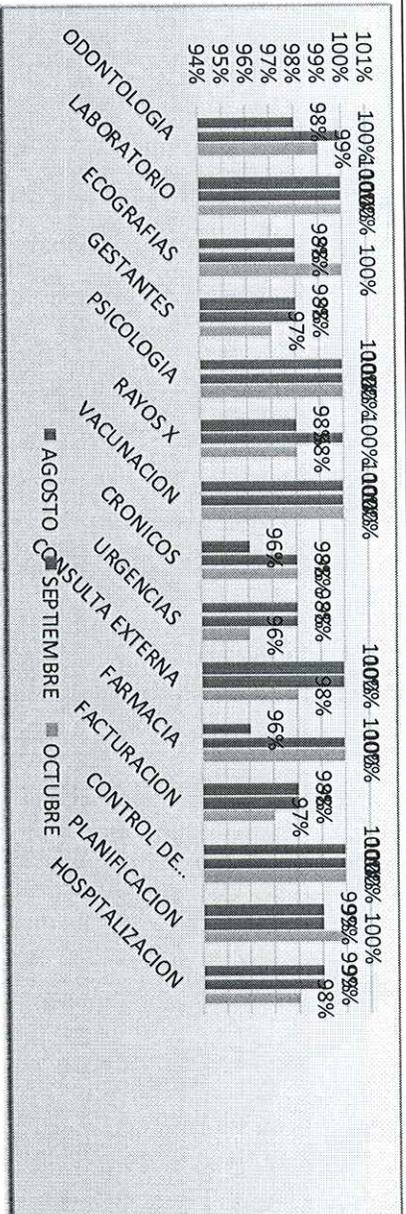


VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

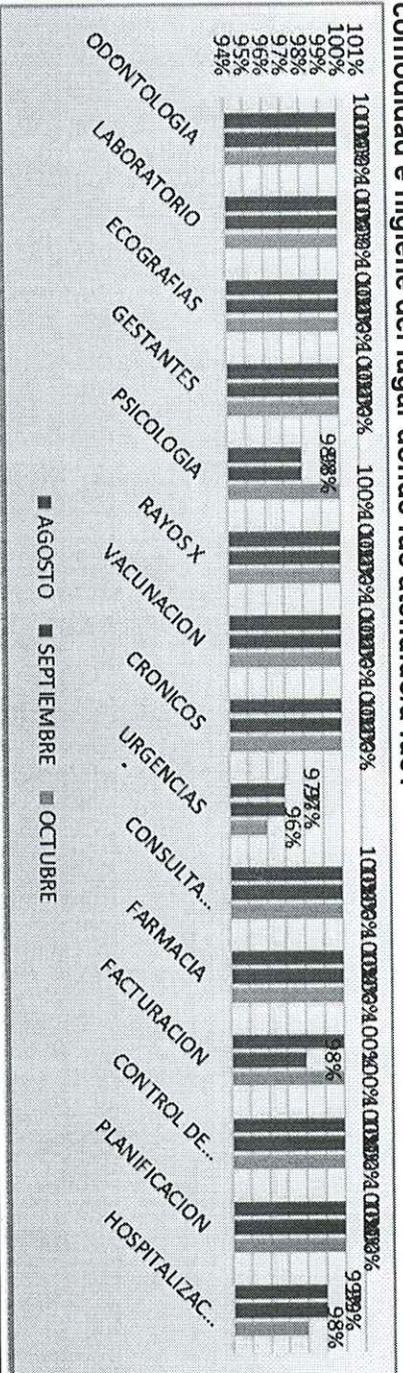
Página 7 de 11



ANALISIS

Grafica que evidencia la proporcion de cada servicio con respecto al tiempo de espera 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 con seguimiento de la profesional de seguridad al paciente el cual se socializa el plan de mejora en el comité de SEGURIDAD AL PACIENTE.

¿La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido/a fue?



“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

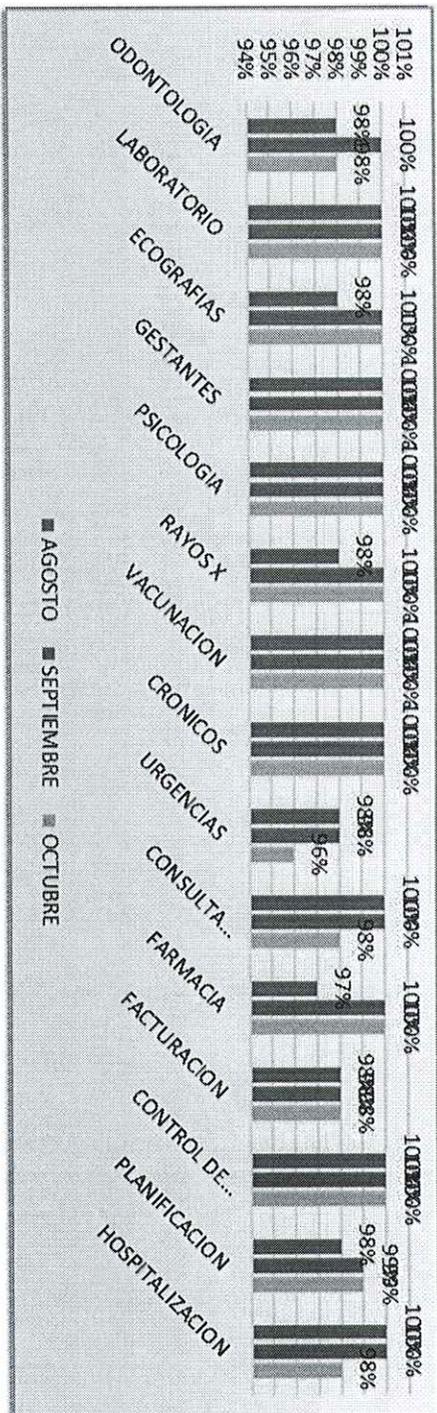
VERSION: 2

Página 8 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 %.

¿califique 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

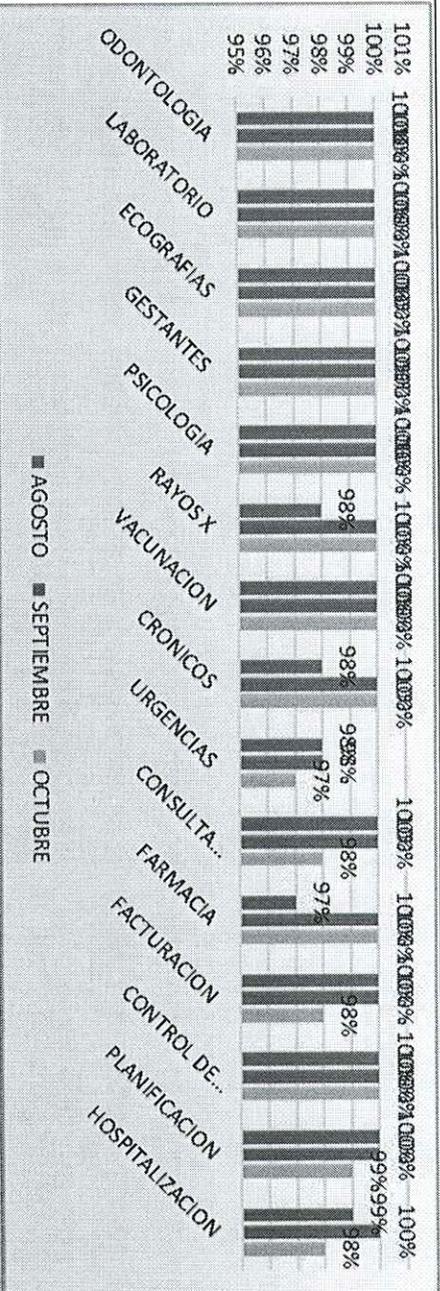


VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

Página 9 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 %.

Deberes de los usuarios

DEBERES DE LOS USUARIOS		servicio
Nº	DEBERES	
1	Propender por su autocuidado, el de su familia y de su comunidad.	incumplimiento de las Consulta con medicina general, crónicos.
2	Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.	Citología, control de crecimiento, crónicos, consulta externa

“RECUPERAR TU SALUD ES NUESTRA PRIORIDAD”

ACTA DE COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

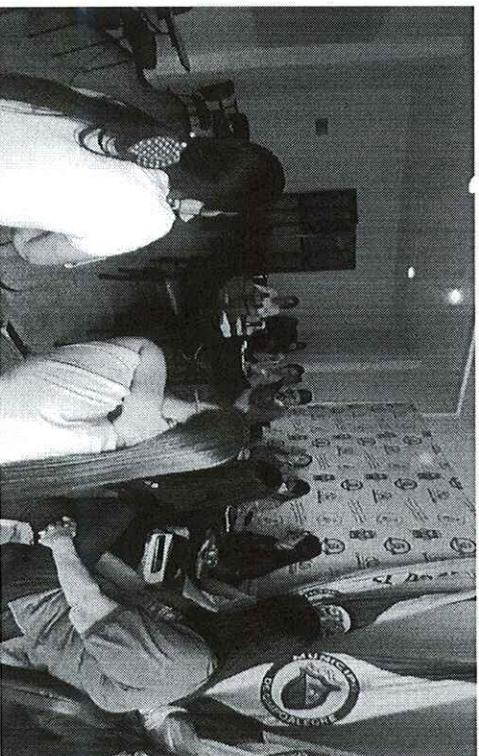
VERSION: 2

Página 10 de 11

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 con el seguimiento del profesional de seguridad al paciente.
- 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, las cuales cada coordinador debe exponerlas en el comité de calidad.
- Los profesionales de calidad y seguridad al paciente, estarán presentes realizando los seguimientos de cumplimiento para la mejora del PQRS.

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: SIAU - Presentación Informe. P.O. Rosariosfueron USUARIOS - Comité de Ética.

RESPONSABLE: Blanca Ruth Guerrero Penagos - Atención al Usuario LUGAR: SALA DE JUNTAS, ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

FECHA: 28 Noviembre 2022 HORA DE INICIO: 10:00 Am HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 PM

Nº ORDEN	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	36083662	MURILY Cecilia Fuentes A-	Profesora	36083662	cmurilyfuentes@hosp1	
2	36348270	Leidy Johana Morales	Coord. Calidad	3192476961	leidyjmorales@hosp1	
3	109183209	Damaris F. Ciella, Fernández	Vig. Epidemiología	3192509986	damarisfciella@hospital...	
4	4130611921	Katerine Romero D.	Coord. Epidemiología	3156599023	katromero@hosp1	
5	1075311283	Mónica Paula Ruiz Tiznado	Apoyo Calidad	3164545173		
6	101418500	Mónica Alejandra Pisceno	Apoyo contable	3017831711	molejandra86@gmail.com	
7	36346844	Leidy Johana Lotes L.	Coord. Vig.	3187091955	leidyjmorales@hotmail.com	
8	36347173	Blanca Ruth Guerrero	Coord. SIAU	3204459027	brg@hosp1	
9	26468929	AMPARO QUINBAYA	DE PRESIDENTE COMITÉ EJECUTIVO	3153231894	amparopastrana@hotmail.com	
10	39569735	Yanira de Jesús Hernández	Asociación Usuarios	3227447208		
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						