

	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 MES ABRIL 2023	Fecha: 26-05-2023	
Nº COMITÉ	04	HORA INICIO	8:00 P.m.
RESPONSABLE	NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ - GERENTE	HORA FINAL	12:00 P.m.
OBJETIVOS	Realizar cumplimiento de socialización al Comité de Ética Hospitalario y al Programa de Calidad en Pro del Mejoramiento continuo Institucional sobre los PQRS y satisfacción al Usuario.	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. sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) Abril. 5. Proposiciones o varios 	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.
3. **Seguimiento a Compromisos del Acta anterior:** No se presentaron compromisos en el comité anterior.
4. **SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (S.I.A.U) ABRIL 2023**

La coordinadora de S.I.A.U, socializa el consolidado, indicando que para el mes de abril se presentó

"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

Un total de 5 manifestaciones por escrito. De las cuales fueron 5 quejas distribuidas 1 para odontología, 2 para el servicio de consulta externa, 1 al servicio de control de crecimiento, 1 en el área de facturación.

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 DE ABRIL AÑO 2023**

Clasificación / Servicio	Orientados	CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO							TOTAL
		Odontología	Farmacia	Rayos x	Facturación	Consulta Externa	Urgencias	Control de crecimiento	
QUEJA	0	1	0	0	1	2	0	1	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
N° DE PQRS CONTESTADAS	0	1	0	0	1	2	0	1	5



**CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO
MES DE ABRIL AÑO 2023**



FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA
18/04/2023	QUEJA	OFICINA SIAU	GREICY AVILA CORDOBA - SANITAS	Usuario manifiesta inconformidad en la atención, por parte de la facturadora y coordinadora del servicio de odontología.	10	ODONTOLOGIA-FACTURACION
18/04/2023	QUEJA	OFICINA SIAU	JARED EMMANUEL SILVA ARAGON - NUEVA EPS	Usuario manifiesta demora en la atención a su hijo de cuatro meses por mas de dos horas, en el área de control de crecimiento y desarrollo.	10	CONTROL DE CRECIMIENTO
27/04/2023	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	HERLIDIT FIERRO - NUEVA EPS	Usuario manifiesta que asistió a una consulta con el medico Jorge Mario Fierro, quien le falto al respeto sin ningún motivo, saliéndose del tema por el cual asistía a su consulta.	10	CONSULTA EXTERNA
27/04/2023	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	HUMBERTO CORTES ARDILA - NUEVA EPS	Manifiesta inconformidad por la atención que recibió por parte del medico Jaime Andrés Navarro, tomo a la hija de mala manera y no sabia que formularle. Refiere la madre.	10	URGENCIAS
20/04/2023	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	MARLY VIVIANA CARDOSO - AIC	Usuario manifiesta que llego tarde a la cita medica por un contratiempo y que en facturación no le colaboraron para que la pudieran atender.	10	CONTROL DE CRECIMIENTO
28/04/2023	FELICITACIONES	OFICINA DEL SIAU	YOBANA REYES TRUJILLO - NUEVA EPS	Usuario manifiesta felicitación a la Doctora Tatiana por su excelente labor en el Hospital.	6	CONSULTA EXTERNA

4.1 Consolidado de satisfacción del usuario:

La coordinadora de S.I.A.U manifiesta la satisfacción global respecto los servicios de salud que a recibido a través de la IPS, llevando un comparativo desde el año 2021, año

"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



ACTA DE COMITE

VIGENCIA: 15-08-2016

CODIGO: GCA-FO-01

VERSION: 2

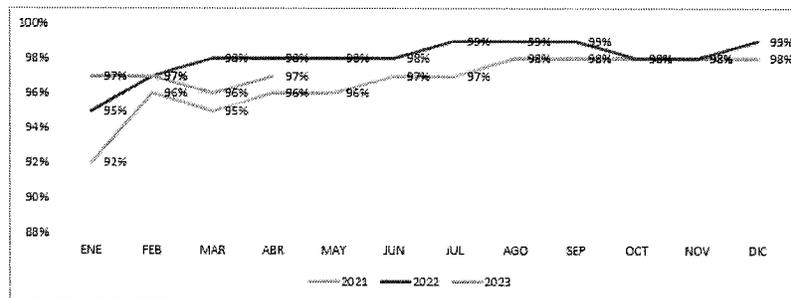
Página 3 de 8

2022 y presente año 2023, donde se obtiene un porcentaje de un 97% de conformidad para el mes de abril, 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 electro. La meta establecida es de 95%.

CONSOLIDADO DE SATISFACION DEL USUARIO

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

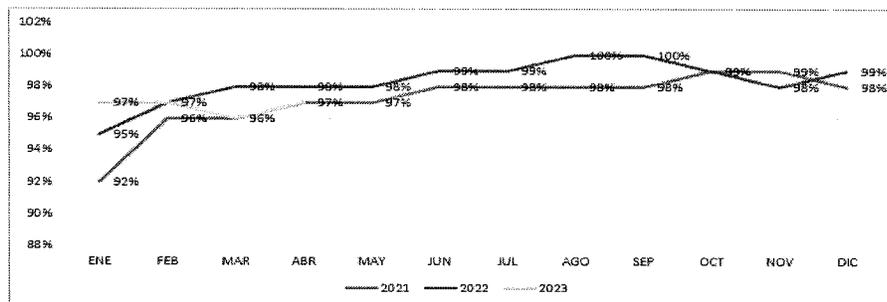
META: 95 %



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 96% para el mes de abril. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 97%.

CONSOLIDADO DE SATISFACION DEL USUARIO

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

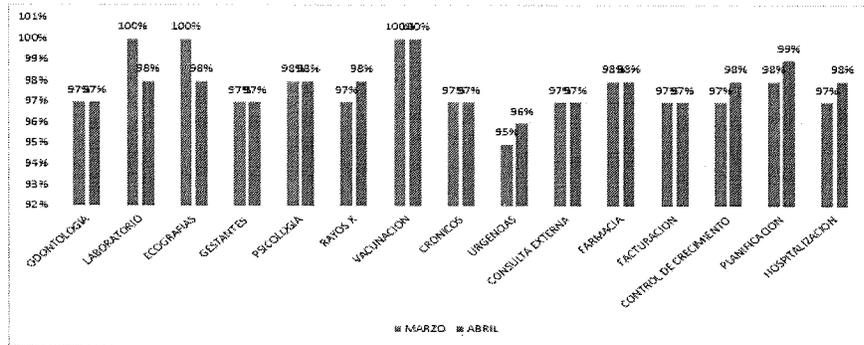


4.3 La coordinadora de S.I.A.U socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en abril; mostrando satisfacción al 100 % para el servicio de vacunación. Con un porcentaje de 98%, los servicios de laboratorio, ecografías de

"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

psicología, farmacia, control de crecimiento, hospitalización, Con un 97% se encuentra el servicio de odontología, gestantes, consulta externa, facturación, crónicos y con un porcentaje del 96% el área de urgencias.

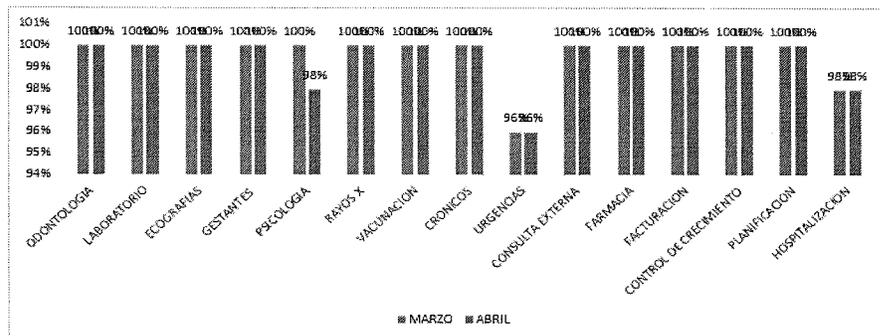
**PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA;
¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?**



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

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 abril, para odontología, laboratorio, ecografías, gestantes, psicología, rayos x, vacunación, crónicos, consulta externa, farmacia, facturación, control de crecimiento, planificación se socializan en un 100%. hospitalización y psicología con un porcentaje del 98% y urgencias se mantiene con un 96%.

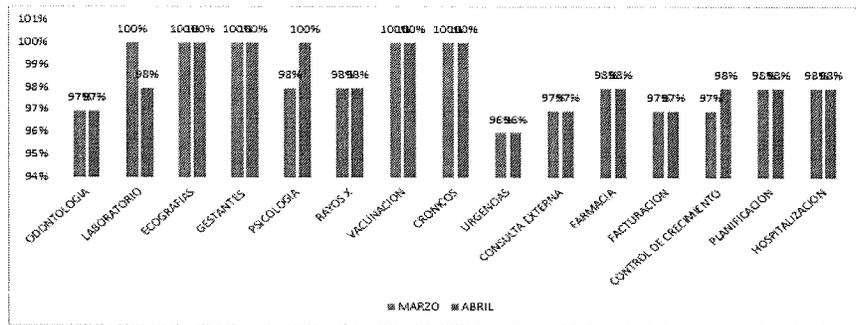
**PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA;
¿LA PRIVACIDAD, COMODIDAD E HIGIENE DEL LUGAR DONDE FUE ATENDIDO/A FUE?**



"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

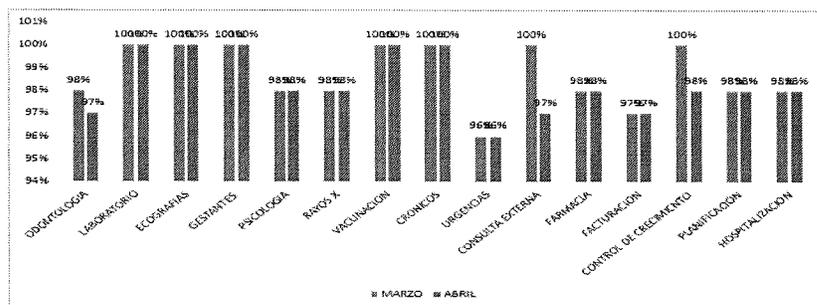
4.5 La Coordinadora de S.I.A.U. socializa la proporción de cumplimiento por servicio al trato del personal que lo atendió en el mes de abril, mostrando un porcentaje del 100% el área de, ecografías, gestantes, psicología, vacunación, crónicos. Con un porcentaje del 98% los servicios de laboratorio, RX, farmacia, planificación, hospitalización y control de crecimiento. Con un porcentaje del 97% consulta externa, facturación, odontología y con el 96% urgencias.

**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; optimo en un 100% para los servicios de laboratorio, ecografías, gestantes, vacunación, crónicos. Los servicios de psicología, RX, farmacia, planificación, control de crecimiento, hospitalización con un 98%. Con porcentaje del 97% los servicios de facturación, odontología y consulta externa. con un 96 % el área de urgencias

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



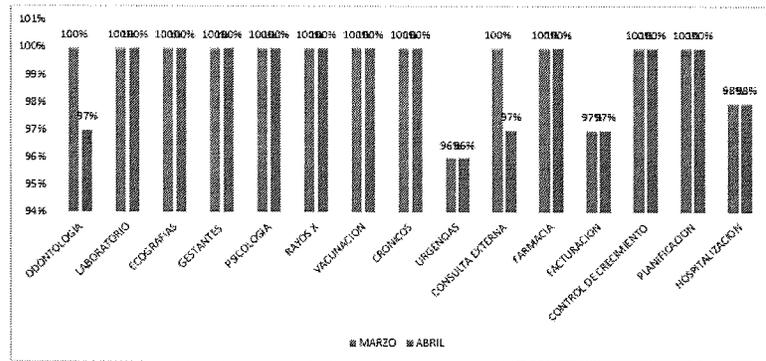
4.7 La Coordinadora del S.I.A.U. socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de abril mostrando un

"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 6 de 8	

porcentaje optimo del 100% para los servicios de laboratorio, ecografías, gestantes, psicología, Rx, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento, planificación. El servicio de hospitalización con un 98%, el servicio odontología, consulta externa, facturación con un 97% y el área de urgencias con un 96%.

**PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA,
¿LE EXPLICARON SOBRE COMO TOMARSE LOS EXAMENES, SUS RESULTADOS Y SOBRE LOS CUIDADOS PARA SU
ENFERMEDAD EN CASA?**



15. PROPOSICIONES Y VARIOS:

Se iniciará un seguimiento al cumplimiento al plan de mejora del servicio de urgencia donde se presentó el más bajo porcentaje de satisfacción.

se da por terminada la presentación de los informes de los PQRS Y SATISFACION DEL USUARIO a las :00 p.m.

FOTOGRAFIA

"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
"Recuperar tu salud es nuestra prioridad"

Código: GTH-FO-01

Versión: 05

LISTADO DE ASISTENCIA

Fecha: 12-04-2021



TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA. - SOCIALIZACION PORS - SATISFACION AL USUARIO
RESPONSABLE: Blanca Ruth Guevara Peragos LUGAR: SALA DE JUNTAS
FECHA: 26-05-2023 HORA DE INICIO: 8:00 AM HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 M

Nº ORDEN	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	1049177450	Maria Alejandra Carvajal	Bacteriología	3168478577	laboalmac@hospitaldelrosario.gov.co	
2	26606981	Esperanza Galindo	Prof. Universitaria	378934401	coordinadora@er.gov.co	
3	36346080	Bianca Morans	Regenta	3164311266	bianca2009@hotmail.com	
4	1010836584	Maria Paula Carrizo Cortez	Coord. ICMI	3015035518	icmi@hospitaldelrosario.gov.co	
5	36089259	MARLU C. GONZALEZ PERAGOS	COORD. FACTURACION	3124958386	facturacion@hospitaldelrosario.gov.co	
6	1079175462	Carlos Ivan Hernandez Fierro	coord. Radiología	3103119450	radiologia@hospitaldelrosario.gov.co	
7	55300405	Nelly Quintana Lano	ENE RPYMS	3208971479	nelly.ala@hotmail.com	
8	1130611921	Katherine Montero D.	coord. odontología	3156549023	odontologia@hospitaldelrosario.gov.co	
9	36303684	Johanna Pérez	A. Coord. PICM.	3204143196	picamp@egrehvila@gmail.com	
10	26360348	Alexandra Perez	ENFERMERA	3182916925	py@hospitaldelrosario.gov.co	
11	1080295920	Bryner Al St	Enfermería	3108579795	brn11scop@gmail.com	
12	1075288902	Karen Marcela Del Pilar Pastora	coordinador PAT - SIVIGILA	3154871268	ki@hospitaldelrosario.gov.co	KAREN PASTORA
13	1075282372	Josua Monsi Tyjlo Amegula	apoyo asistencia y administrativo	3148871873	picap@hospitaldelrosario@gmail.com	Josua Monsi Tyjlo
14						
15						
16						
17						
18						