

	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 MAYO 2023	Fecha: 21-06-2023	
Nº COMITÉ	05	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 <input checked="" type="checkbox"/> NO__	

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) MAYO. 5. Proposiciones o varios 	Se cumplió SI <input checked="" type="checkbox"/> NO__
--	---

COMPROMISOS COMITES ANTERIORES

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA	Observaciones
Seguimiento	En apoyo con el profesional de seguridad del paciente y practicantes de psicología.	En el mes de mayo	Se logro brindar educación a los usuarios externos sobre sus derechos y deberes, canales de comunicación.

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.

"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

4. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (S.I.A.U) MAYO 2023

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

Un total de 6 manifestaciones por escrito. De las cuales fueron 4 quejas y 2 felicitaciones para el servicio de urgencias.

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 MAYO AÑO 2023

Clasificación / Servicio	CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO									
	Hospitalización	Odontología	Farmacología	Rayos x	Facturación	Consulta Externa	Urgencias	Control de crecimiento	laboratorio	TOTAL
QUEJA	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
N° DE PQRS CONTESTADAS	0	0	0	0	0	0	3	0	0	6



FECHA DE RADICACION

QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO MES DE MAYO 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
11/05/2023	QUEJA	CORREO ELECTRONICO	LUZ MERY GUZMAN PERDOMO	Usuaría manifiesta inconformidad por el diagnostico que le dieron en el servicio de urgencias a su hija DANNA VALENTINA TRUJILLO donde fue ingresada varias veces al servicio.	10	URGENCIAS
16/05/2023	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	HUGO DANIEL BANQUERO - NUEVA EPS	Usuario esta inconforme por la atención recibida en el servicio de urgencias, se demoraron hora y media para realizarme el triage y luego me dijeron que debia esperar por que solo habia un medico.	10	URGENCIAS
16/05/2023	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	MARIA HERMENIA TRUJILLOHERRERA - AIC	Usuaría brinda los agradecimientos a la auxiliar de enfermería ADELAIDA ANGARITA, por la atención que recibió en el servicio de hospitalización.	5	HOSPITALIZACION
19/05/2023	FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	JHON DAMILO CORTES - SANITAS	Usuario manifiesta agradecimientos a los profesionales que hicieron parte de su atención en el servicio de urgencias.	10	URGENCIAS
19/05/2023	QUEJA	OFICINA DE SIAU	ZAIDY YULIZA CORTES - SANITAS	Gestante manifiesta inconformidad por la atención que recibió por parte del medico JORGE EDUARDO GOMEZ.	10	URGENCIAS
24/05/2023	QUEJA	SECRETARIA GERENCIA	BRAYAN STIVEN PEREZ OSPINA - POSITIVA	Usuario manifiesta inconformidad por la atención recibida por parte del medico AMALIA VARGAS, Y en su tratamiento recibido.	10	URGENCIAS

Participar en la satisfacción del usuario es nuestra prioridad

4.1 Consolidado de satisfacción del usuario:

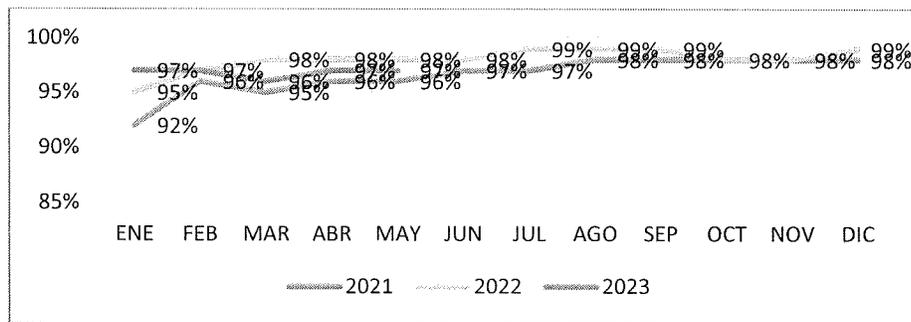
"Recuperar tu salud es nuestra prioridad"		
Elaboró: Leidy Johanna Morales Cortes	Revisó: Diana Bedoya Barco	Aprobó: Nelson Leonardo Fierro González
Cargo: Coordinadora de Calidad	Cargo: Asesora Gestión Documental	Cargo: Gerente

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

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 2022 y presente año 2023, donde se obtiene un porcentaje de un 97% de conformidad para el mes de mayo, 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

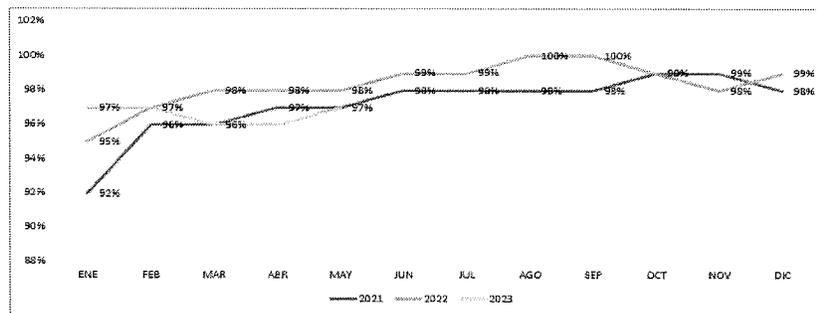
1. PROPORCION DE SATISFACION GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?



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 97% para el mes de mayo. 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:



"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

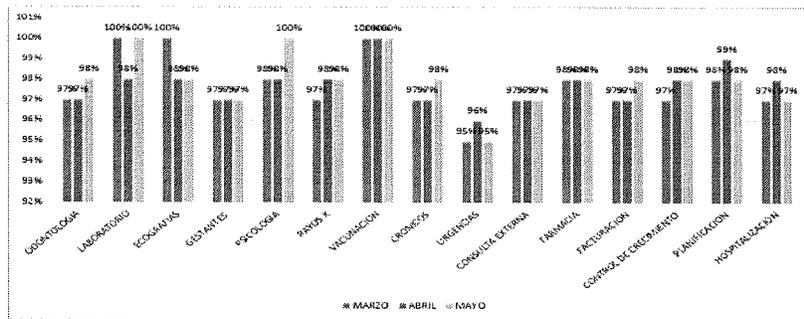
VERSION: 2

Página 4 de 8

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

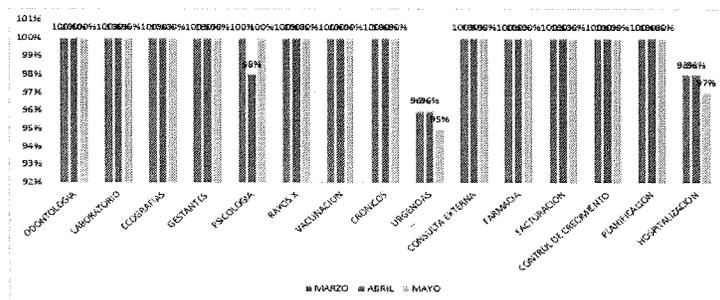
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.

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 mayo, 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 baja a un 95%.

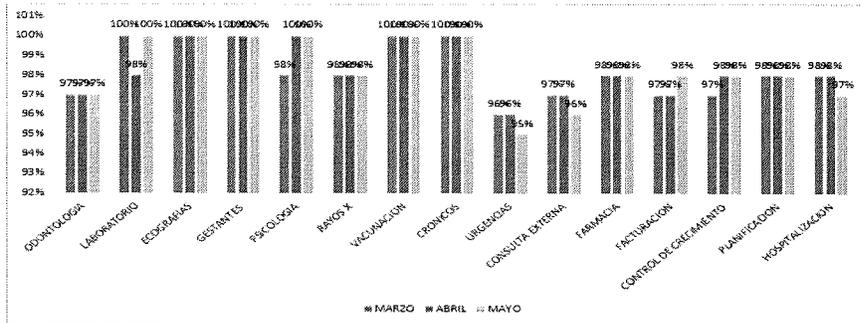
PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA; ¿LA PRIVACIDAD, COMODIDAD E HIGIENE DEL LUGAR DONDE FUE ATENDIDO/A FUE?



"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

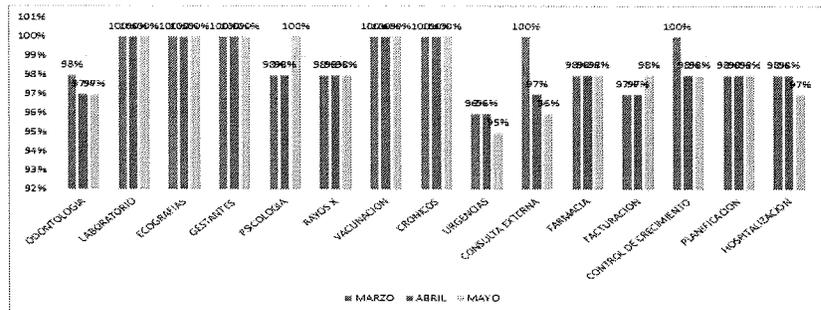
4.5 La Coordinadora de S.I.A.U. socializa la proporción de cumplimiento por servicio al trato del personal que lo atendió en el mes de mayo, mostrando un porcentaje del 100% el área de, ecografías, gestantes, psicología, vacunación, crónicos. Con un porcentaje del 98% los servicios de laboratorio, RX, farmacia, planificación, hospitalización y control de crecimiento. Con un porcentaje del 97% consulta externa, facturación, odontología y con el 95% 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 con un 96 % el servicio de consulta externa. con un 95 % el área de urgencias

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



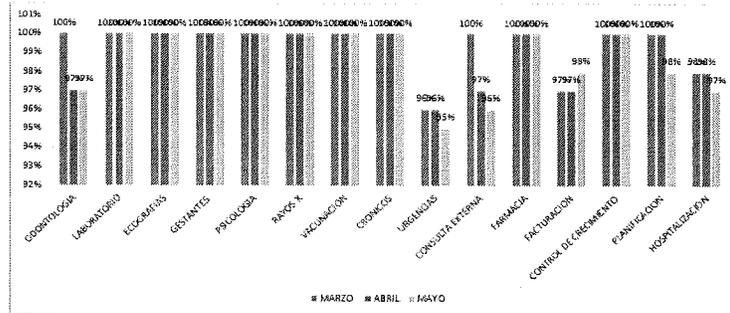
4.7 La Coordinadora del S.I.A.U. socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de mayo mostrando un

"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:

En apoyo con los miembros de la asociación de usuarios realizaremos las encuestas de satisfacción.

Se dará inicio a la educación del procedimiento del triage a los usuarios.

se da por terminada la presentación de los informes de los PQRS Y SATISFACION DEL USUARIO a las 3:30 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: Socialización de PQRS - satisfacción del usuario - Comité de Ética
 RESPONSABLE: Blanca Ruth Guevara Penagos LUGAR: sala de juntas - Hospital
 FECHA: 21-06-2023 HORA DE INICIO: 8:00 Am HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 M

Nº ORDEN	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	1071277450	Maira Alejandra Canoy	Bacteriología	3168470577	alejazz@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
2	26606981	Esperanza Galindo	prof. univ. in.	3178934401	Esperanza@hospitaldelrosario.gov.co	<i>[Signature]</i>
3	36346000	Branca Morena	Reporte	3164311266	branca2009@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
4	1020836584	Maria paula Cuminigo Lozano	coord. univ.	3015035543	maria@hospitaldelrosario.gov.co	<i>[Signature]</i>
5	36089255	MARILE CONGILCA PENAGOS	COORD. FARMAC	3124494366	facturacion@hospitaldelrosario.gov.co	<i>[Signature]</i>
6	1079175462	Carlos Juan Ferrera Ferrera	coord. Radiología	3103119450	radiologia@hospitaldelrosario.gov.co	<i>[Signature]</i>
7	55300405	Nely Quintero Lopez	ENF. QPUMS.	3203971429	nequi.ala@hospitaldelrosario.gov.co	<i>[Signature]</i>
8	1130011921	Katerine Montemayor	coord. odontología	3156594023	odontologia@hospitaldelrosario.gov.co	<i>[Signature]</i>
9	36303684	Johanna Peirz	A. COORD. PIC	3204143196	picampoalegrehulla@gmail.com	<i>[Signature]</i>
10	26160348	Alexandro Pérez	Enfermería	320016925	PIC@hospitaldelrosario.gov.co	<i>[Signature]</i>
11	1080295920	Bruner Al St	Enfermería	3108579793	bruneralst@gmail.com	<i>[Signature]</i>
12	1075288902	Karen Marcela Del Pilar Pastrawa	Coordinador PAI - SIVIGILA	3154871268	kai@hospitaldelrosario.gov.co	KAREN PASTRAWA
13	1075252312	Jana Triana Trujillo Amargosa	Grupo de coordinación Asst. y adm.	3178871873	pic@hospitaldelrosario.gov.co	Jana Triana Trujillo
14						
15						
16						
17						
18						