

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

### DATOS GENERALES

<b>COMITÉ</b>	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA MES SEPTIEMBRE 2023	<b>Fecha:</b> 27-10-2023	
<b>Nº COMITÉ</b>	09	<b>HORA INICIO</b>	9:00 P.m.
<b>RESPONSABLE</b>	NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ - GERENTE	<b>HORA FINAL</b>	12:00 P.m.
<b>OBJETIVOS</b>	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 <input type="checkbox"/>	

### TEMAS

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación del Quorum.</li> <li>2. Lectura y Aprobación del Acta anterior.</li> <li>3. Seguimiento a Compromisos.</li> <li>4. sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) SEPTIEMBRE.</li> <li>5. Proposiciones o varios</li> </ol>	Se cumplió SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
--	---

### COMPROMISOS COMITES ANTERIORES

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA	Observaciones
Se realizará el envío a los servicios que obtuvieron un porcentaje de satisfacción del 96% para que se realice el plan de mejora.	Coordinadora SIAU	Mes - septiembre	Se hizo envío al área de Urgencias quien obtuvo un porcentaje del 96% de satisfacción de esta manera plantear estrategias de mejora.

### 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			
	<b>ACTA DE COMITE</b>			
VIGENCIA: 15-08-2016	CODIGO: GCA-FO-01	VERSION: 2	Página 2 de 8	

**3. Seguimiento a Compromisos del Acta anterior:** Durante el mes de septiembre se realizó el envío de la información para el respectivo procedimiento a las áreas encargadas de realizar las estrategias de mejora.

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

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

Un total de 1 manifestaciones por escrito. Una queja ANONIMA para el área de PROCEDIMIENTOS.

#### CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO DEL MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2023

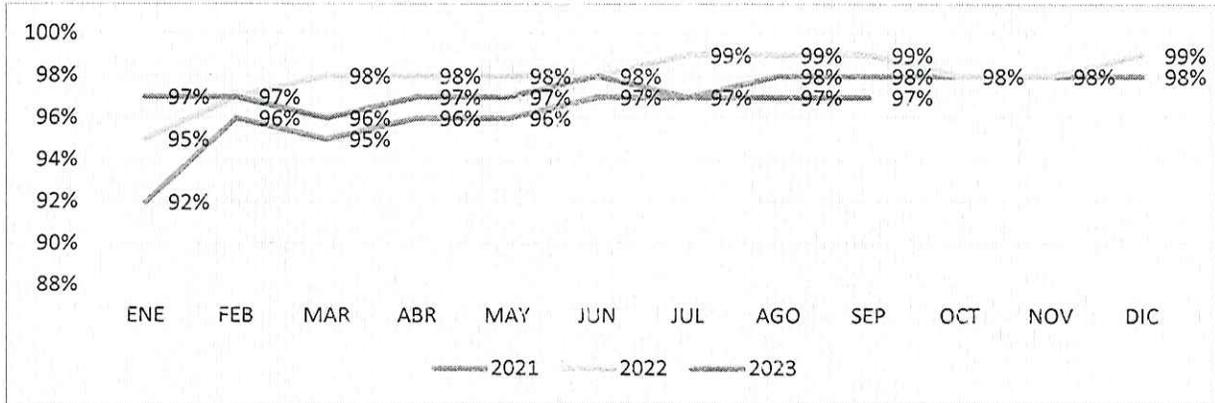
CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO										
Clasificación / Servicio	Hospitalización	Odontología	Farmacia	Rayos	Facturación	Consulta Externa	Urgencias	Control de crecimiento	laboratorio	TOTAL
QUEJA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
N° DE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

#### 4.1 CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

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

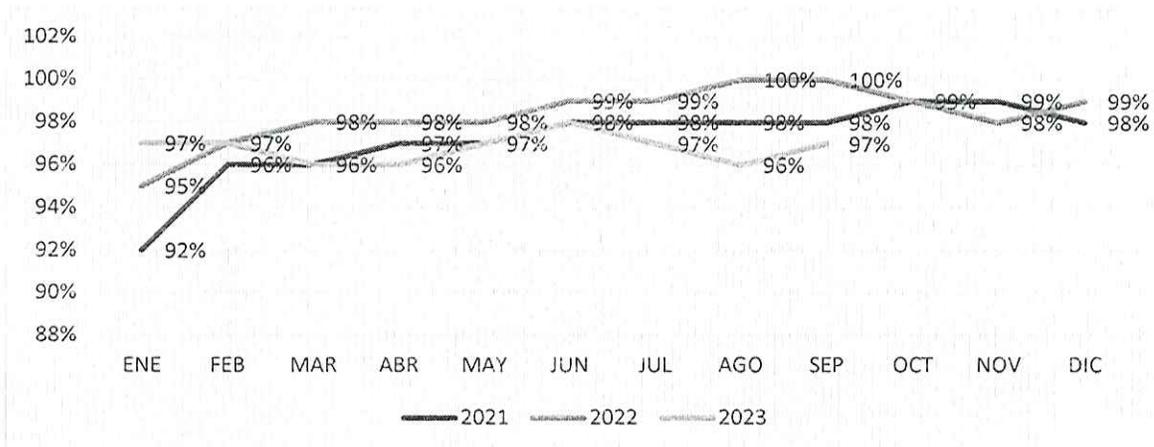
La coordinadora de S.I.A.U manifiesta la satisfacción global respecto a los servicios de salud que a recibido a través de la IPS, llevando un comparativo desde el año 2021, año 2022 y presente año 2023, donde se obtiene un porcentaje de un 97% de conformidad para el mes de septiembre, aplicándose un 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%.

"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



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

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, se mantiene una satisfacción del 97% para el mes de SEPTIEMBRE. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.



## 4.2. PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA:

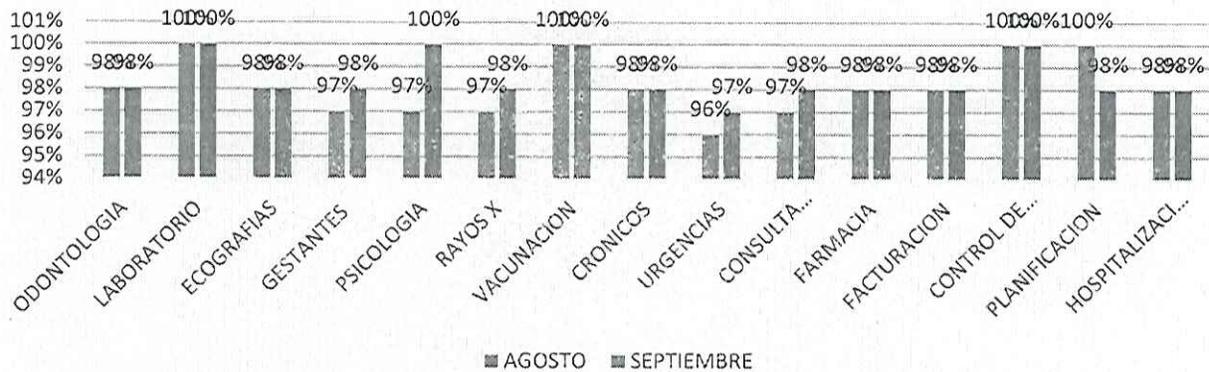
### ¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

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

"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

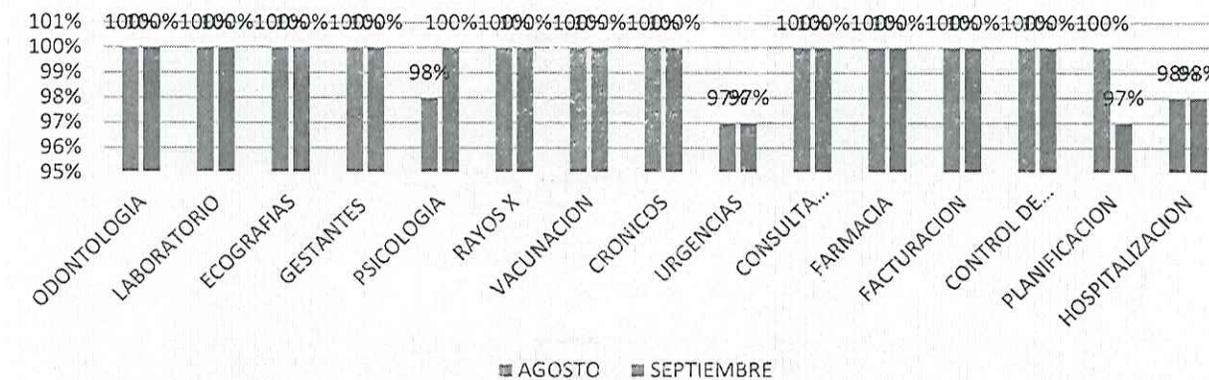
servicios de odontología, ecografías, gestantes, rayos x, facturación, consulta externa hospitalización, facturación, farmacia, crónicos, planificación. Con un 97 % para el servicio de urgencias un 97%.

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



**¿LA PRIVACIDAD, COMODIDAD E HIGIENE DEL LUGAR DONDE FUE ATENDIDO/A FUE?**

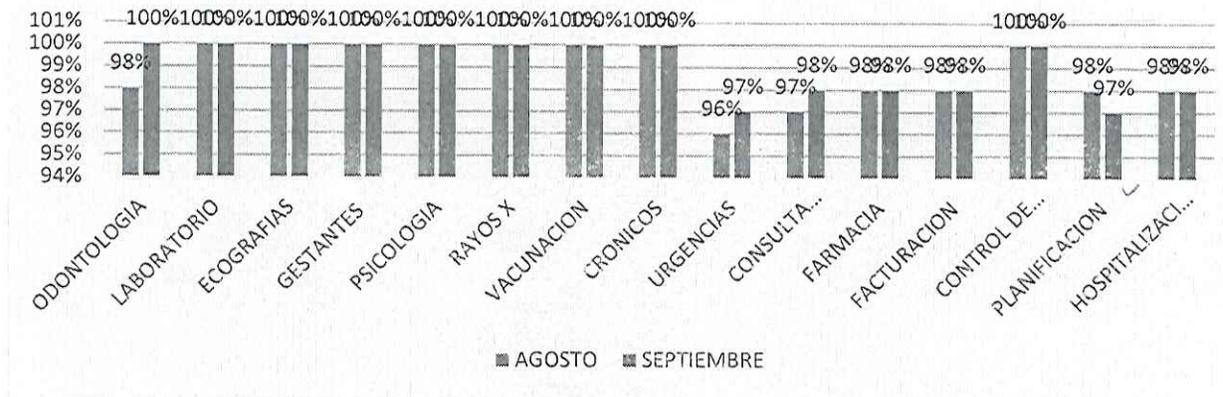
La coordinadora de S.I.A.U socializa la satisfacción de la privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido. En el mes de septiembre, para odontología, laboratorio, ecografías, gestantes, psicología, rayos x, vacunación, crónicos, consulta externa, farmacia, facturación, control de crecimiento se socializan en un 100%. El servicio de hospitalización con un porcentaje del 98 % y los servicios de planificación y urgencias con un porcentaje del 97%.



**¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?**

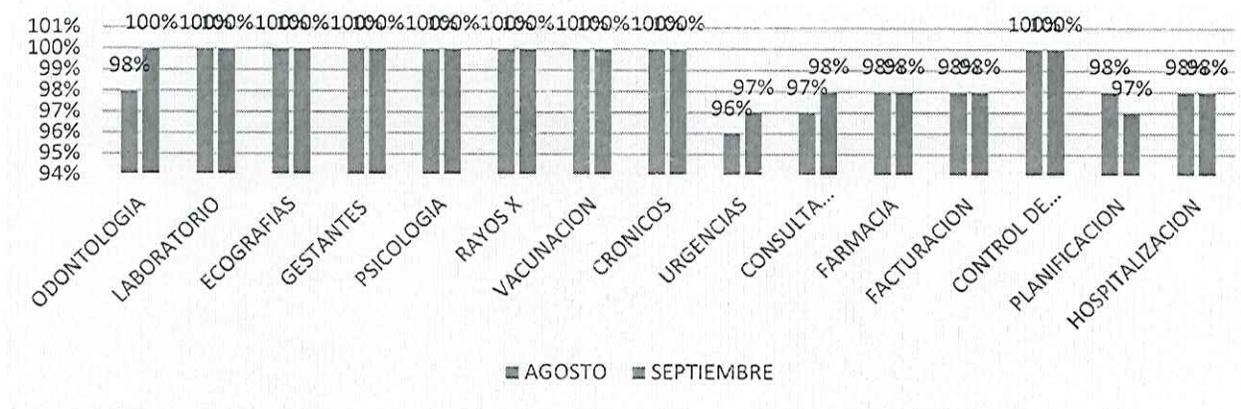
"Recuperar tu salud es nuestra prioridad"		
Elaboró: Leidy Johanna Morales Cortes	Revisó: Diana Bedoya Barco	Aprobó: Nelson Leonardo Fierro González
Cargo: Coordinadora de Calidad	Cargo: Asesora Gestión Documental	Cargo: Gerente

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 septiembre, mostrando un porcentaje del 100% el área de odontología, laboratorio, ecografías, gestantes, psicología, rayos X, vacunación, crónicos y control de crecimiento. Con un porcentaje del 98% los servicios de consulta externa, farmacia, facturación, hospitalización. Con un porcentaje del 97%, el servicio de urgencias y planificación.



**¿LA CLARIDAD DE LA INFORMACION SUMNISTRADA PARA HACER USO DEL SERVICIO FUE?**

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 odontología, laboratorio, ecografías, gestantes, psicología, rayos X, vacunación, crónicos y control de crecimiento. Los servicios de consulta externa, facturación, farmacia, hospitalización con un 98%. Con porcentaje del 97% urgencias y planificación.

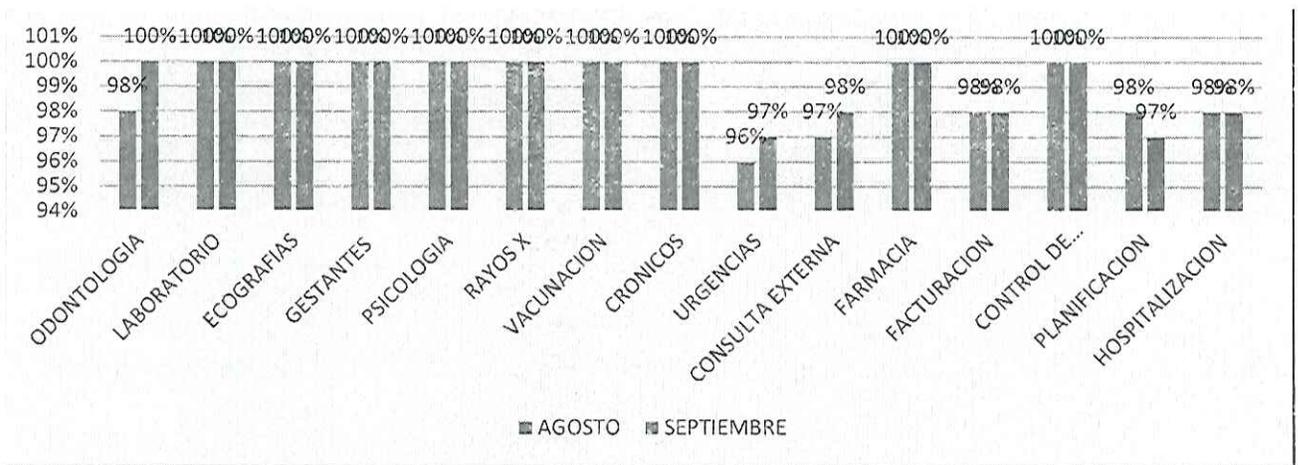


"Recuperar tu salud es nuestra prioridad"		
Elaboró: Leidy Johanna Morales Cortes	Revisó: Diana Bedoya Sarco	Aprobó: Nelson Leonardo Fierro González
Cargo: Coordinadora de Calidad	Cargo: Asesora Gestión Documental	Cargo: Gerente

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>ACTA DE COMITE</b>		
VIGENCIA: 15-08-2016	CODIGO: GCA-FO-01	VERSION: 2	Página 6 de 8

**¿LE EXPLICARON SOBRE COMO TOMARSE LOS EXAMENES, SUS RESULTADOS Y SOBRE LOS CUIDADOS PARA SU ENFERMEDAD EN CASA?**

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



**15. PROPOSICIONES Y VARIOS:**

se da por terminada la presentación del informe de los PQRS Y SATISFACION DEL USUARIO a las 10:00 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: Socialización de POPS. y Satisfacción del Usuario - Comité de Calidad - Ética

RESPONSABLE: Nelson Leonardo Fierro Gonzalez

LUGAR: sala de juntas Hospital

FECHA: 27-10-2023

HORA DE INICIO: 8:00 A M

HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 PM

Nº ORDEN	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	36087344	Hairun Díaz P	Asociación tesorerero	3124669457		Hairun Díaz P
2	36088335	Martha Lucia Poveda R	Asociación Usuario	3112474301	martha69poveda@hotmial.com	Martha Poveda R
3	1075311723	Maria Paula Ruiz Truano	Apoyo Calidad	316545173	apoyocalid@coc hrcampodelegre.gov.co	M Ruiz
4	2666981	Esperanza Galindo	coord. Asistencia!	3178934401	coordinacion@hospitaldelrosario.gov.co	Esperanza Galindo
5	1020836584	Maria Paula Cumayo Cortes	Coord. Lamii	3015085548	iami@hospitaldelrosario.gov.co	Maria Paula Cumayo Cortes
6	1079171450	Maira Alejandra Cangal	Bacteriología	3168470577	laboratorio@hospitaldelrosario.gov.co	Maira Cangal
7	36346032	BIANCO MONCENO	Regente	3164311266	bianco209@hospitaldelrosario.gov.co	Bianco Monceno
8	36089255	MIRIAM G. GONZALEZ P.	COORDINADORA	3124998206	facturacion@hospitaldelrosario.gov.co	Miriam G. Gonzalez P.
9	26468929	Hamperto Quimbaya	Coord. Asistencia Clínica	315323847		Hamperto Quimbaya
10	36.346.847	Lidy Johana Cortes L	Coord. Urg.	3187091755	urgencias@hospitaldelrosario.gov.co	Lidy Johana Cortes L
11	1080295920	Breyner Alexis Salinas	Coord. Crónicas	3108579795	promesgocordivivas@outlook.com	Breyner Alexis Salinas
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						