

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>ACTA DE COMITE</b>		
VIGENCIA: 12-09-2022	CODIGO: GCA-FO-01	VERSION: 3	Página 1 de 11

### DATOS GENERALES

<b>COMITÉ</b>	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA MES JULIO 2024	Fecha: 30 – 08 -2024	
<b>Nº COMITÉ</b>	07	<b>HORA INICIO</b>	8:00 AM.
<b>RESPONSABLE</b>	JOSE ALEXANDER MORENO CORDOBA GERENTE	<b>HORA FINAL</b>	12:00 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__	

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

### 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 presentó ningún compromiso

"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 11

#### 4. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (S.I.A.U) JULIO 2024

La coordinadora de S.I.A.U, socializa el consolidado, indicando que para el mes de marzo se presentó 4 manifestaciones por escrito, tres (3) quejas., 1 para el servicio de hospitalización, 1 para el servicio de urgencias, 1 para el servicio de consulta externa (1) sugerencia, para el servicio de hospitalización donde se les dio el trámite correspondiente en el tiempo de limite.

#### CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO DEL MES DE JULIO AÑO 2024



### CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO MES DE JULIO AÑO 2024



FECHA DE RADICACION	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACION.	CANAL DE ATENCION	ENTIDAD, PERSONA REMITENTE	ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	SERVICIO A QUIEN REMITIO LA QUEJA
7-jul-24	QUEJA	BUZON DE SUGERENCIA	NUEVA EPS	Usuaría manifiesta que el personal de la salud, no sienten amor por su trabajo ya que no tiene cuidado con los pacientes, además de que las comidas llegan frías y tarde.	15	Hospitalización
8-jul-24	SUGERENCIA	BUZON DE SUGERENCIA	NUEVA EPS	Usuaría manifiesta mal trato por parte de las enfermeras cuando realizan las curación, no tiene precaución con el dolor del paciente.	15	Hospitalización
16-jul-24	QUEJA	OFICINA SIAU	NUEVA EPS	Usuaría refiere mal servicio por parte de la enfermera profesional María Fernanda Reyes en el área de urgencias, ya que quien realiza la atención es ella y no un médico.	15	URGENCIAS
30-jul-24	QUEJA	SECRETARIA	NUEVA EPS	Usuaría refiere demora a la hora en la atención, además de mal trato por parte del médico fierro	8	Consulta Externa

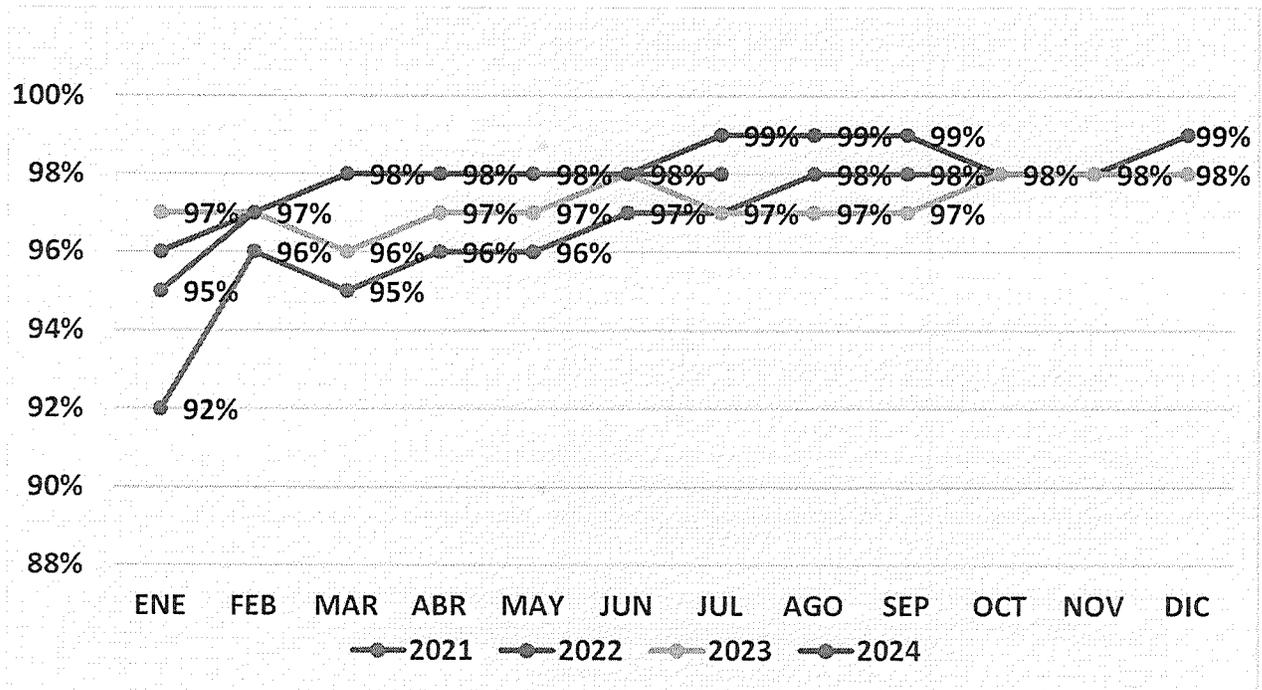
¡NUESTRA PASIÓN ES CUIDAR TU SALUD!

"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

#### 4.1 CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

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

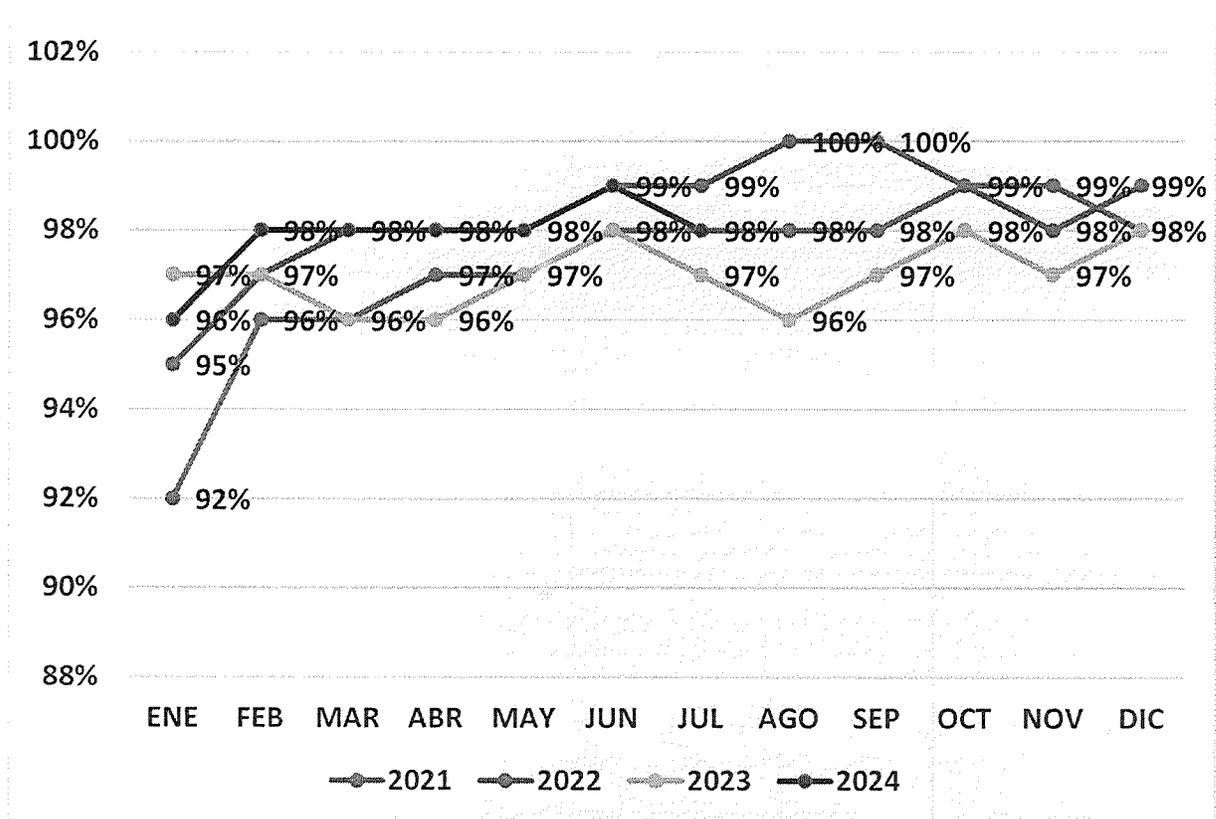
La coordinadora de S.I.A.U manifiesta la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo desde el año 2021,2022,2023 y 2024, donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de JULIO, aplicándose un total de 300 encuestas, 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 98% para el mes de JULIO. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 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

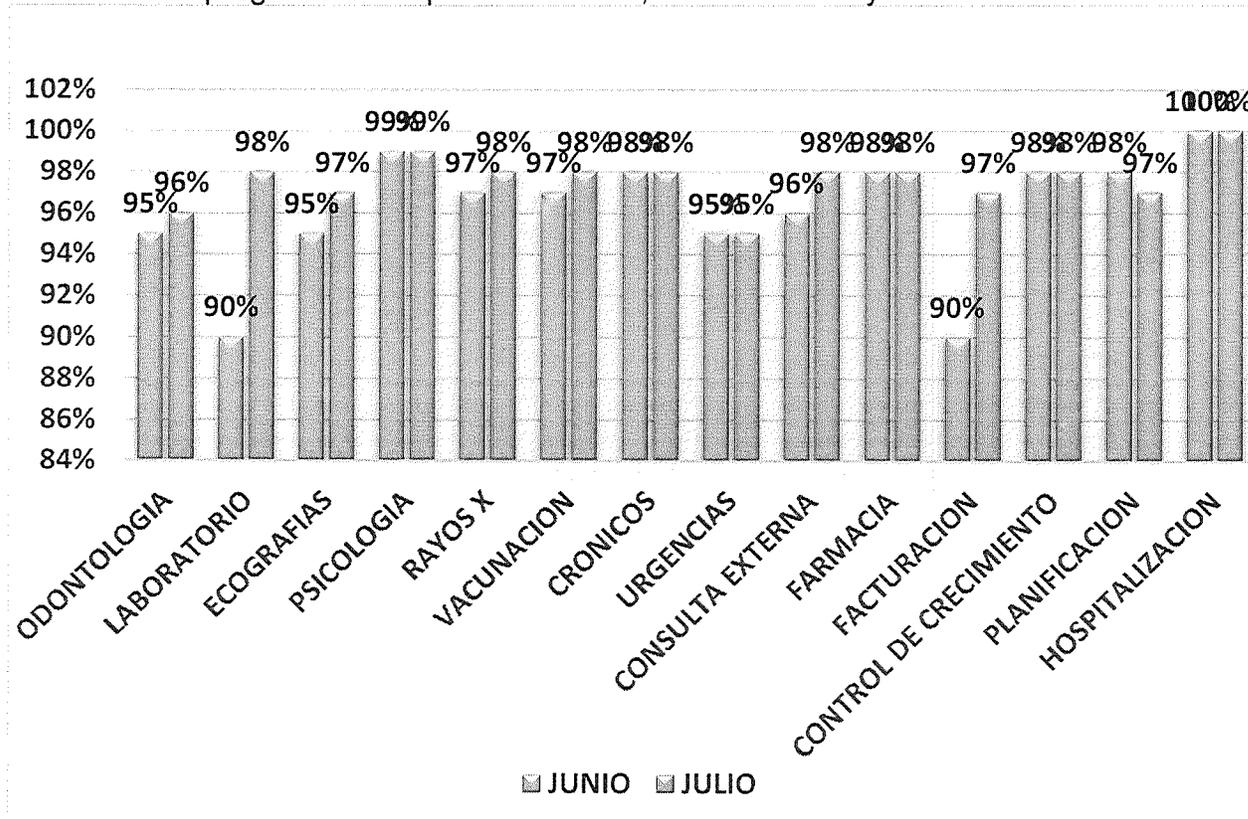
	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>ACTA DE COMITE</b>		
VIGENCIA: 15-08-2016	CODIGO: GCA-FO-01	VERSION: 2	Página 5 de 11

#### 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 JULIO; mostrando satisfacción al 100 % para el servicio de hospitalización. Con un porcentaje del 99%, el servicio de psicología. Con un 98% para los servicios de laboratorio, rayos x, vacunación, crónicos, consulta externa, farmacia y crecimiento y desarrollo, con un 97% los servicios de ecografías, facturación y planificación, con un 96% para el servicio de odontología, con un 95% el servicio de urgencias.

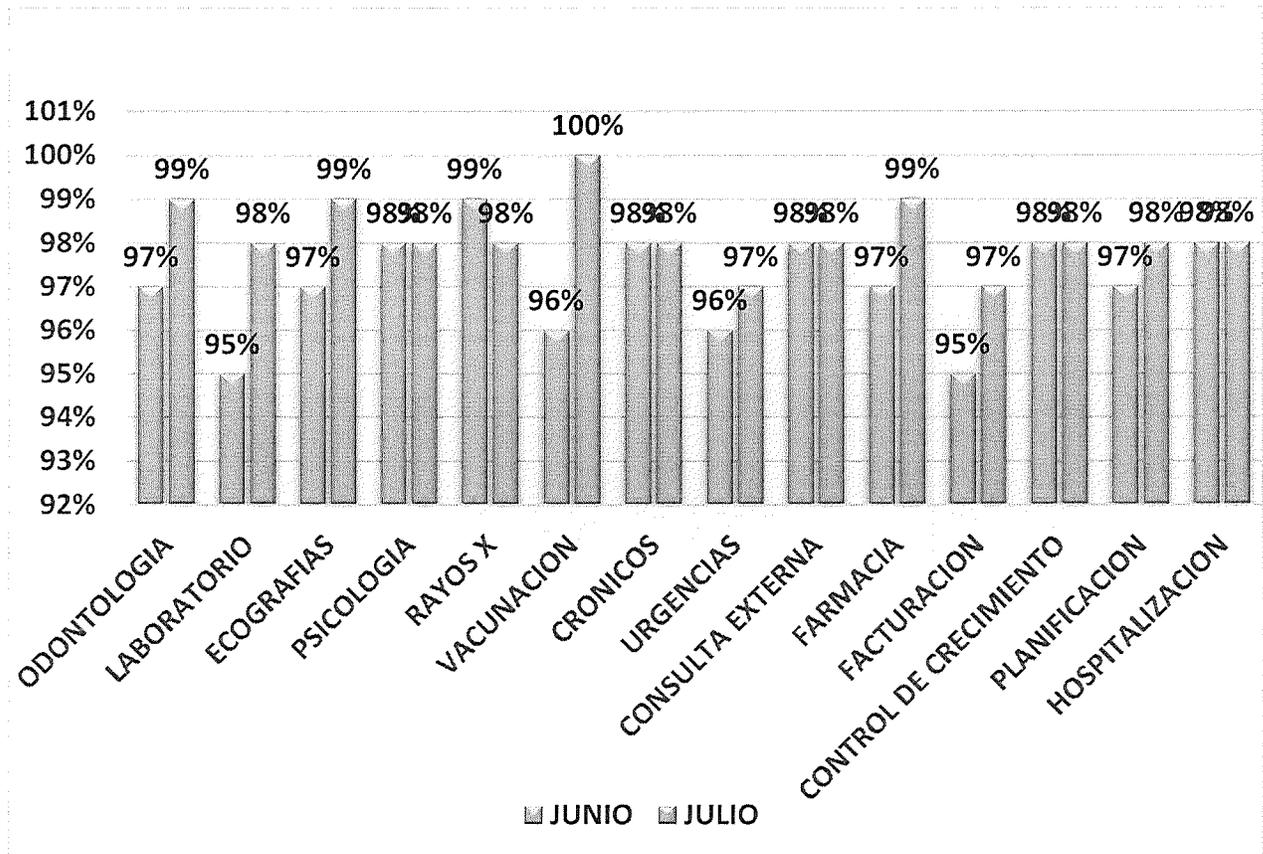
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



"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 PRIVACIDAD, COMODIDAD E HIGIENE DEL LUGAR DONDE FUE ATENDIDO/A FUE?

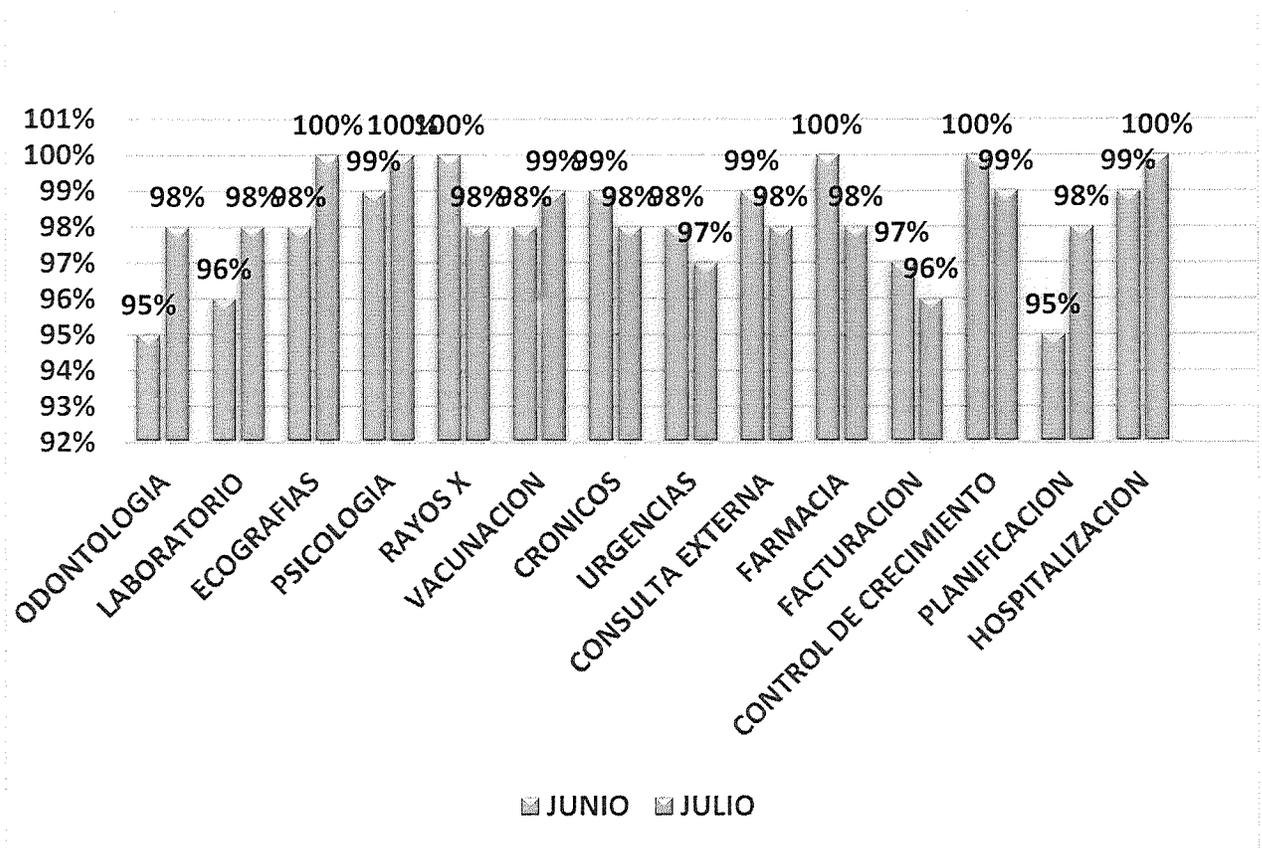
La coordinadora de S.I.A.U socializa la satisfacción de la privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido. En el mes de JULIO, mostrando satisfacción al 100 % para el servicio de vacunación. Con un porcentaje del 99%, los servicios de odontología, ecografías y farmacia. Con un 98% para los servicios laboratorio, psicología, rayos x, crónicos, consulta externa y control de crecimiento y desarrollo con un 97% los servicios de urgencias y facturación.



"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

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

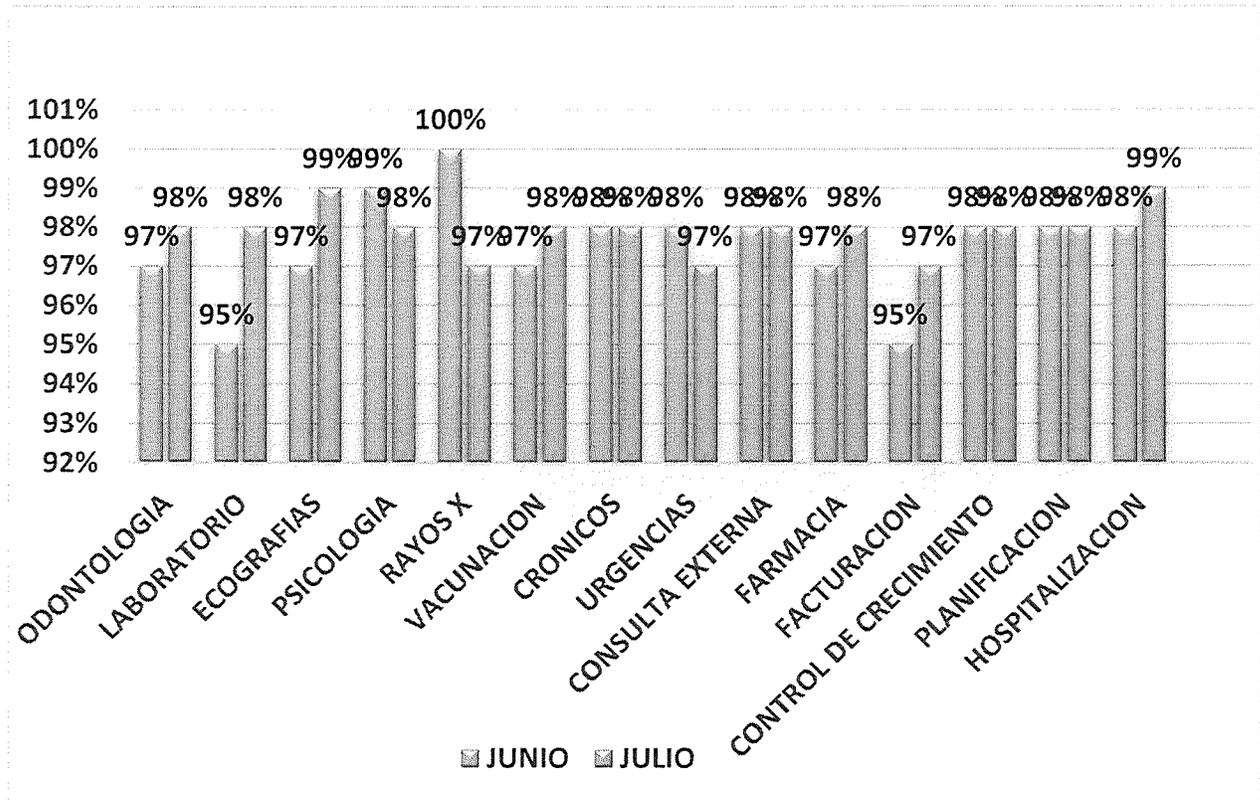
La Coordinadora de S.I.A.U. socializa la proporción de cumplimiento por servicio al trato del personal que lo atendió en el mes de JULIO, mostrando satisfacción al 100 % para los servicios de ecografía, psicología, hospitalización. Con un porcentaje del 99% para los servicios de vacunación y crecimiento y desarrollo. Con un porcentaje del 98% para los servicios de odontología, laboratorio, rayos X, crónicos, consulta externa, farmacia y planificación, con un 97% el servicio de urgencias y con un 96 % el servicio de facturación.



"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 CLARIDAD DE LA INFORMACION SUMINISTRADA 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; mostrando satisfacción con un porcentaje del 99%, los servicios de ecografías y hospitalización, Con un 98% para los servicios de odontología, laboratorio, psicología, vacunación, crónicos, consulta externa, planificación, farmacia y crecimiento y desarrollo. Con un 97% los servicios de rayos x, urgencias y facturación.

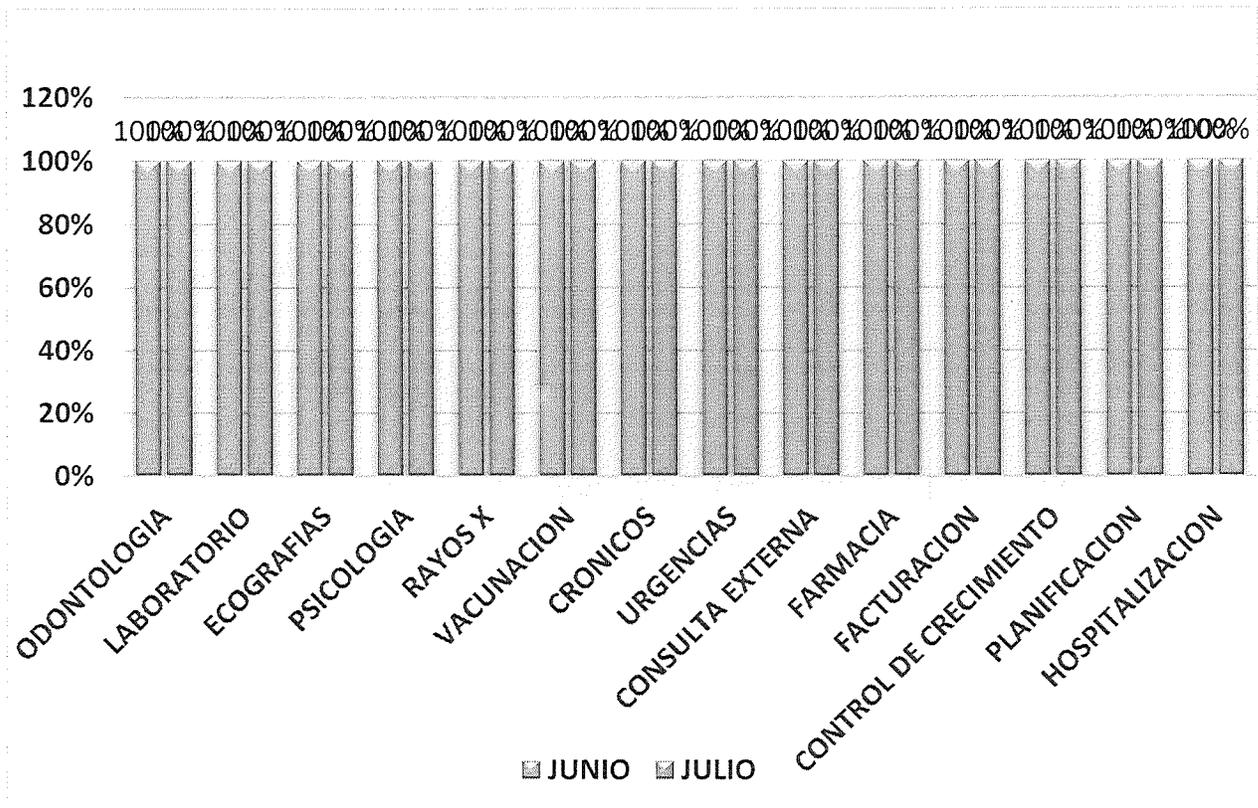


"Recuperar tu salud es nuestra prioridad"		
Elaboró: Leidy Johanna Morales Cortes	Revisó: Diana Bedoya Barco	Aprobó: Nelson Leonardo Fierro González
Cargo: Coordinadora de Calidad	Cargo: Asesora Gestión Documental	Cargo: Gerente

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>ACTA DE COMITE</b>		
VIGENCIA: 15-08-2016	CODIGO: GCA-FO-01	VERSION: 2	Página 9 de 11

**¿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 JULIO, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios que se prestan en la ESE Hospital del rosario.

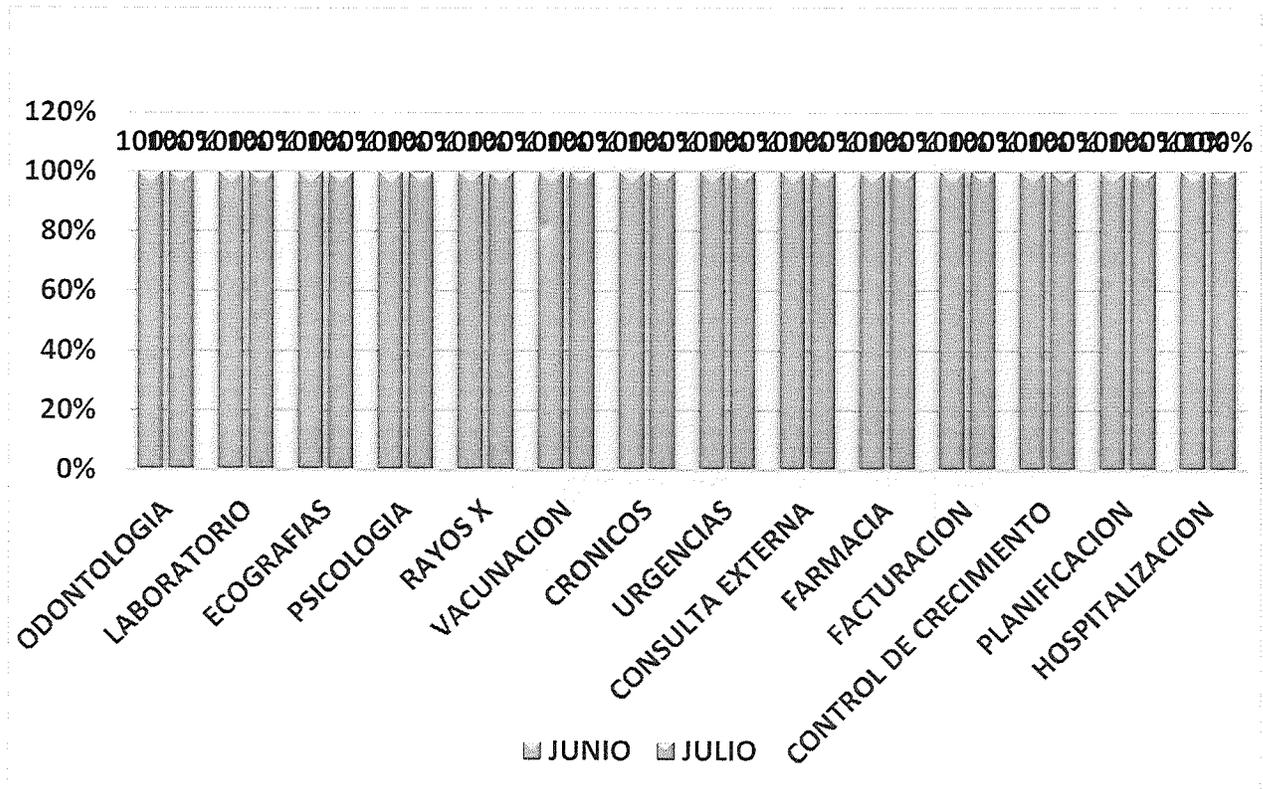


"Recuperar tu salud es nuestra prioridad"		
Elaboró: Leidy Johanna Morales Cortes	Revisó: Diana Bedoya Barco	Aprobó: Nelson Leonardo Fierro González
Cargo: Coordinadora de Calidad	Cargo: Asesora Gestión Documental	Cargo: Gerente

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>ACTA DE COMITE</b>		
VIGENCIA: 15-08-2016	CODIGO: GCA-FO-01	VERSION: 2	Página 10 de 11

**¿SE PRESENTO ALGUNA DISCRIMINACION EN LA ATENCION POR SU CAPACIDAD DE PAGO, EDAD, SEXO, ESTADO CIVIL, ORIGEN ÉTNICO, ORIENTACIÓN SEXUAL U OTRA??**

La Coordinadora del S.I.A.U. socializa el cumplimiento al servicio si se presentó alguna discriminación en la atención por su capacidad de pago, edad, sexo, estado civil, origen étnico, orientación sexual u otra. En el mes de JULIO, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios que se prestan en la ESE Hospital del rosario.



"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 11 de 11

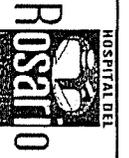
**15. PROPOSICIONES Y VARIOS:**

se da por terminada la presentación del informe de los PQRS Y SATISFACION DEL USUARIO a las 12:00 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  
Fecha: 12-04-2021



LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA: *Comite de Eficacia Hospitalaria*  
 RESPONSABLE: *Maria Josefa Arriola Medina*  
 FECHA: *Julio*  
 LUGAR: *Sala de juntas*  
 HORA DE INICIO:  
 HORA DE FINALIZACIÓN:

Nº ORDEN	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	1043933912	Verily Consuegra Mendez	Enfermera	3182572013	Protegecardistaxi@car.com	<i>Verily Consuegra</i>
2	1074179801	Fla Feida Reyes Tabo	Enfermera Ury	3192950949	ferbaui05@hotmail.com	<i>Fery Reyes</i>
3	40.091329	Fuenc A Gutierrez Figue	Enfermera.	3113522111	lythm17@euhospital.com	<i>Fuenc A Gutierrez</i>
4	1238692563	STEFANIE ROBERTO BARRERA	ANESTESIA	3213610120	carre@uodadato.boyca.com	<i>STEFANIE ROBERTO BARRERA</i>
5	1074173802	Kella Yvonne Gaudel Carter	ANESTESIA	3106998844	rias.torres@gmail.com	<i>Kella Gaudel</i>
6	1077599297	Y. Zayas Lozano C.	ANESTESIA	3102271223	pelel@farm.garcia.com	<i>Y. Zayas Lozano</i>
7	1074186328	Narly Gisela Guillón	ANESTESIA	31081039987	narlyguillon1307@gmail.com	<i>Narly Gisela Guillón</i>
8	36347201	Diana Mujillo	Requente	3165311942	farmacia@hopitaldelrosario.com	<i>Diana Mujillo</i>
9	1074173870	SAUL ANDRES NIWEAT	ANESTESIA	317579522	stefanieroberto@uodadato.com	<i>SAUL ANDRES NIWEAT</i>
10	39569.735	Maria de Jesús Manáez Garcia	Coordinadora	3221942108	maria.jit281@gmail.com	<i>Maria de Jesús Manáez</i>
11	36088201	Yvonne Reyes Arriola	ANESTESIA	3115348013	lythm17@euhospital.com	<i>Yvonne Reyes Arriola</i>
12	1085201522	Sandra Miluna Velaz V	ANESTESIA	3136398374	bandira9122@hotmail.com	<i>Sandra Miluna Velaz V</i>
13	107562471	Oscar Mauricio Verdada S	ANESTESIA	3124932846	overtada@salud@marikam.com	<i>Oscar Mauricio Verdada S</i>
14						
15						
16						
17						
18						