

	<b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>		
	Nit. 891.180.039-0		
	<b>Procesos:</b> Sistema de Gestión Integral		
	<b>Subproceso:</b> Gestión de la Planeación Institucional		
<b>ACTA DE COMITÉ</b>			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01 Página: 1 de 12

## DATOS GENERALES

<b>COMITÉ:</b>	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA MES NOVIEMBRE 2024		<b>Fecha:</b> 18-12-2024	
<b>ACTA N°:</b>	11		<b>HORA INICIO</b>	10:00 a.m
<b>RESPONSABLE:</b>	JOSE ALEXANDER MORENO CORDOBA GERENTE		<b>HORA FINAL</b>	11:00 a.m
<b>OBJETIVO:</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.			
<b>INTEGRANTES DEL COMITÉ:</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>		<b>Cargo / Área</b>	
	JOSE ALEXANDER MORENO		GERENTE	
	MARLY GISETH TRUJILLO M		SECRETARIA TECNICA	
	OSCAR MAURICIO LOSADA		MEDICO	
	SANDRA MILENA VELEZ		JEFE DE ENFERMERIA	
	MARIA DE JESUS NARVAEZ		REPRESENTANTE DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	
	JOSE AMIR GONZALES		REPRESENTANTE DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	
	YOBANA TRUJILLO REYES		REPRESENTANTE DE LAS ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD.	
	MARIA NURY ROJAS GALVIS		REPRESENTANTE DE LAS ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD.	
<b>INVITADOS:</b>	<b>Nombre y Apellidos</b>		<b>Cargo / Área</b>	

	<b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>		
	Nit. 891.180.039-0		
	Procesos: Sistema de Gestión Integral		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
<b>ACTA DE COMITÉ</b>			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01 Página: 2 de 12

## TEMAS

1. Saludo y verificación del Quorum.
2. Aprobación del orden del día.
3. Seguimiento a los compromisos del Acta anterior.
4. Temas a tratar:
  - a. **sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) OCTUBRE**
  - b. Proposiciones y Varios.
  - c. Compromisos.
  - d. Lectura y aprobación del acta.
  - e. Firma de los Integrantes.

## DESARROLLO DEL COMITÉ:

### 1. SALUDO Y VERIFICACIÓN DEL QUORUM.

Se da inicio a la reunión del Comité 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 ORDEN DEL DÍA.

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 LOS COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR.

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA	Observaciones
1.socializar la gestión de PQRSF.	Coordinadora SIAU	18/12/2024	Socialización de PQRSF.
2.socializar los mecanismos de aplicación de encuestas de satisfacción.			- Llamadas - Presencialmente
3.hacer seguimiento a la petición del señor de liga de usuarios respecto de las varillas de la nueva construcción que están expuestas y la contratación de medicamentos de sanitas.			Las auditorias se llevan a cabo los miércoles hora. la entrega de medicamentos se está llevando en Discolmet.

	<b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
<b>ACTA DE COMITÉ</b>				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02		Versión: 01 <span style="float: right;">Página: 3 de 12</span>

**4. TEMAS A TRATAR:**

**1. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (S.I.A.U) NOVIEMBRE 2024**

Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de NOVIEMBRE 2024, el cual se presentaron 6 para los siguientes servicio urgencias 4 quejas y 1 felicitacion, 1 sugerencia para el servicio de consulta externa, Las cuales se radicación 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.

**CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO DEL MES DE NOVEIMBRE  
AÑO 2024**

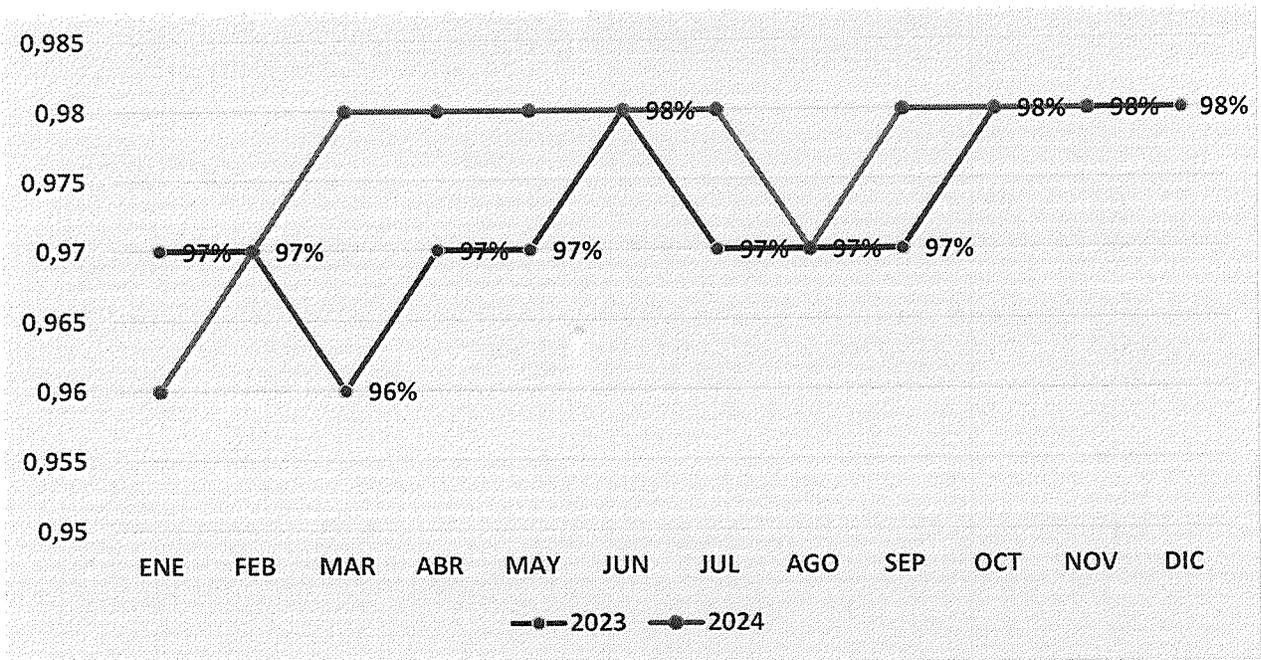
CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO											
TIPO DE MANIFESTACION	SERVICIOS										TOTAL
	ODONTOLOGIA	FARMACIA	RAYOS X	FACTURACION	IAMI	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	VACUNACION	LABORATORIO	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Nº DE QUEJAS CONTESTADAS	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	6

	<b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>		
	Nit. 891.180.039-0		
	Procesos: Sistema de Gestión Integral		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
<b>ACTA DE COMITÉ</b>			
Vigencia: 26-09-2024	Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 4 de 12

#### 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?

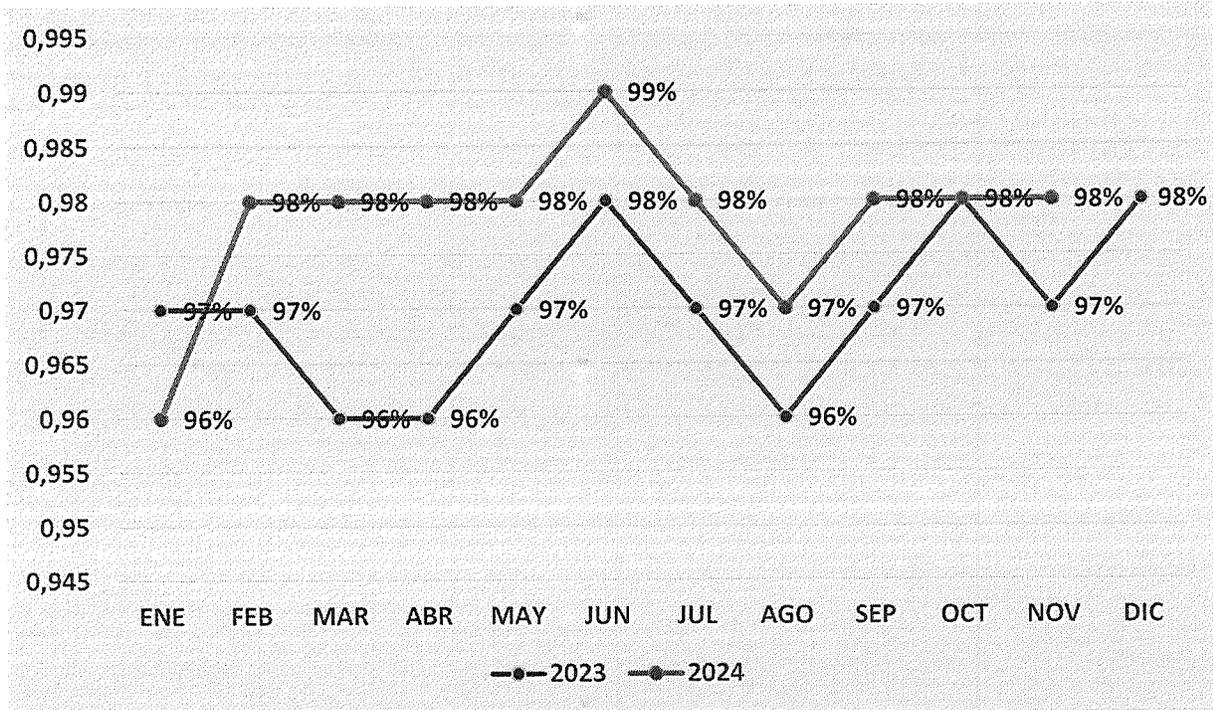
SE socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que a recibido a través de la IPS, llevando un comparativo del año 2024 y 2023, donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de NOVIEMBRE, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad de atenciones 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%.



	<b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b> Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	<b>ACTA DE COMITÉ</b>			
Vigencia: 26-09-2024	Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 5 de 12	

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

Se 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 NOVIEMBRE. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.



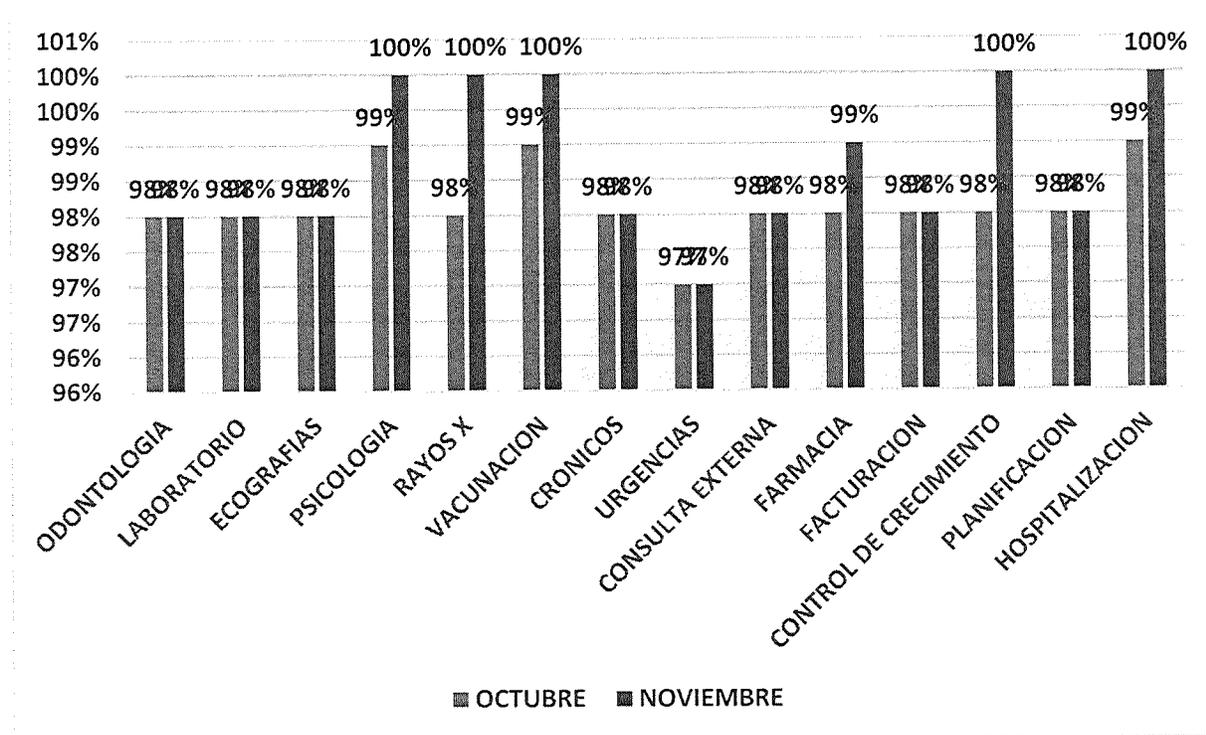
	<b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>		
	Nit. 891.180.039-0		
	Procesos: Sistema de Gestión Integral		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
<b>ACTA DE COMITÉ</b>			
Vigencia: 26-09-2024	Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 6 de 12

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

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

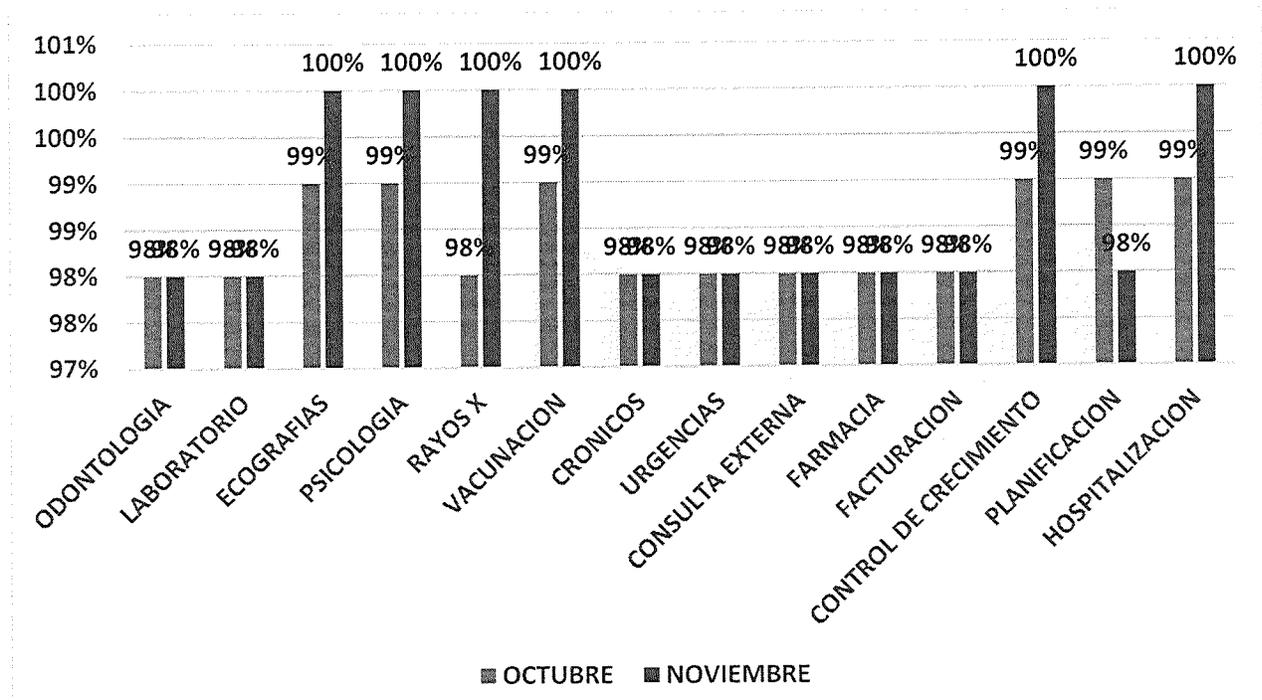
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en NOVIEMBRE; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de psicología, rayos X, vacunación, control de crecimiento y desarrollo y hospitalización, con un 99 % para el servicio de farmacia. Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografía, crónicos, consulta externa, facturación, planificación. por último, con un porcentaje del 97% para el servicio de urgencias.

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?

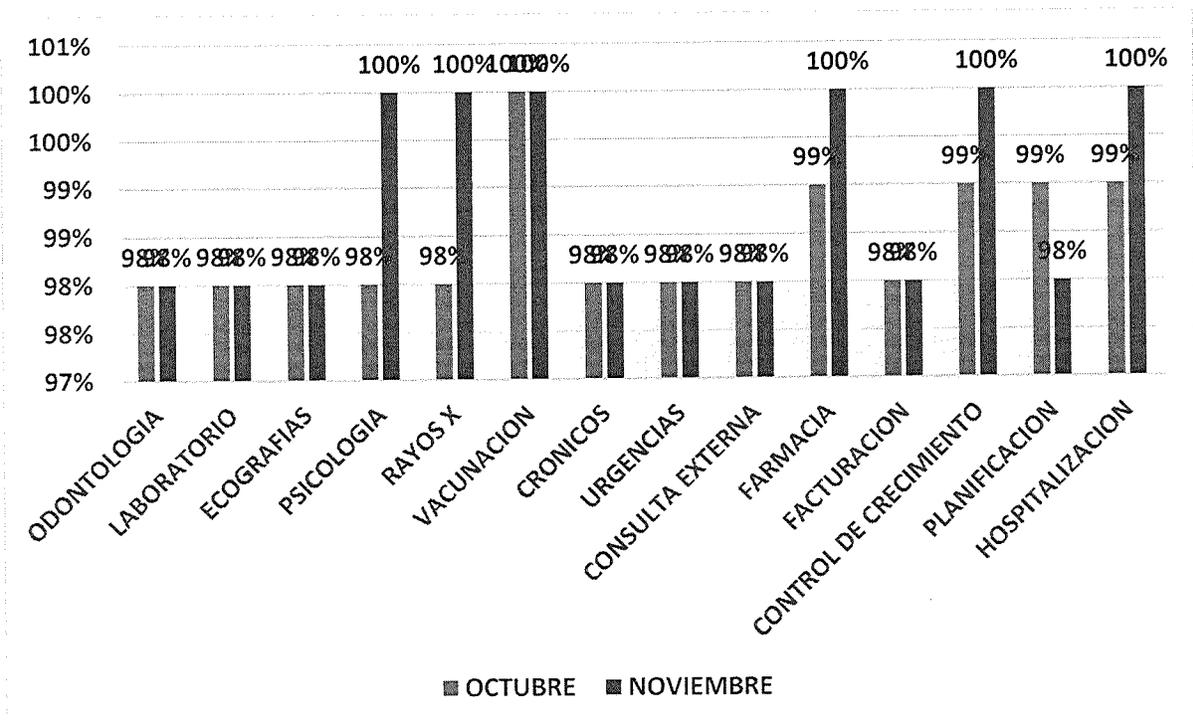
Se socializa la satisfacción de la privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido. En el mes de NOVIEMBRE, mostrando satisfacción al 100 % para los servicios de ecografías, psicología, rayos X, vacunación, control de crecimiento y desarrollo, hospitalización y con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, crónicos, urgencias, consulta externa, farmacia, facturación y planificación.



	<b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b> Nit. 891.180.039-0		
	Procesos: Sistema de Gestión Integral		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	<b>ACTA DE COMITÉ</b>		
Vigencia: 26-09-2024	Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 8 de 12

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

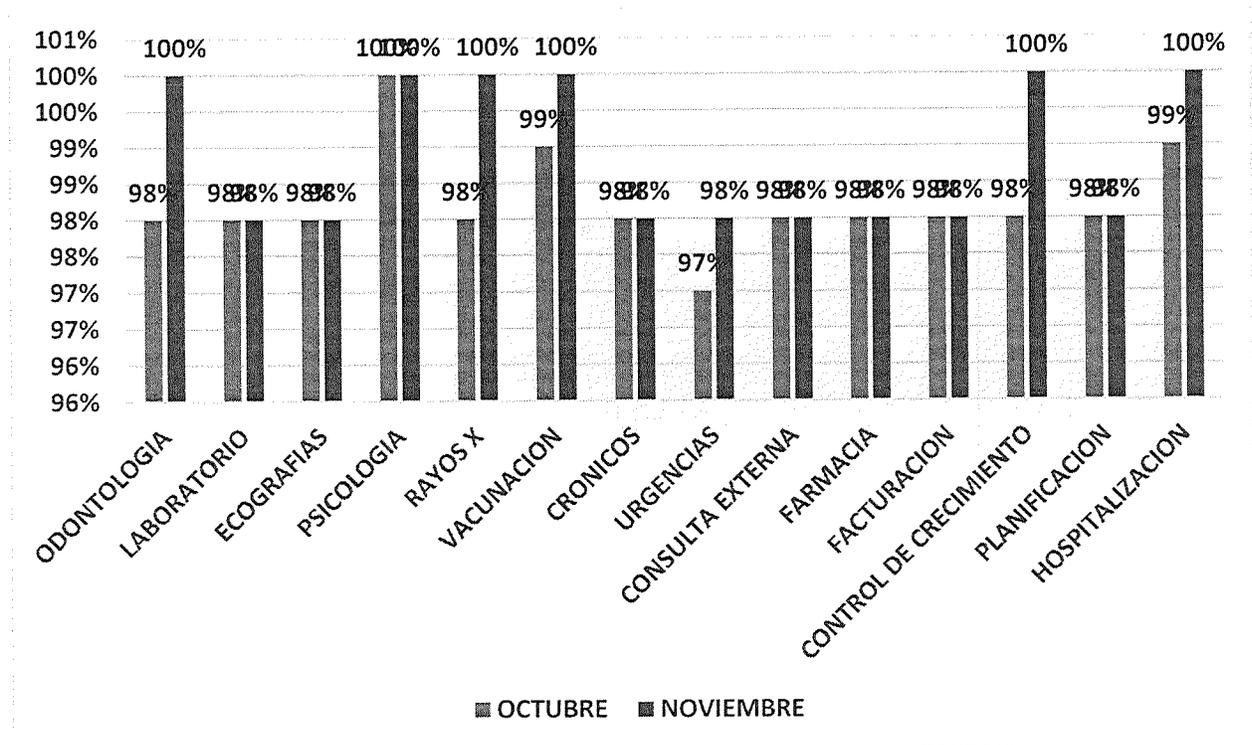
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio al trato del personal que lo atendió en el mes de NOVIEMBRE, mostrando satisfacción al 100 % para los servicios de psicología, rayos X, vacunación, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, hospitalización con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografías, crónicos, urgencias, consulta externa, facturación y planificación.



	<b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
<b>ACTA DE COMITÉ</b>				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02		Versión: 01
				Página: 9 de 12

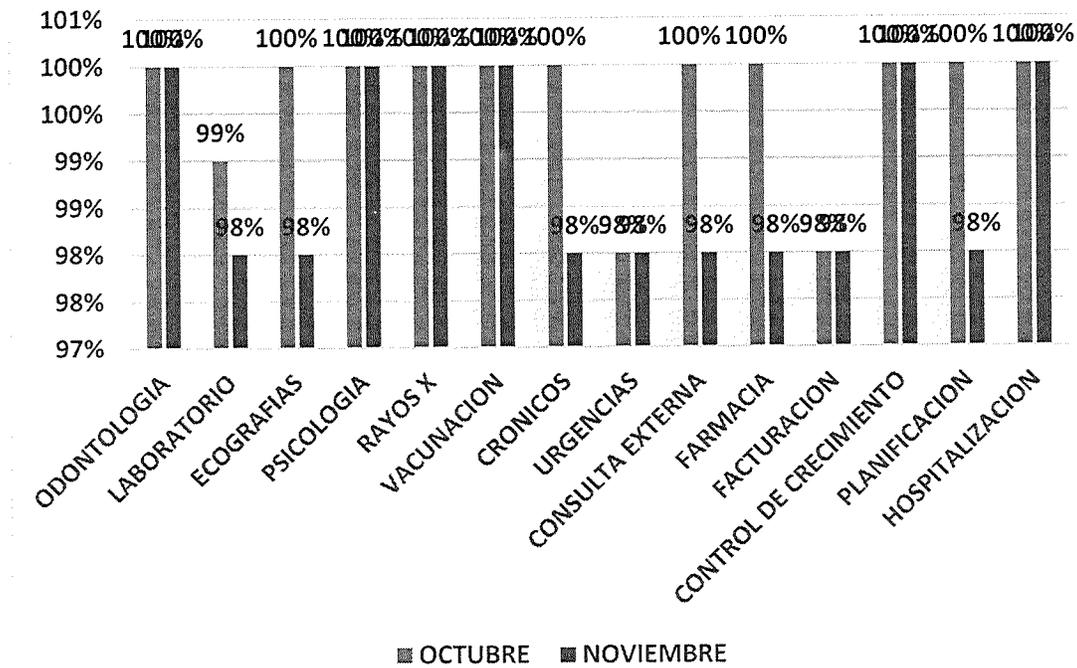
## ¿LA CLARIDAD DE LA INFORMACION SUMINISTRADA PARA HACER USO DEL SERVICIO FUE?

Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de NOVIEMBRE mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de odontología, psicología, rayos X, vacunación, control de crecimiento y desarrollo, hospitalización, Con un 98%de satisfacción para los servicios de laboratorio, ecografías, crónicos, urgencias, consulta externa, farmacia, facturación, planificación.



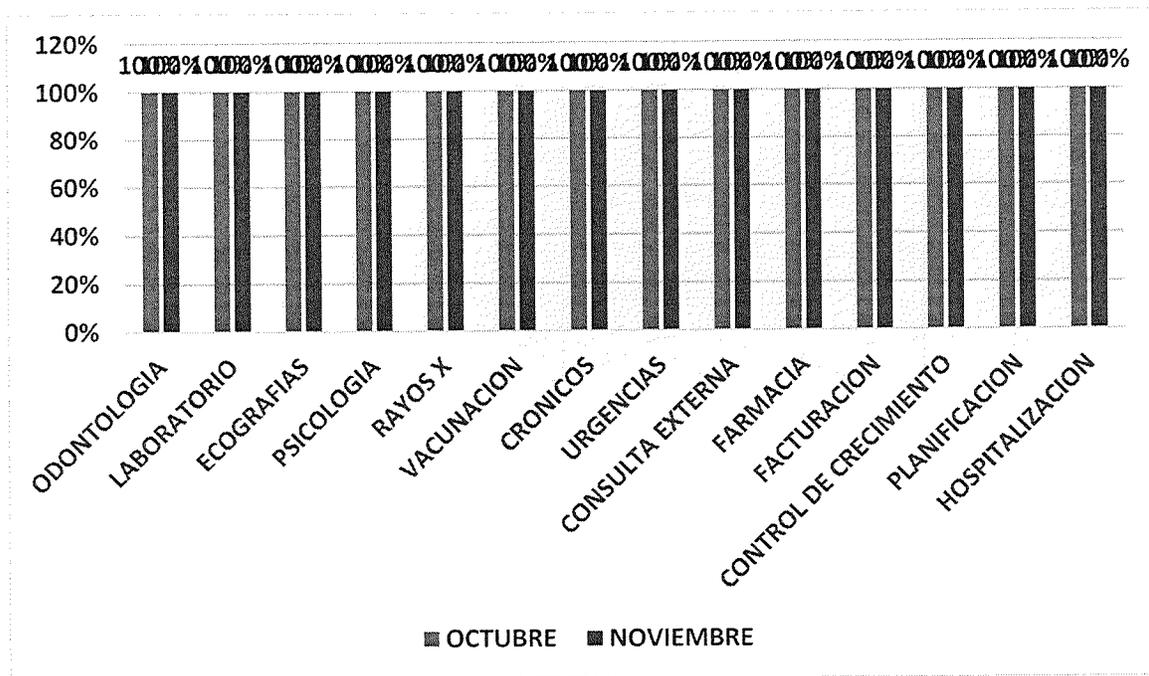
**¿LE EXPLICARON SOBRE COMO TOMARSE LOS EXAMENES, SUS RESULTADOS Y SOBRE LOS CUIDADOS PARA SU ENFERMEDAD EN CASA?**

Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de NOVIEMBRE, mostrando un porcentaje optimo del 100% para los servicios de odontología, psicología, rayos Vacunación, control de crecimiento y desarrollo, hospitalización, con un 98% de satisfacción los servicios de laboratorio, ecografías, crónicos, urgencias, consulta externa farmacia, facturación, planificación.



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

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



	<b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>		
	Nit. 891.180.039-0		
	Procesos: Sistema de Gestión Integral		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
<b>ACTA DE COMITÉ</b>			
Vigencia: 26-09-2024	Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 12 de 12

**5. PROPOSICIONES Y VARIOS.**

se da por terminada la presentación del informe de los PQRS Y SATISFACION DEL USUARIO.

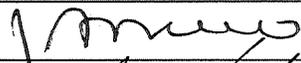
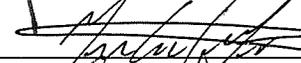
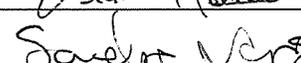
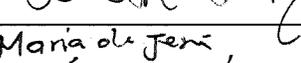
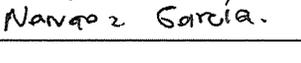
**6. COMPROMISOS.**

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA

**7. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA.**

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.

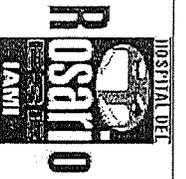
**8. FIRMA DE LOS INTEGRANTES.**

NOMBRES	CARGO	FIRMAS
JOSE ALEXANDER MORENO	GERENTE	
MARLY GISETH TRUJILLO M	SECRETARIA TECNICA	
OSCAR MAURICIO LOSADA	MEDICO	 Oscar Mauricio
SANDRA MILENA VELEZ	JEFE DE ENFERMERIA	 Sandra Velez
MARIA DE JESUS NARVAEZ	REPRESENTANTE DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	 Maria de Jesus Narvaez Garcia.
JOSE AMIR GONZALES	REPRESENTANTE DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	 Jose Amir Gonzales
YOBANA REYES TRUJILLO	REPRESENTANTE DE LAS ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD.	 Yobana Reyes Trujillo
MARIA NURY ROJAS GALVIS	REPRESENTANTE DE LAS ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD.	 Maria Nury Rojas Galvis

Se anexa el listado de asistencia al Comité.

Elaboró: Marly Giseth Trujillo Medina  
Coordinadora SIAU

Revisó: Cargo



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO  
Nit. 891.180.039-0

Procesos: Gestión de Talento Humano  
Subprocesos: Formación y Capacitación

LISTA DE ASISTENCIA

Vigencia: 05-nov-2024

Código: FOR-FOA-01

Version: 01



TEMA: Comité de Ética Hospitalarios  
RESPONSABLE: Nayeli Josefina Xuylla Maki

LUGAR: Sala de ASES

FECHA: 18 Diciembre 2024

HORA DE INICIO: 10:00 AM

HORA DE FINALIZACIÓN: 11: AM

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACION	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	María Nury Rojas Galvis	36 087344	Vealosa	3124669459		Nayeli Xuylla
2	María de Jesús Navarés García	37.569-735	Vealosa	3227442408	manayn28@gmail.com	María de Jesús Navarés García
3	Yolana Rojas Aguillo	36000201	Vealosa	815348045	deyana28@gmail.com	Yolana Rojas Aguillo
4	Tomás J. J. J.	4894919	//	3127615208		
5	Osar Mauricio Joradas	7075293421	RED SSO	3124932846	olozadad@redssos.com	Osar Mauricio Joradas
6	SANDRA MILNERA VELAZQUEZ	7085291520	ENFERMERA	3136298334	sandra.giez@ishm.com	Sandra Milnera Velazquez
7	José A. Navarro	7075293421	Gerente	3164434648	navar@ishm.com	José A. Navarro
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Al diligenciar este formato, el titular de los datos personales autoriza de manera expresa a la ESE Hospital del Rosario para la recolección, almacenamiento y tratamiento de los mismos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, y las demás disposiciones normativas que complementen, modifiquen o adicionen el régimen de protección de datos personales en Colombia. Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la entidad a través del siguiente link: <https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/03-03-03-V1/Politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>