

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 1 de 13

DATOS GENERALES

COMITÉ:	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA MES ENERO 2025		Fecha: 20 – 02 -2025	
ACTA N°:	01		HORA INICIO	11:00 a.m
RESPONSABLE:	JOSE ALEXANDER MORENO CORDOBA GERENTE		HORA FINAL	12:00 M
OBJETIVO:	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.			
INTEGRANTES DEL COMITÉ:	Nombre y Apellidos		Cargo / Área	
	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.	
INVITADOS:	Nombre y Apellidos		Cargo / Área	

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 2 de 13

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) ENERO b. Propositiones 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
N/A	N/A	N/A	N/A

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02		Versión: 01
Página: 3 de 13				

4. TEMAS A TRATAR:

1. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (S.I.A.U) ENERO 2025

Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de ENERO 2025, 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 ENERO AÑO 2025

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO												
TIPO DE MANIFESTACION	SERVICIOS											TOTAL
	ODONTOLOGIA	FARMACIA	RCV	RAYOS X	FACTURACION	IAMI	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	LABORATORIO	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº DE QUEJAS CONTESTADAS	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4

Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de ENERO 2025 se presentaron 4 PQRS por escrito: para el servicio de urgencias 3 quejas, 1 queja 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.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 4 de 13

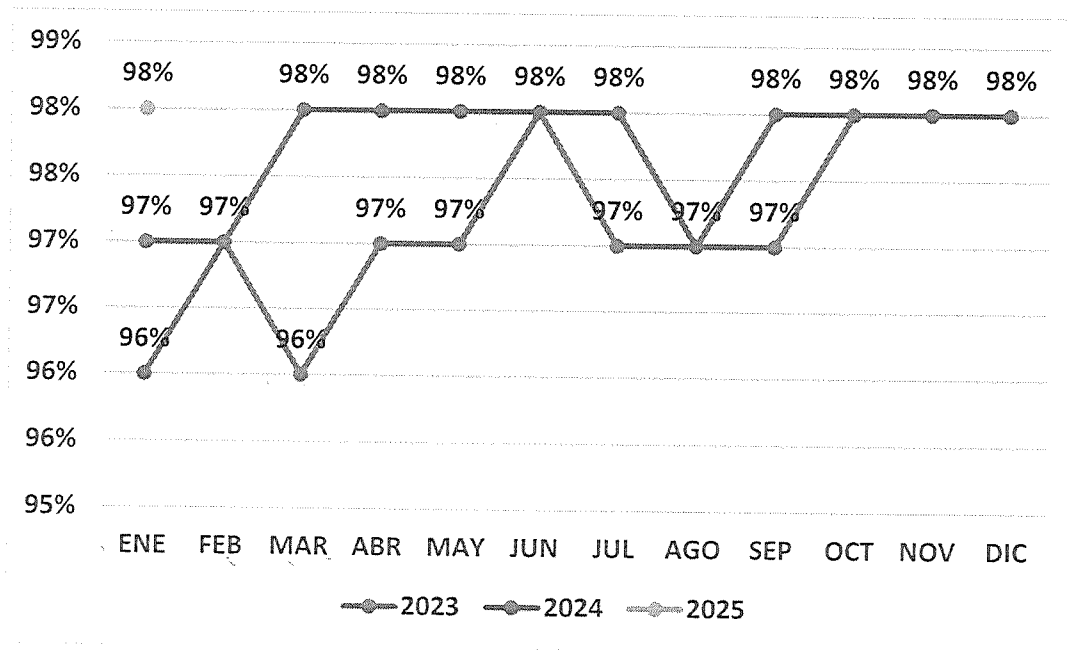
RADICACION Y SEGUIMIENTO DE PQRSF

FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICIO	ASUNTO	GESTION
10 enero de 2025	Queja	Urgencias	Progenitora de la menor, manifiesta inconformidad con la prestación del servicio en urgencias "se le vulnera el derecho a la privacidad a su hija"	Se realiza el procedimiento de investigación y análisis con el equipo de gestión de la calidad, con el propósito de identificar las causas, determinar la competencia de la ESE; fortaleciendo la política de Humanización, el plan de seguridad del paciente, y la seguridad de la información de manera confidencial y reservada de la atención en salud y registro de historia clínica, además de sensibilizar y capacitar al personal.
22 de enero de 2025	Queja	Urgencias	Personal de urgencias interpone queja a una auxiliar de enfermería por su falta de profesionalismo y respeto hacia el personal de turno.	Se realiza el procedimiento de investigación y análisis con el equipo de gestión de la calidad, GREADSA, y área de talento humano con el fin de realizar intervenciones que mejoren el clima laboral en el servicio de urgencias.
30 de enero de 2025	Queja	Urgencias	Usaria psiquiátrica manifiesta que fue atendida en el servicio de urgencias en contra de su voluntad y no se le respeta la decisión.	Se realiza el procedimiento de investigación y análisis con el equipo de gestión de la calidad, el cual se verifica la historia clínica y se evidencia que la atención estuvo adherida a los protocolos de seguridad del paciente y modelo de atención en salud mental en el servicio de urgencias.
31 de enero de 2025	Queja	Consulta externa	Usuario manifiesta inconformidad con la atención que presta el Dr. Jorge Mario Fierro en consulta externa.	Se realiza el procedimiento de investigación y análisis.

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?

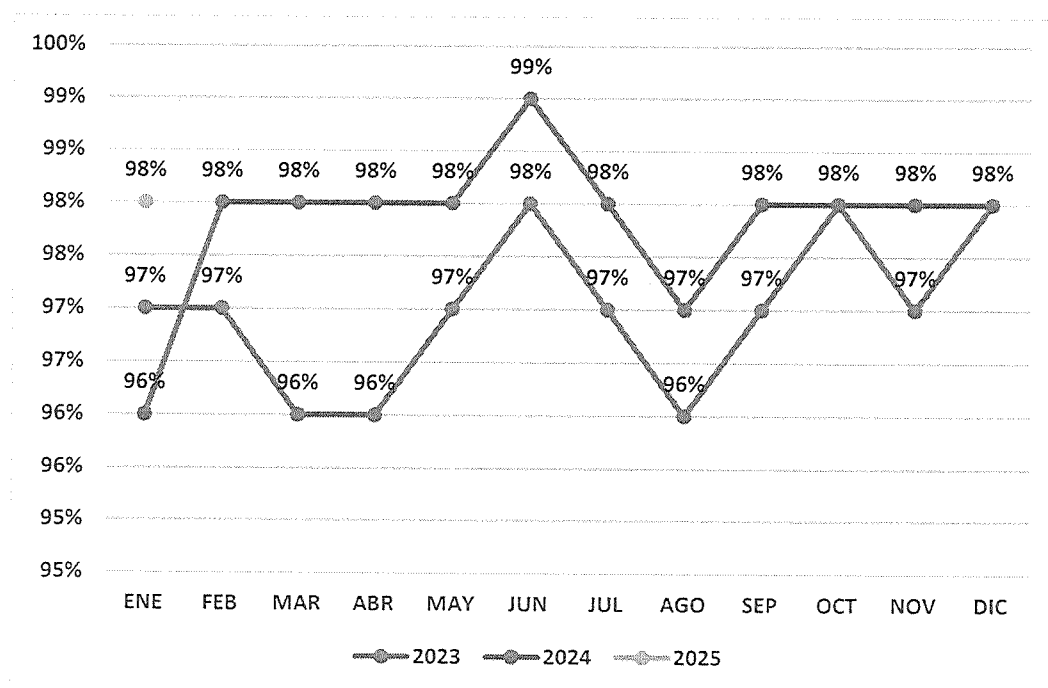
SE socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo del año 2024, 2023 y 2025, donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de ENERO, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad de 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%.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 6 de 13

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 ENERO. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.



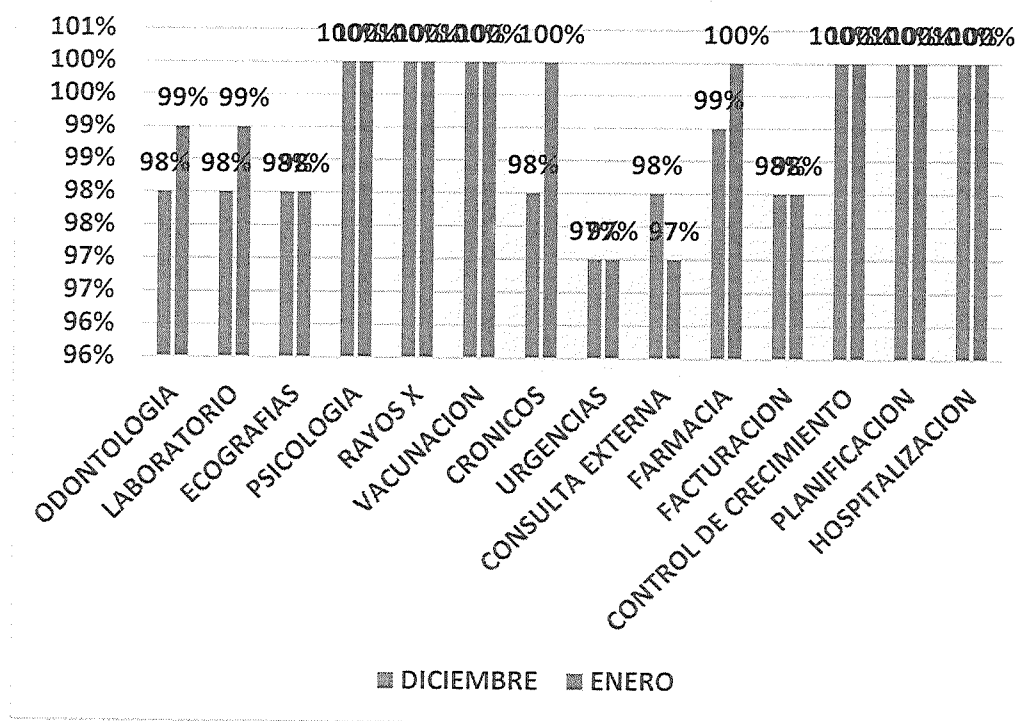
	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 7 de 13

4.2. PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA:

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

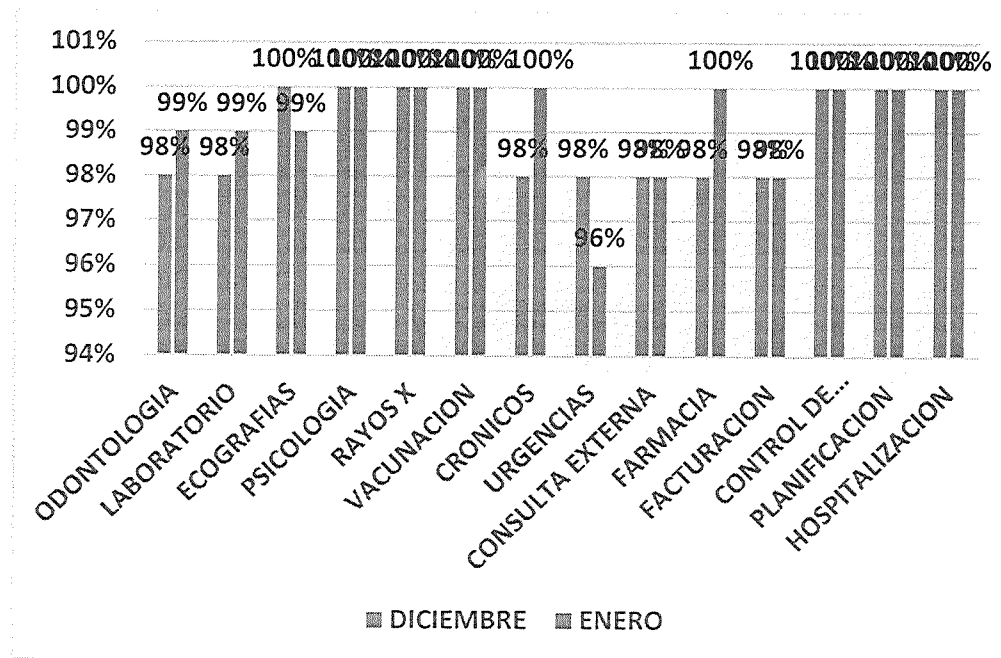
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en ENERO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de psicología, rayos X, vacunación, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, crónicos, planificación y hospitalización, con un 99 % para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

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?

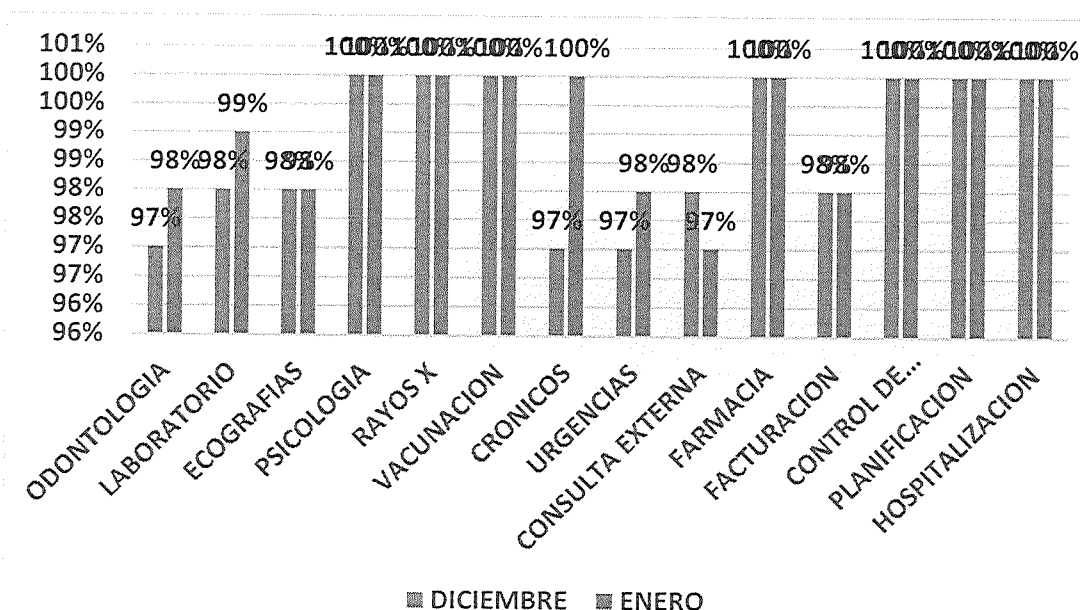
Se socializa la satisfacción de la privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido. En el mes de ENERO, mostrando satisfacción al 100 % para los servicios de psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización y con un 99% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio y ecografías, con un 98% de satisfacción para los servicios de consulta externa y facturación; por último con un 96% de satisfacción para el servicio de urgencias.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 9 de 13

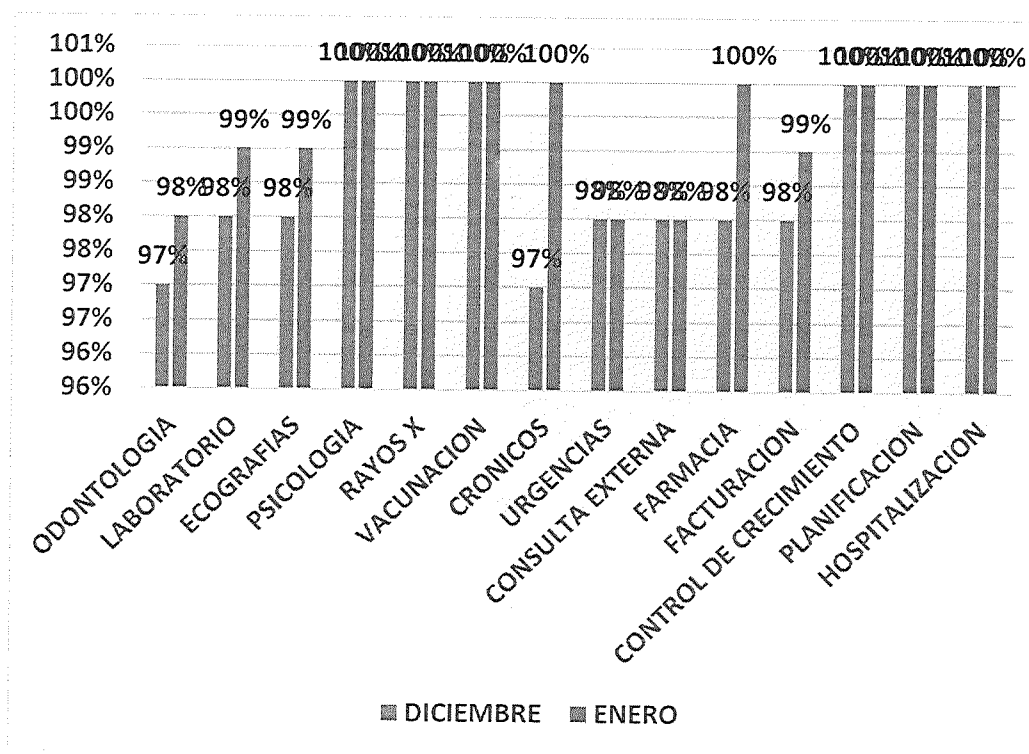
¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio al trato del personal que lo atendió en el mes de ENERO, mostrando satisfacción al 100 % para los servicios de psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 99% de satisfacción para el servicio de laboratorio, 98% de satisfacción para los servicios de odontología, ecografías, crónicos, urgencias y facturación y por ultimo con un 97% de satisfacción para el servicio de consulta externa.



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

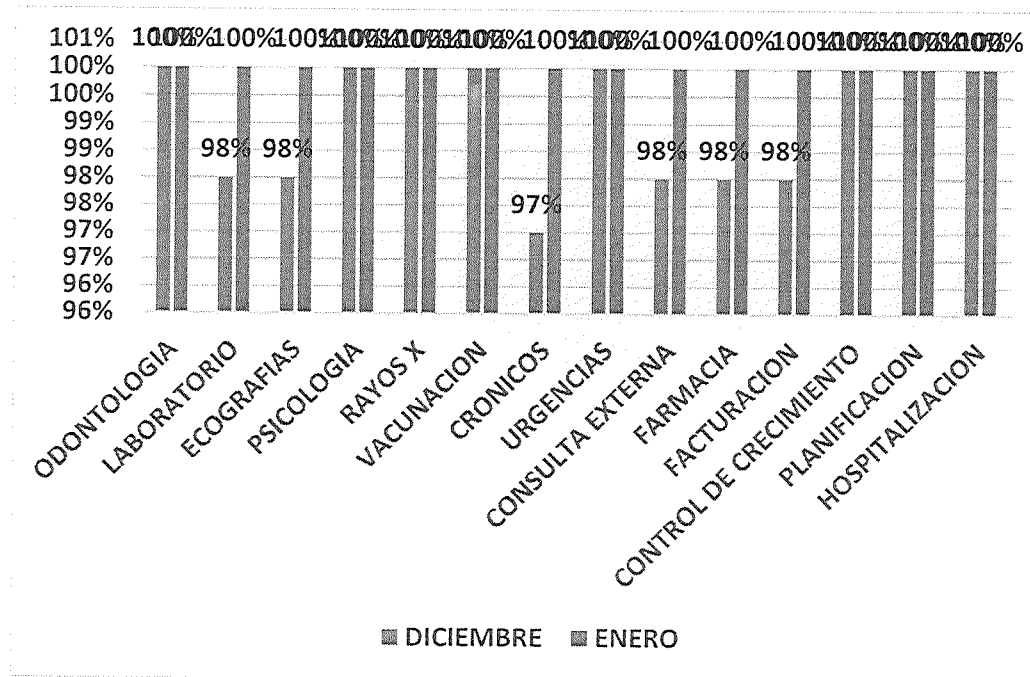
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de ENERO mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación, hospitalización, Con un 99%de satisfacción para los servicios laboratorio, ecografías, facturación, Con un 98%de satisfacción para los servicios de odontología, urgencias y consulta externa.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 11 de 13

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

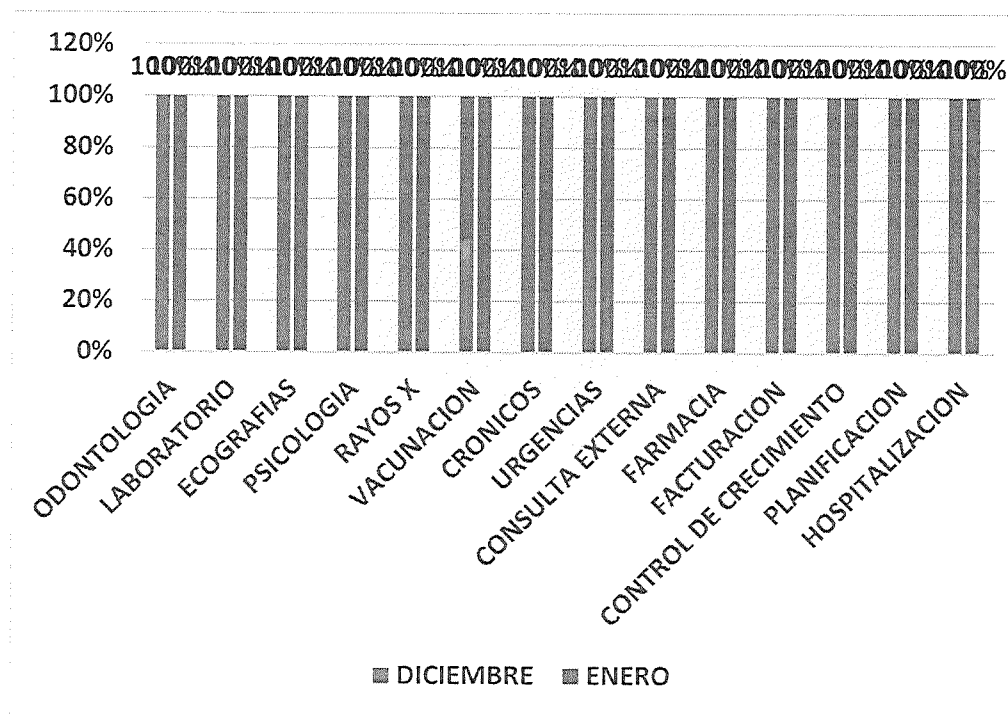
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de ENERO, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 12 de 13

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



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 13 de 13

5. PROPOSICIONES Y VARIOS.

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

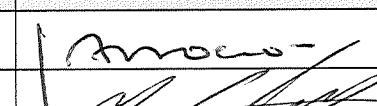
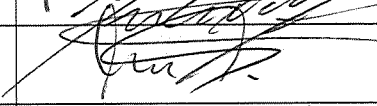
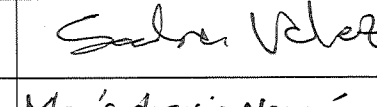
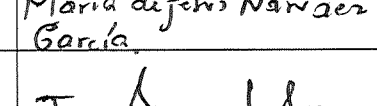
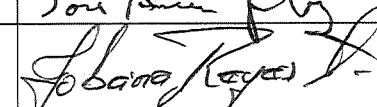
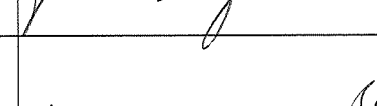
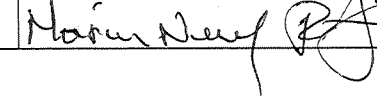
6. COMPROMISOS.

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.

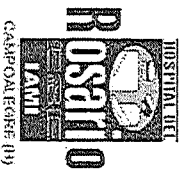
8. FIRMA DE LOS INTEGRANTES.

NOMBRES	CARGO	FIRMAS
JOSE ALEXANDER MORENO	GERENTE	
MARLY GISETH TRUJILLO M	SECRETARIA TECNICA	
OSCAR MAURICIO LOSADA	MEDICO	
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 REYES TRUJILLO	REPRESENTANTE DE LAS ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD.	
MARIA NURY ROJAS GALVIS	REPRESENTANTE DE LAS ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD.	

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: Sistema de Gestión Integral - MIPG
Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional
LISTA DE ASISTENCIA
Vigencia: 01-nov-2024
Código: FOR-GPI-03
Versión: 01



TEMA: Comité de Ética Hospital.				LUGAR: Sala de juntas		
RESPONSABLE: Mary Gisel Trujillo Medina				HORA DE INICIO: 11:00 AM		
FECHA: 20 - febrero 2025				HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 PM		
ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Juan Luis Rodríguez	4894.919	VEEDOR	3122015208		M
2	Maria de Jesús Navarrete García	39.569.735	veedora	322744248	maria.navarrete@gmail.com	Maria de Jesús Navarrete
3	Stephania Reyes Trujillo	36088201	veedora	3115343043	stephania.reyes@hospitaldelrosario.org.co	Stephania Reyes
4	María del Pilar Galvis	36087344	veedora	3124169457		Maria del Pilar Galvis
5	Diana Patricia Moreno Gómez	26661430	Asesor SOC	3118992009	soc.hospitaldelrosario@gmail.com	Diana Patricia Moreno
6	Milena Méz López	1005291520	enfermera jefe	3136378374	enfermera.jefe@hospitaldelrosario.org.co	Milena Méz López
7	Osman Mauricio Joroda S	10352938471	HERERO	3124932846	Oloradad@hospitaldelrosario.org.co	Osman Mauricio Joroda S
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/wp-content/uploads/2022/10/GCO-FO-03-V1-Politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>