

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

FECHA REALIZACION	15 DE MARZO 2024	HORA INICIO	03:40 P.M	HORA FIN	04:30
CAPACITACION:	<input type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ			CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. REPRESENTANTE DE AREA DE ODONTOLOGIA. CALIDAD. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

### DESARROLLO DEL TEMA

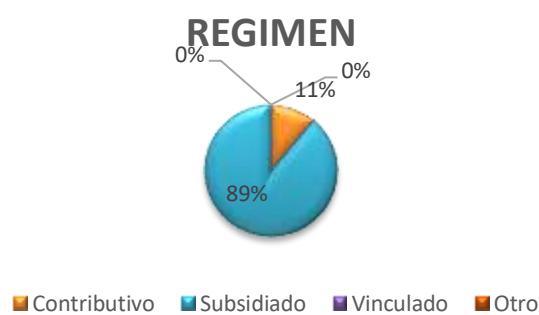
Se expone ante el comité los datos arrojados por las encuestas realizada en el interior de la ESE, datos que fueron recopilados durante el mes de enero, para el cual se expone el siguiente informe:

En la **ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ** se realizaron 154 encuestas en el mes de ENERO del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:

#### REGIMEN:

De las 154 encuestas aplicadas el 89% se aplicó a usuarios del régimen subsidiado, el 11% se aplicó a los usuarios del régimen contributivo 0% otros regímenes (especial).

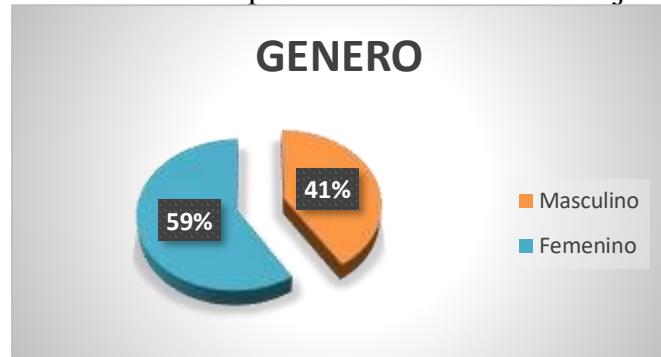


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

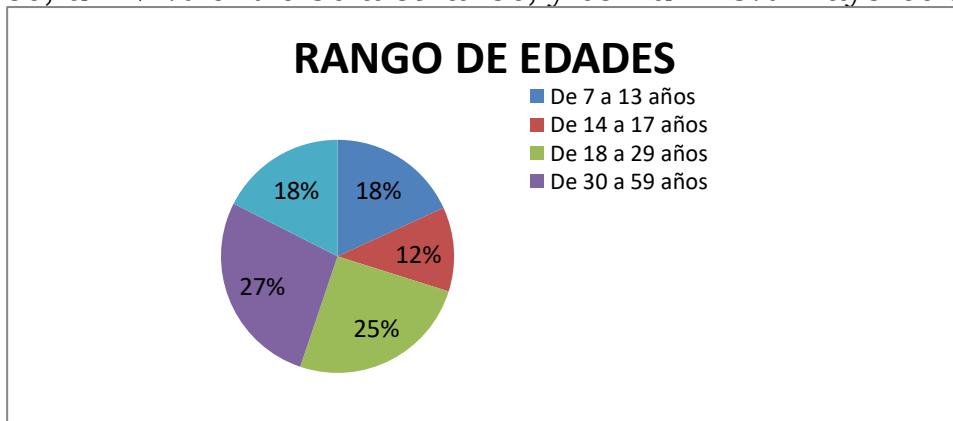
### GENERO:

En cuanto al género al cual se aplicó la encuesta el 59% se hizo con mujeres y el 41% con hombres. Donde se observa un predominio de las mujeres sobre los hombres.



### EL RANGO DE EDADES:

Con un 18% se encuentran de 7 a 13 años, 12% de 14 a 17 años, 25% se encuentran de 18 a 29 años, un 27% entre 30 a 59 años, y con un 18% mayores de 60 años.

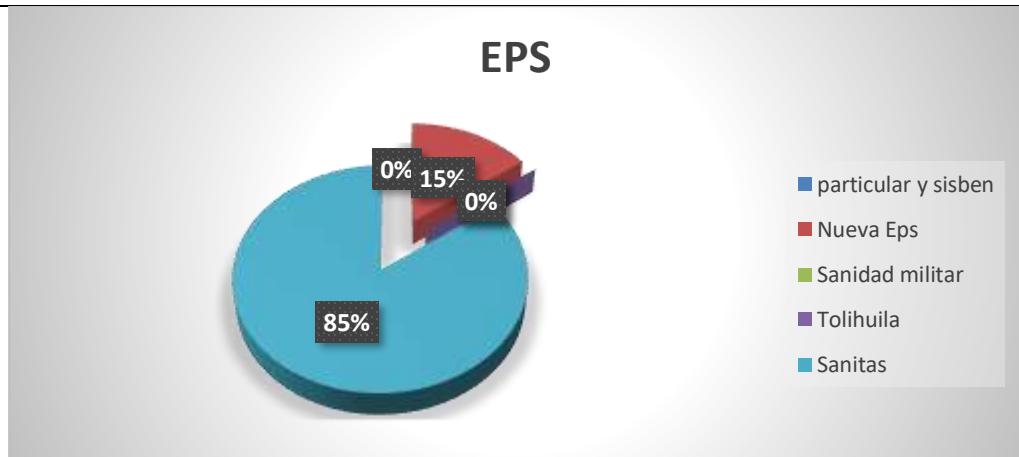


### ASEGURADORA:

Los usuarios encuestados corresponden a las siguientes aseguradoras: de estos afiliados el mayor número de usuarios corresponde a la EPS SANITAS encuestadas aplicadas, es decir 85%, el 15% son de la NUEVA EPS, En cuanto a las demás EPS no tuvieron participación.

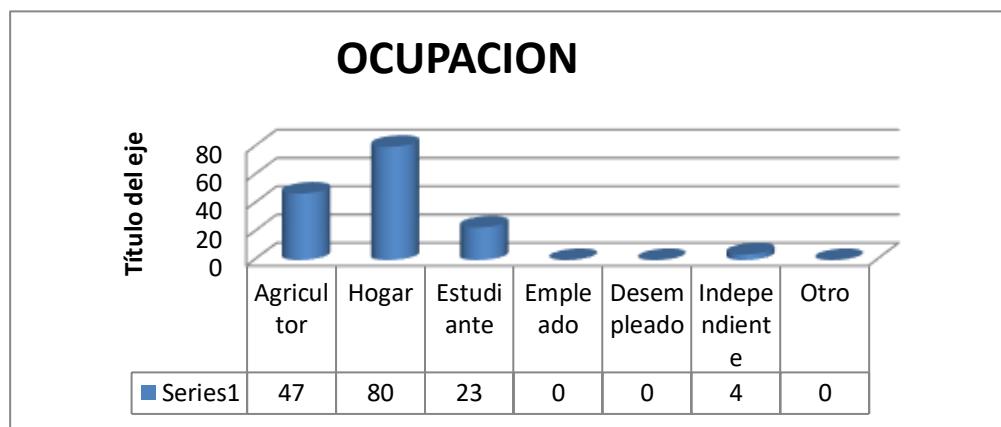
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3



### OCUPACION:

80 de los usuarios encuestados tienen como ocupación el Hogar, 47 de estos son agricultores, 23 son estudiantes y 4 independientes, donde no se evidencia participación de empleados y otros.



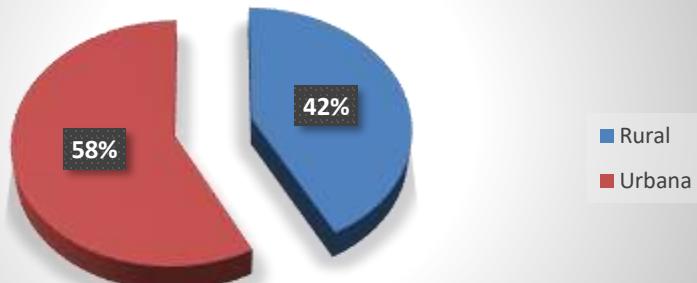
### PROCEDENCIA:

El 42% de los encuestados proceden del área urbana mientras que el 58% vienen del área rural.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

## PROCEDENCIA.



### ACCESIBILIDAD:

De los 154 usuarios encuestados el 100% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas.



### CALIFICACION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:

Los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 100 %.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

ATENCION RECIBIDA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	Nº ENCUESTAS
Medicina General	109					109
Odontología	26					26
Urgencias	0					0
Laboratorio	15					15
Vacunación	4					4
Farmacia	0					0
Hospitalización	0					0
Caja	0					0
Citologías	0					0
Higiene Oral	0					0
Crecim. Y Desarrollo	0					0
Historias clínicas	0					0
Psicología	0					0
Ambulancia	0					0
Maternidad	0					0
Planificación familiar	0					0
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>154</b>
<b>%USUARIOS SATISFECHOS</b>						<b>100</b>

#### TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:

El 75% manifiesta que la cita le fue asignada el mismo día, el 22% informaron que la cita fue asignada al día siguiente, Y el 3% manifiesta que se le asignó al tercer día.

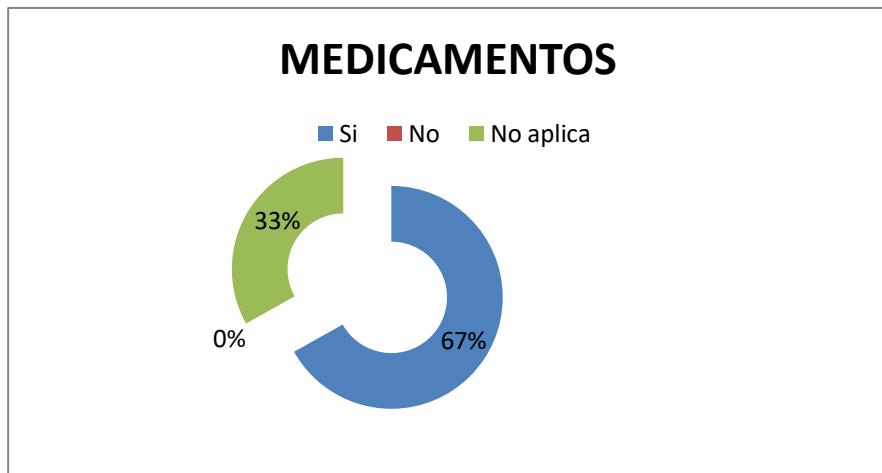


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MOLDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

### ENTREGA DE MEDICAMENTOS:

Se observa que para el mes de ENERO de las 154 encuestadas se entregaron la totalidad de los medicamentos.



### EXPERIENCIA DE LA ATENCION:

El 100 % manifiesta que su satisfacción con los servicios recibidos es buena.



### GRADO DE RECOMENDACIÓN:

De los 154 usuarios, el 100% manifestaron que probablemente si recomiendan la institución a sus familiares o amigos.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

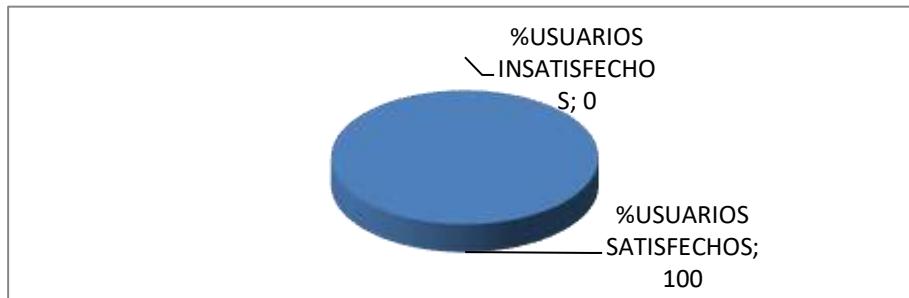
 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MOLDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</p>	CÓDIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSIÓN	0.3

## RECOMENDARÍA LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO?



### SATISFACCIÓN GLOBAL:

De los 154 usuarios, el 100% manifestaron estar satisfechos con la IPS y sus servicios.



### INFORME DE PQRSF

Durante el mes de ENERO no se depositaron quejas por medio de buzón, ni por ningún otro medio electrónico o presencial.

### CONCLUSIONES:

1. La satisfacción global para el mes de ENERO por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 100%
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.

Durante el mes de ENERO no fueron depositadas quejan en el buzón de sugerencias

Atentamente,

  
 JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ  
 Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

FECHA REALIZACION	15 DE MARZO 2024	HORA INICIO	03:40 P.M	HORA FIN	04:30
CAPACITACION:	<input type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.					
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ			CARGO:	ASISTENTE SIAU
PARTICIPANTES	REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. REPRESENTANTE DE AREA DE ODONTOLOGIA. CALIDAD. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

### DESARROLLO DEL TEMA

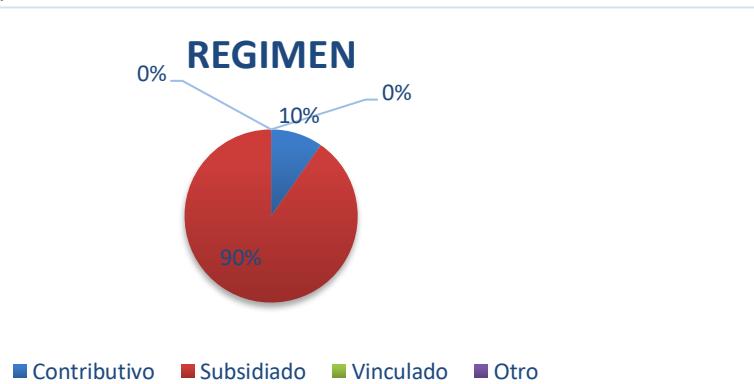
Se expone ante el comité los datos arrojados por las encuestas realizada en el interior de la ESE, datos que fueron recopilados durante el mes de febrero, para el cual se expone el siguiente informe:

la ESE ANA SILVIA MALDONADO se realizaron 164 encuestas en el mes de FEBRERO del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:

#### REGIMEN:

De las 164 encuestas aplicadas el 90% se aplicó a usuarios del régimen subsidiado, el 10% se aplicó a los usuarios del régimen contributivo Y otros regímenes (especial) NO tuvieron participación.

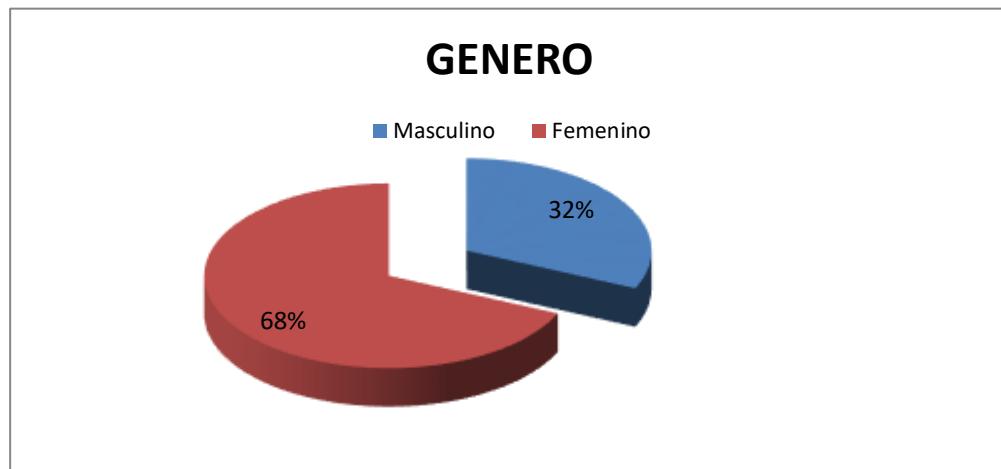


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

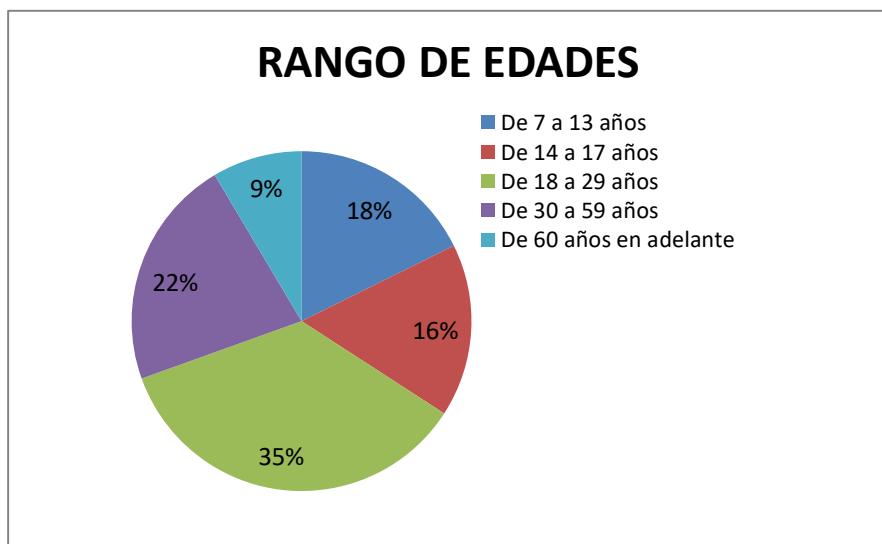
## GENERO:

En cuanto al género al cual se aplicó la encuesta el 68% se hizo con mujeres y el 32% con hombres. Donde se observa un predominio de las mujeres sobre los hombres



## EL RANGO DE EDADES:

Con un 18% se encuentran de 7 a 13 años, 16% de 14 a 17 años, 35% se encuentran de 18 a 29 años, un 22% entre 30 a 59 años, y con un 9% mayores de 60 años.

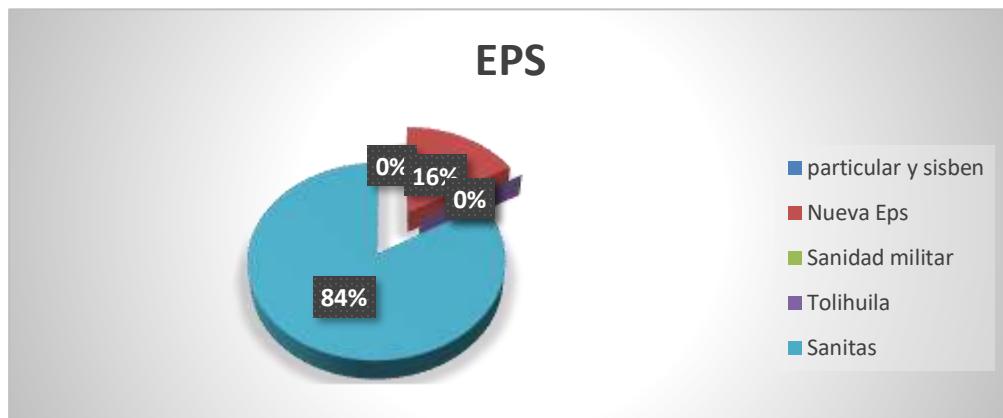


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

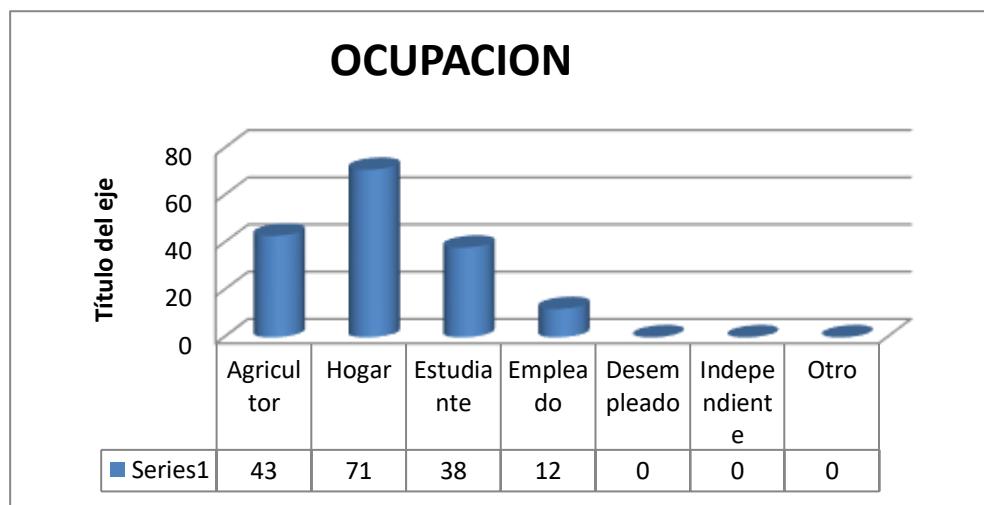
### ASEGURADORA:

Los usuarios encuestados corresponden a las siguientes aseguradoras: de estos afiliados el mayor número de usuarios corresponde a la EPS SANITAS encuestadas aplicadas, es decir 84%, el 16% son de la NUEVA EPS, En cuanto a las demás EPS no tuvieron participación.



### OCUPACION:

71 de los usuarios encuestados tienen como ocupación el Hogar, 43 de estos son agricultores, 38 son estudiantes y 12 empleados, donde no se evidencia participación de las demás.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

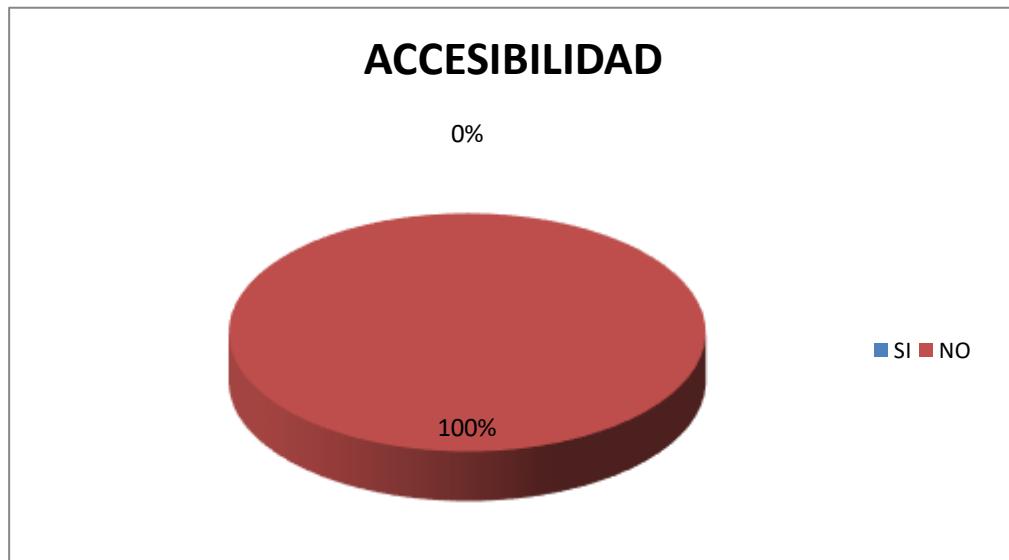
 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</p>	CÓDIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSIÓN	0.3

### PROCEDENCIA:

El 66% de los encuestados proceden del área urbana mientras que el 34% vienen del área rural.



**ACCESIBILIDAD:** de los 164 usuarios encuestados el 100% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

**CALIFICACION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:** los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 98 %.

ATENCION RECIBIDA	2						N° ENCUESTAS
	MUY BUENO	BUEN O	REGUL AR	MAL O	MUY MALO		
Medicina General	78						78
Odontología	14	3					17
Urgencias	0						0
Laboratorio	15						15
Vacunación	14						14
Farmacia	0						0
Hospitalización	0						0
Caja	0						0
Citologías	0						0
Higiene Oral	6						6
Crecim. Y Desarrollo	13						13
Historias clínicas	6						6
Psicología	4						4
Ambulancia	0						0
Maternidad	0						0
Planificación familiar	11						11
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>164</b>	<b>98</b>

**%USUARIOS  
SATISFECHOS**

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

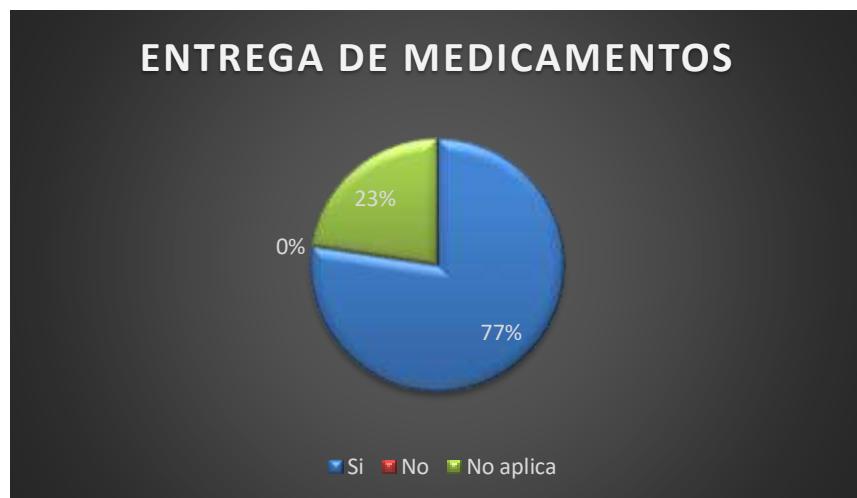
### **TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:**

El 84% manifiesta que la cita le fue asignada el mismo día, Y, el 16% informaron que la cita fue asignada al día siguiente.



### **ENTREGA DE MEDICAMENTOS:**

Se observa que para el mes de FEBRERO de las 164 encuestas se entregaron la totalidad de los medicamentos.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</p>	CÓDIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSIÓN	0.3

### EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN:

El 100 % manifiesta que su satisfacción con los servicios recibidos es buena.



### GRADO DE RECOMENDACIÓN:

De los 164 usuarios, el 100% manifestaron que probablemente si recomiendan la institución a sus familiares o amigos.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

**SATISFACCIÓN GLOBAL:** de los 164 usuarios, el 100% manifestaron estar satisfechos con la IPS y sus servicios.



### INFORME DE PQRSF

Durante el mes de FEBRERO no se recibieron PQRSF radicadas en buzón de sugerencias, correo, línea telefónica y ante coordinador SIAU.

### CONCLUSIONES:

1. La satisfacción global para el mes de FEBRERO por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 100%
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.
4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.
5. Durante el mes de FEBRERO no se recibieron quejas.

Atentamente,



JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ  
Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

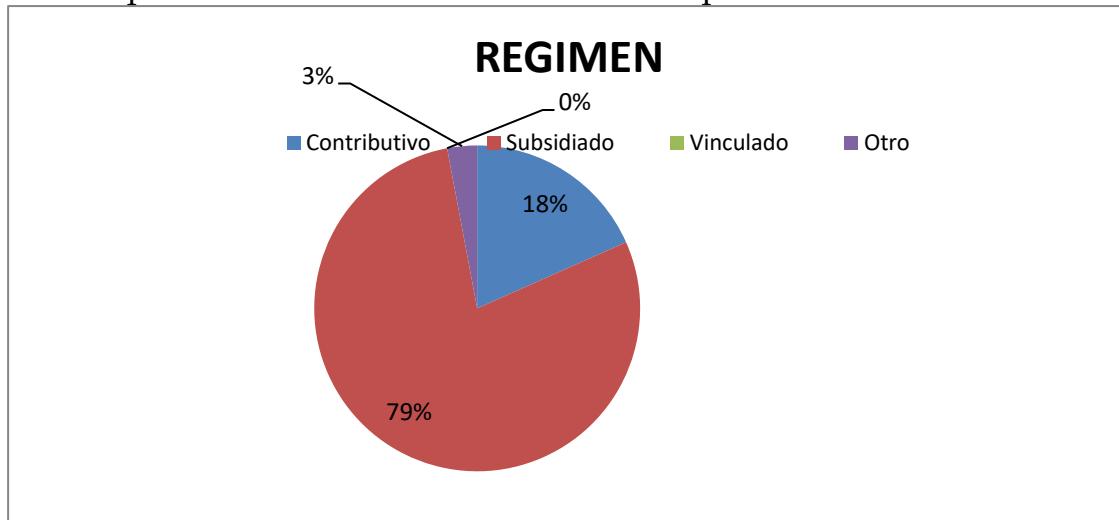
FECHA REALIZACION	10 DE MAYO 2024	HORA INICIO	10:50 A.M	HORA FIN	11:30 AM
CAPACITACION:	<input type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.					
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. REPRESENTANTE DE AREA DE ODONTOLOGIA. CALIDAD. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

### DESARROLLO DEL TEMA

Se expone ante el comité los datos arrojados por las encuestas realizada en el interior de la ESE, datos que fueron recopilados durante el mes de ABRIL, para el cual se expone el siguiente informe:

En la ESE ANA SILVIA MALDONADO se realizaron 147 encuestas en el mes de ABRIL del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:



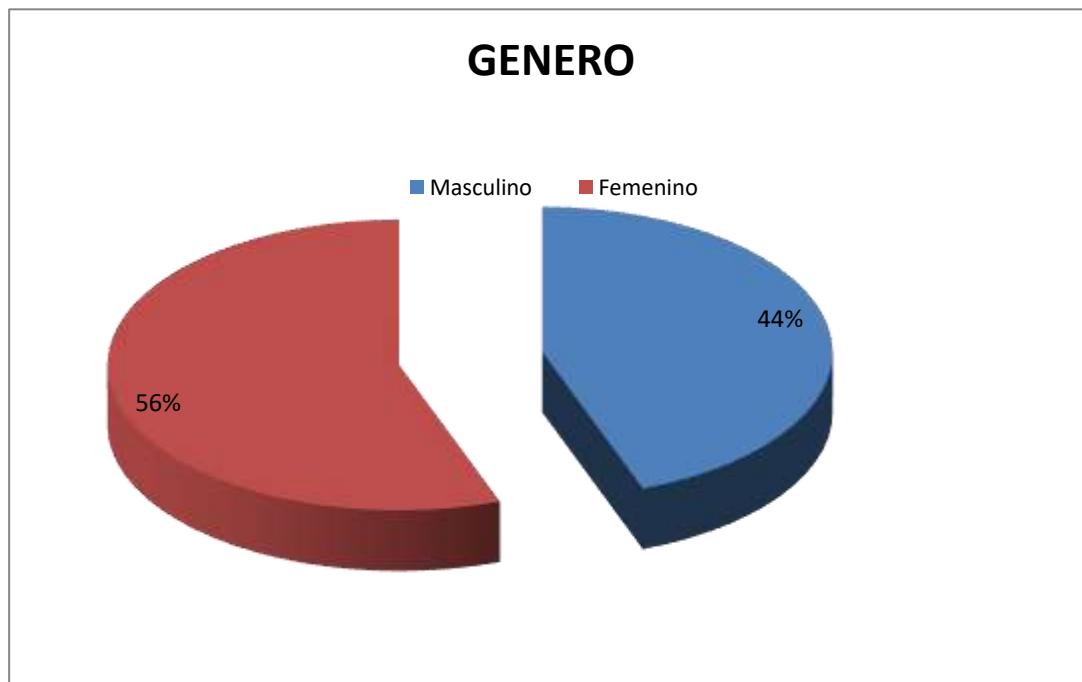
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

En cuanto a régimen de los usuarios se denota una mayor incidencia para los usuarios con el régimen subsidiado con un 79% y un 18% para el régimen contributivo en cuanto a otros tuvo una incidencia del 3%.

### **GENERO:**

En cuanto al género en las encuestas aplicadas al interior de la ESE se observa mayor incidencia en los usuarios de género masculino que asistieron a la ese con una totalidad de 56% de los encuestados; dejando de esta manera al género femenino con una incidencia de 44%.

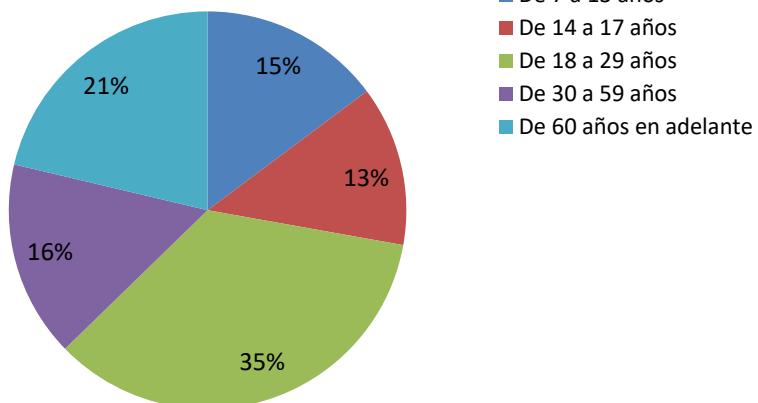


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

## EL RANGO DE EDADES

### RANGO DE EDADES



En cuanto a rango de edades los vemos distribuidos de la siguiente manera, para los usuarios entre 7 y 13 años con un **15%**, de 14 a 17 años con un **13%**, de 18 a 29 años un **35%**, de 30 a 59 años un **16%** y mayores de 60 años con un **21%**, para un total de **100%**

### ASEGURADORA:

para las aseguradoras según las encuestas se observan los siguientes resultados, Sanitas con una incidencia de 85%, Nueva EPS con una incidencia de 12% y Tolí Huila con una incidencia del 3% para un total de 100%

### EPS



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

## OCUPACION:

En cuanto a la ocupación de los usuarios se encuentra, los siguientes resultados presentados en el siguiente gráfico, encontrando que la mayor población de los usuarios se dedica al hogar y agricultura.

nota: en cuanto a otros hubo una participación de 9 usuarios.

**PROCEDENCIA:** En las encuestas realizadas para validar la procedencia de los usuarios encontramos que en la mayor parte se obtuvo una incidencia del área rural con un 64% dejando de esta manera una participación del 36% al área urbana.



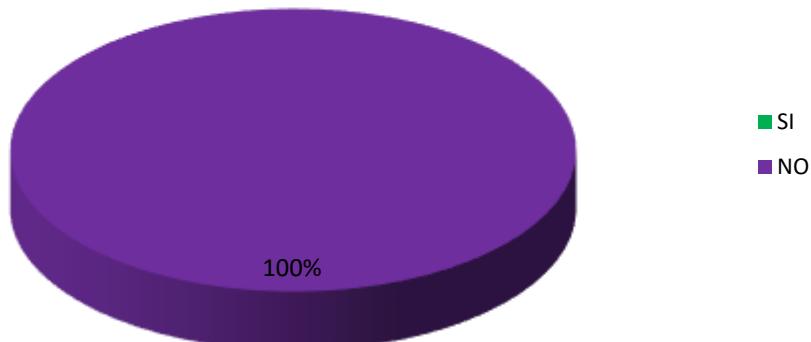
**ABCESIBILIDAD:** de los 147 usuarios encuestados el 96% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas; pues ninguno presenta inconformidad con el acceso al servicio.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

## ABCESIBILIDAD

0%



**CALIFICACION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:** los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 96 %; calificando como se presenta a continuación.

## TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:

Para el mes de ABRIL no se presentaron dificultades en el agendamiento de citas más sin embargo se presentan respuestas de agendamiento de más de tres días con un 2 %

## ASIGNACION DE CITA



Elaboro

Reviso

Aprobó

Fecha Aprobación

JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ

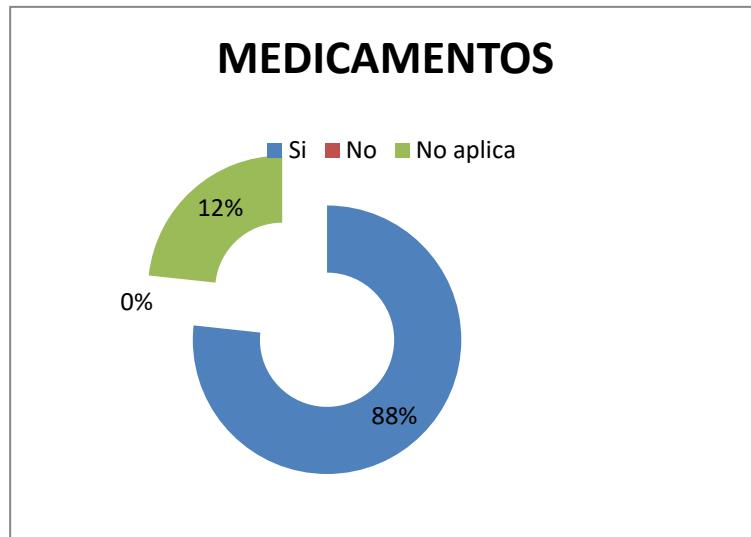
JEINMY ROLONG DE LA TORRE

JENNIFER NOBLES L

MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

### ENTREGA DE MEDICAMENTOS:



Se observa que para el mes de diciembre de las 147 encuestas se entregaron la totalidad de los medicamentos; teniendo conformidad de parte de los usuarios encuestados.

### EXPERIENCIA DE LA ATENCION:

El 96 % manifiesta satisfacción con los servicios prestados; en donde se evidencia que por parte de un 93% de los usuarios evalúan la atención como muy buena y el otro 3% la califica como buena Y el 4% Regular.

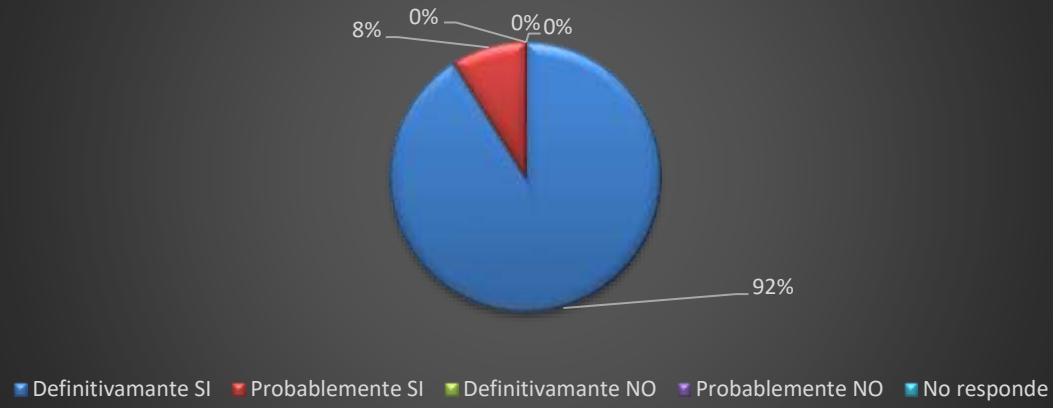
### GRADO DE RECOMENDACIÓN:

Se observa que el 92% de los encuestados manifestaron que definitivamente si recomendarían la IPS con familiares o amigos, mientras el 8% manifiesta que probablemente si lo hará.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

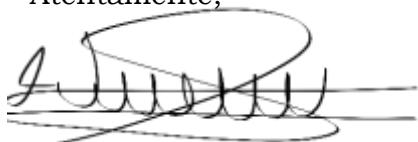
## RECOMENDACIÓN



## CONCLUSIONES:

1. La satisfacción global para el mes de ABRIL por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 96%.
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.
4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.
5. Mediante la apertura de buzón en el mes de ABRIL no se recibieron PQRSF, y ninguna de estas fue radicada por ningún otro medio.

Atentamente,



JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ  
Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

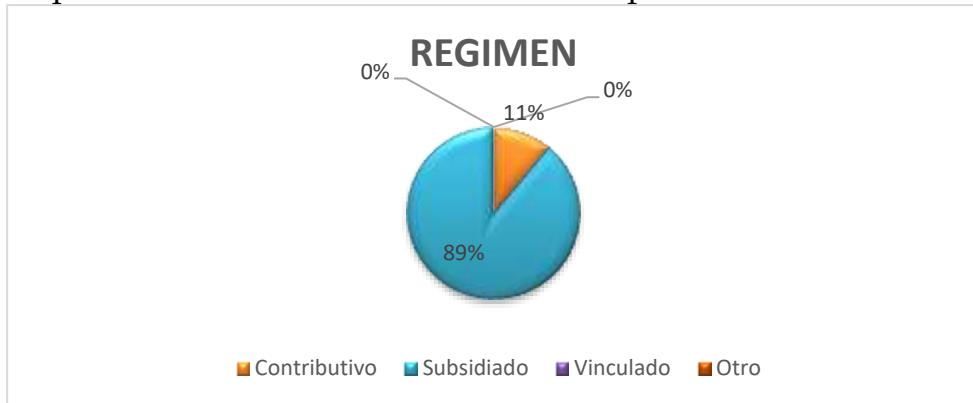
FECHA REALIZACION	15 DE JUNIO 2024	HORA INICIO	09:40 A.M	HORA FIN	10:20 AM
CAPACITACION:	RE <input type="checkbox"/> ON:	x			COMITÉ:
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
<b>TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.</b>					
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO		CARGO: ASISTENTE SIAU RAMIREZ		
PARTICIPANTES	REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. REPRESENTANTE DE AREA DE ODONTOLOGIA. CALIDAD. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

### DESARROLLO DEL TEMA

Se expone ante el comité los datos arrojados por las encuestas realizada en el interior de la ESE, datos que fueron recopilados durante el mes de MAYO, para el cual se expone el siguiente informe:

En la ESE ANA SILVIA MALDONADO se realizaron 154 encuestas en el mes de MAYO del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:



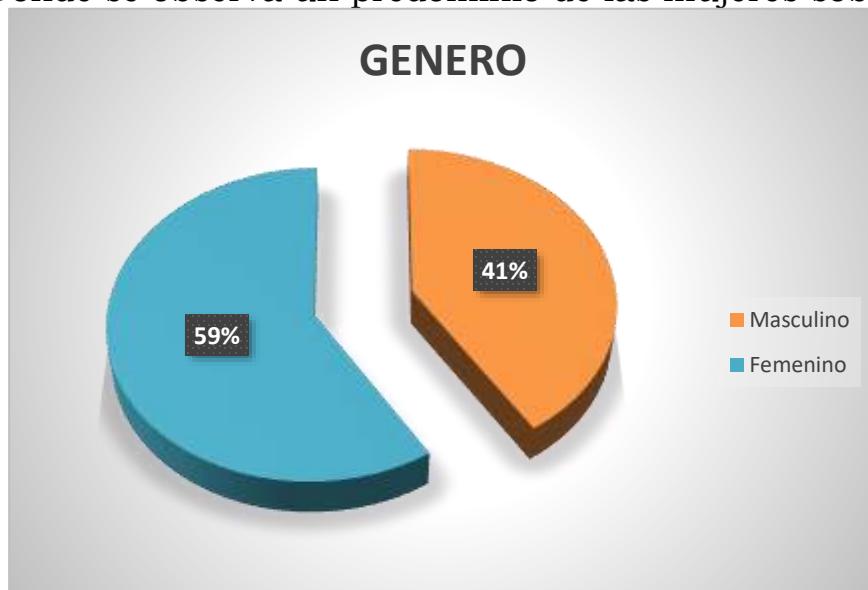
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

De las 154 encuestas aplicadas el 89% se aplicó a usuarios del régimen subsidiado, el 11% se aplicó a los usuarios del régimen contributivo 0% otros regímenes (especial).

**GENERO:**

En cuanto al género al cual se aplicó la encuesta el 59% se hizo con mujeres y el 41% con hombres. Donde se observa un predominio de las mujeres sobre los hombres.

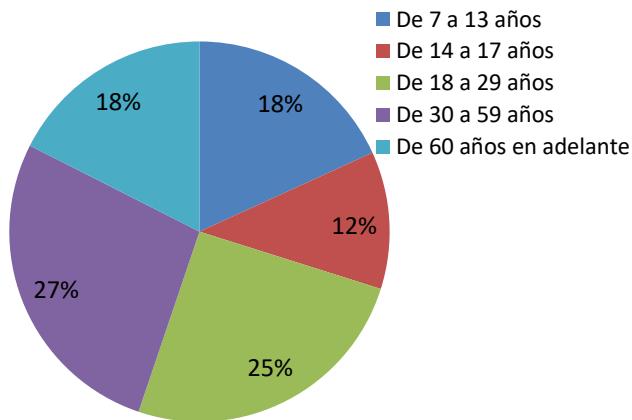


**EL RANGO DE EDADES**

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</p>	CÓDIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSIÓN	0.3

## RANGO DE EDADES



Con un 18% se encuentran de 7 a 13 años, 12% de 14 a 17 años, 25% se encuentran de 18 a 29 años, un 27% entre 30 a 59 años, y con un 18% mayores de 60 años.

### ASEGURADORA:

Los usuarios encuestados corresponden a las siguientes aseguradoras: de estos afiliados el mayor número de usuarios corresponde a la EPS SANITAS encuestadas aplicadas, es decir 85%, el 15% son de la NUEVA EPS, En cuanto a las demás EPS no tuvieron participación.

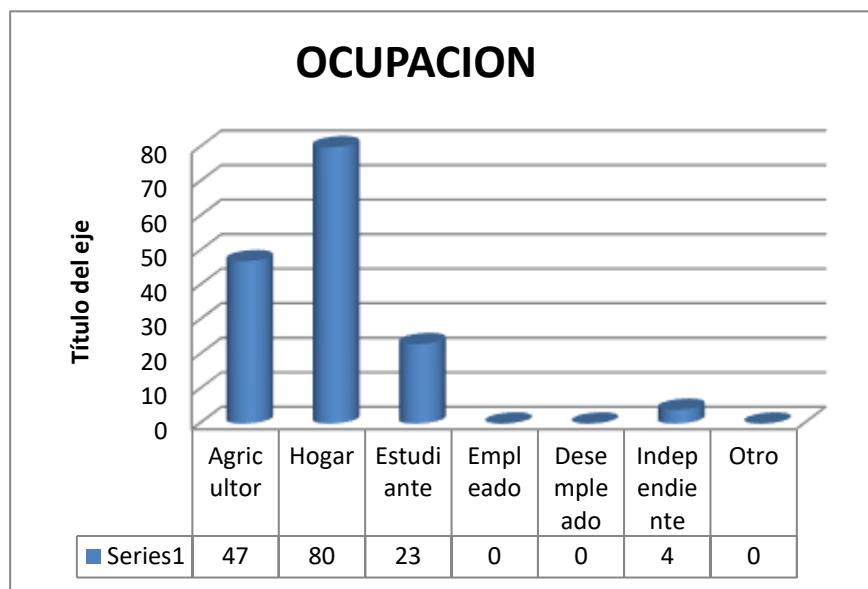
## EPS



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

**OCUPACION:** 80 de los usuarios encuestados tienen como ocupación el Hogar, 47 de estos son agricultores, 23 son estudiantes y 4 independientes, donde no se evidencia participación de empleados y otros.



**PROCEDENCIA:** el 42% de los encuestados proceden del área urbana mientras que el 58% vienen del área rural.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

**ACCESIBILIDAD:** de los 154 usuarios encuestados el 97% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas.

**CALIFICACION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:** los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 98 %.

**TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:** el 75% manifiesta que la cita le fue asignada el mismo día, el 22% informaron que la cita fue asignada al día siguiente, Y el 3% manifiesta que se le asignó al tercer día.

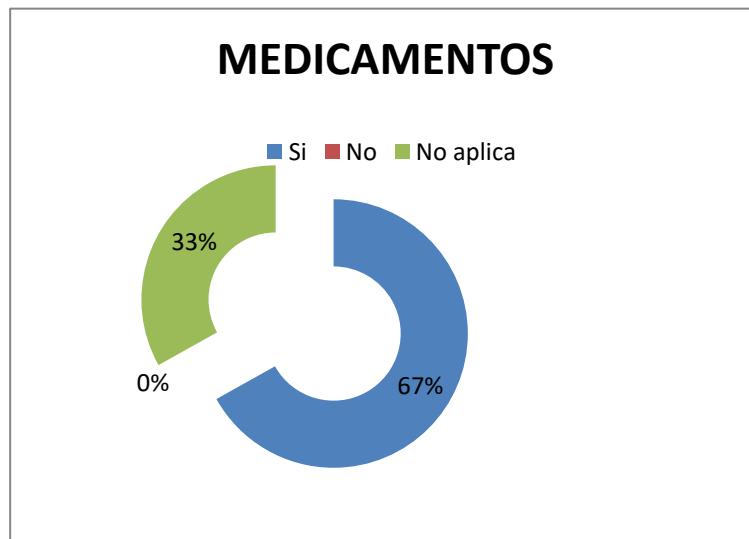


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

## ENTREGA DE MEDICAMENTOS:

Se observa que para el mes de JUNIO de las 154 encuestadas se entregaron la totalidad de los medicamentos.



**EXPERIENCIA DE LA ATENCION:** el 97 % manifiesta que su satisfacción con los servicios recibidos es buena.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

**GRADO DE RECOMENDACIÓN:** de los 154 usuarios, el 97% manifestaron que probablemente si recomiendan la institución a sus familiares o amigos.



**SATISFACCIÓN GLOBAL:** de los 154 usuarios, el 97% manifestaron estar satisfechos con la IPS y sus servicios.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

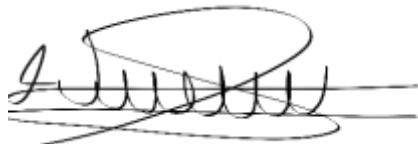
## **INFORME DE PQRSF**

Durante el mes de MAYO se depositó (1) quejas siendo (1) por medio de buzón, las cuales fueron contestadas según circular externa en el tiempo hábil de respuesta.

### **CONCLUSIONES:**

1. La satisfacción global para el mes de MAYO por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 100%
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.
4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.
5. Durante el mes de MAYO fueron depositadas (1) queja.

Atentamente,



JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ  
Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

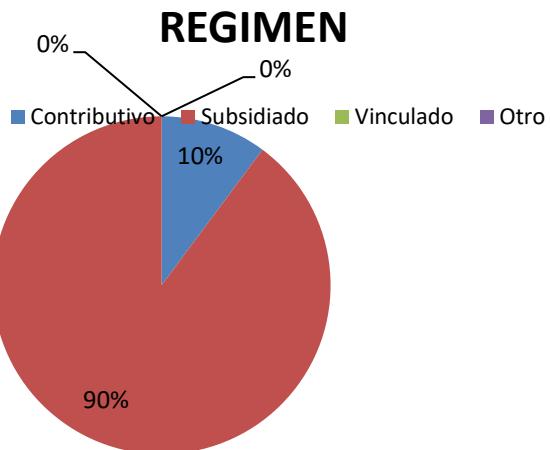
FECHA REALIZACION	12 DE JULIO 2024	HORA INICIO	10:20 A.M	HORA FIN	10:50 AM
CAPACITACION:	RE <input type="checkbox"/> ON:	x			COMITÉ:
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
<b>TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.</b>					
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO		CARGO: ASISTENTE SIAU RAMIREZ		
PARTICIPANTES	REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. REPRESENTANTE DE AREA DE ODONTOLOGIA. CALIDAD. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

### DESARROLLO DEL TEMA

Se expone ante el comité los datos arrojados por las encuestas realizada en el interior de la ESE, datos que fueron recopilados durante el mes de JUNIO, para el cual se expone el siguiente informe:

En la ESE ANA SILVIA MALDONADO se realizaron 150 encuestas en el mes de JUNIO del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:



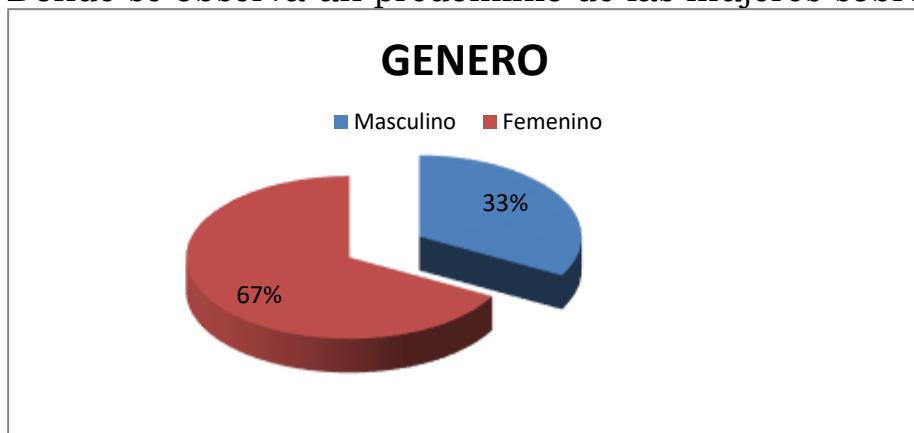
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

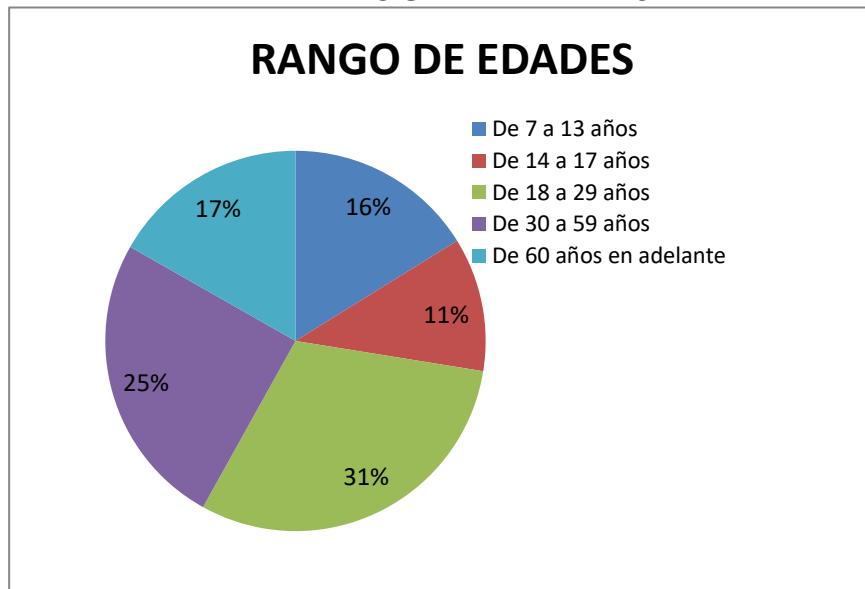
De las 150 encuestas aplicadas el 90% se aplicó a usuarios del régimen subsidiado, el 10% se aplicó a los usuarios del régimen contributivo 0% otros regímenes (especial).

#### **GENERO:**

En cuanto al género al cual se aplicó la encuesta el 67% se hizo con mujeres y el 33% con hombres. Donde se observa un predominio de las mujeres sobre los hombres.



#### **EL RANGO DE EDADES**



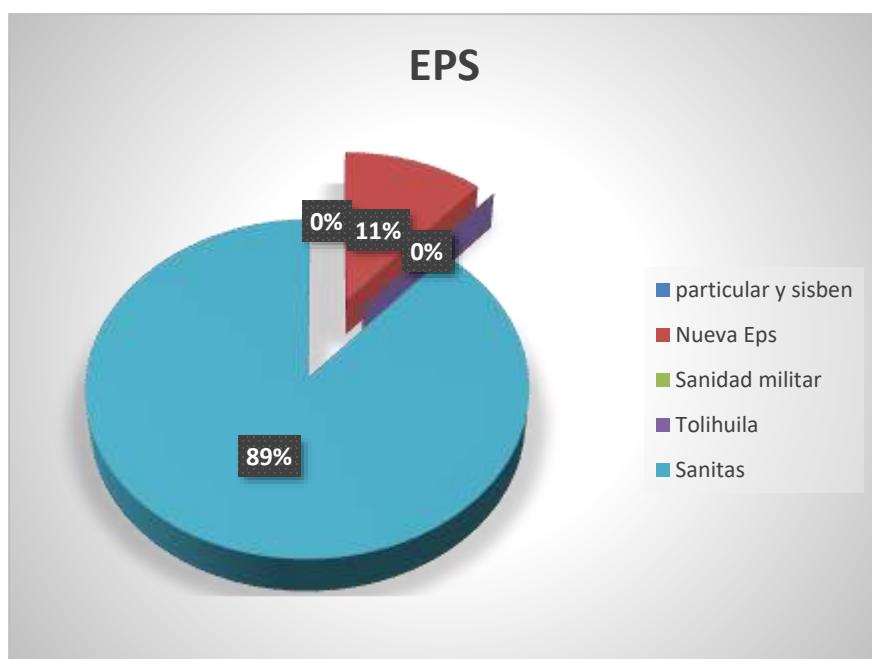
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

Con un 16% se encuentran de 7 a 13 años, 11% de 14 a 17 años, 31% se encuentran de 18 a 29 años, un 25% entre 30 a 59 años, y con un 17% Mayores de 60 años.

#### **ASEGURADORA:**

Los usuarios encuestados corresponden a las siguientes aseguradoras: de estos afiliados el mayor número de usuarios corresponde a la EPS SANITAS encuestadas aplicadas, es decir 89%, el 11% son de la NUEVA EPS, En cuanto a las demás EPS no tuvieron participación.



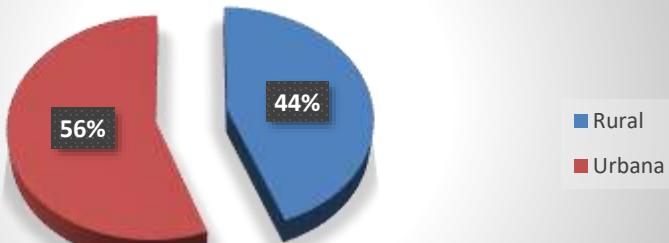
**OCUPACION:** 70 de los usuarios encuestados tienen como ocupación el Hogar, 42 de estos son agricultores, 34 son estudiantes, 4 son empleados y 0 a otros.

**PROCEDENCIA:** el 44% de los encuestados proceden del área urbana mientras que el 56% vienen del área rural.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

## PROCEDENCIA.



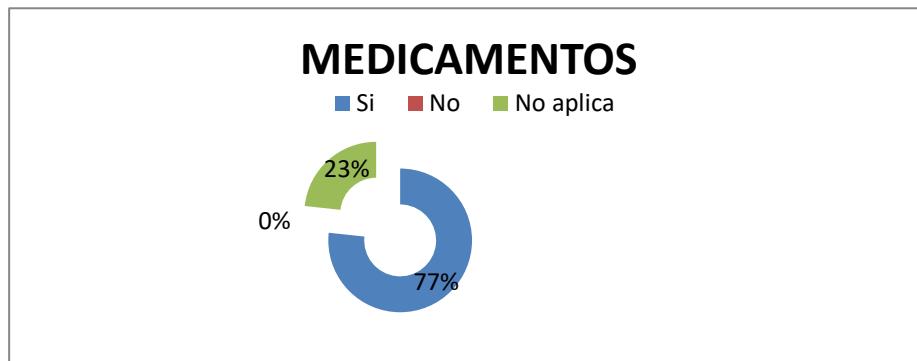
**ACCESIBILIDAD:** de los 150 usuarios encuestados el 97% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas.

**CALIFICACION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:** los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 97 %.

**TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:** el 77% manifiesta que la cita le fue asignada el mismo día, el 23% informaron que la cita fue asignada al día siguiente.

## ENTREGA DE MEDICAMENTOS:

Se observa que para el mes de JUNIO de las 150 encuestadas se entregaron la totalidad de los medicamentos.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

**EXPERIENCIA DE LA ATENCION:** el 97 % manifiesta que su satisfacción con los servicios recibidos es buena.

**GRADO DE RECOMENDACIÓN:** de los 150 usuarios, el 97% manifestaron que probablemente si recomiendan la institución a sus familiares o amigos.

**SATISFACCIÓN GLOBAL:** de los 150 usuarios, el 97 % manifestaron estar satisfechos con la IPS y sus servicios.

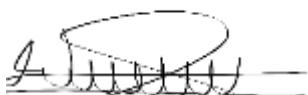
### **INFORME DE PQRSF**

Durante el mes de JUNIO se depositaron dos (2) quejas siendo (1) por medio de buzón de sugerencias y (1) por medio de correo electrónico, las cuales fueron contestadas según circular externa en el tiempo hábil de respuesta.

### **CONCLUSIONES:**

1. La satisfacción global para el mes de JUNIO por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 97%
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.
4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.
5. Durante el mes de JUNIO no fueron depositadas quejas en el buzón de sugerencias.
6. Durante el mes de JUNIO fueron depositadas (2) quejas.

Atentamente,



JULIÁN DAVID SOLORZANO RAMIREZ  
Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

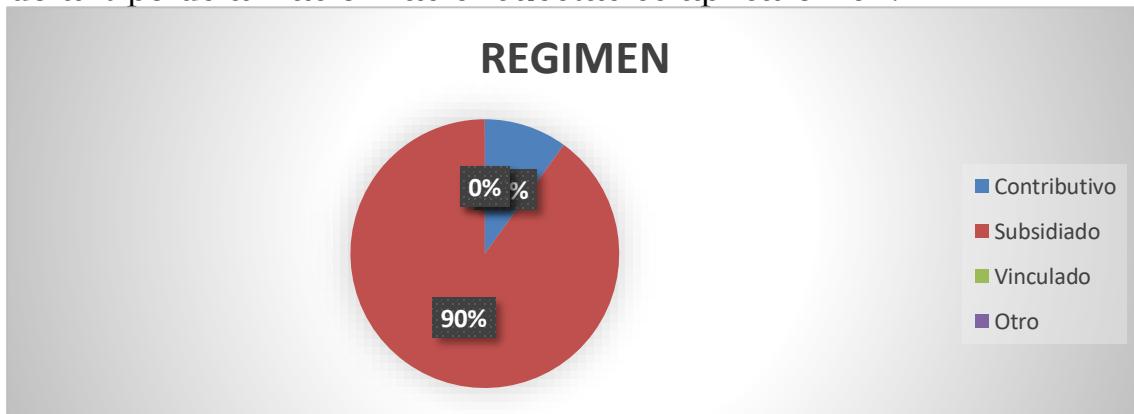
FECHA REALIZACION	15 DE AGOSTO 2024	HORA INICIO	10:40 A.M	HORA FIN	11:20 AM
CAPACITACION:	<input type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
<b>TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.</b>					
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. REPRESENTANTE DE AREA DE MEDICINA. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

### DESARROLLO DEL TEMA

Se expone ante el comité los datos arrojados por las encuestas realizada en el interior de la ESE, datos que fueron recopilados durante el mes de JULIO, para el cual se expone el siguiente informe según datos analizados de encuestas realizadas:

En la ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ se realizaron 150 encuestas en el mes de JULIO del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:



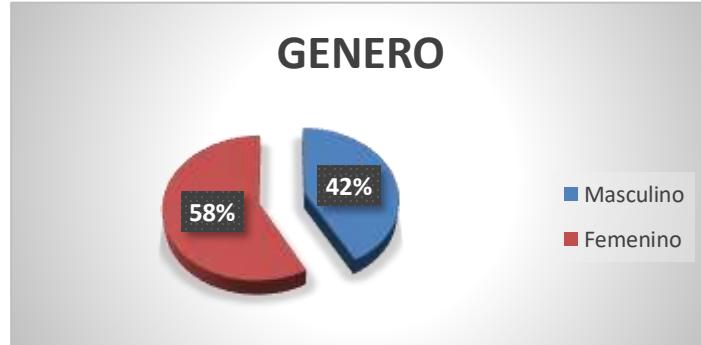
En cuanto a régimen de los usuarios se denota una mayor incidencia para los usuarios con el régimen subsidiado con un 90% y un 10% para el régimen contributivo en cuanto a otros no tuvo incidencia.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

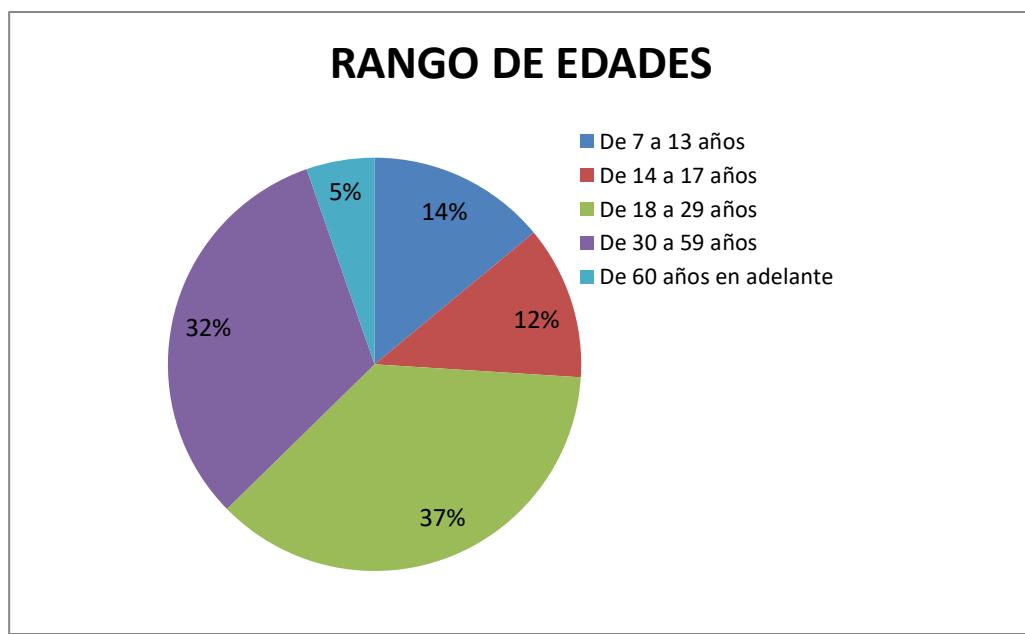
## GENERO:

En cuanto al género en las encuestas aplicadas al interior de la ESE se observa mayor incidencia en los usuarios de género Femenino que asistieron a la ese con una totalidad de 58% de los encuestados; dejando de esta manera al género masculino con una incidencia de 42%.



## EL RANGO DE EDADES:

En cuanto a rango de edades los vemos distribuidos de la siguiente manera, para los usuarios entre 7 y 13 años con un 14%, de 14 a 17 años con un 12%, de 18 a 29 años un 37%, de 30 a 59 años un 32% y mayores de 60 años con un 5%, para un total de 100%

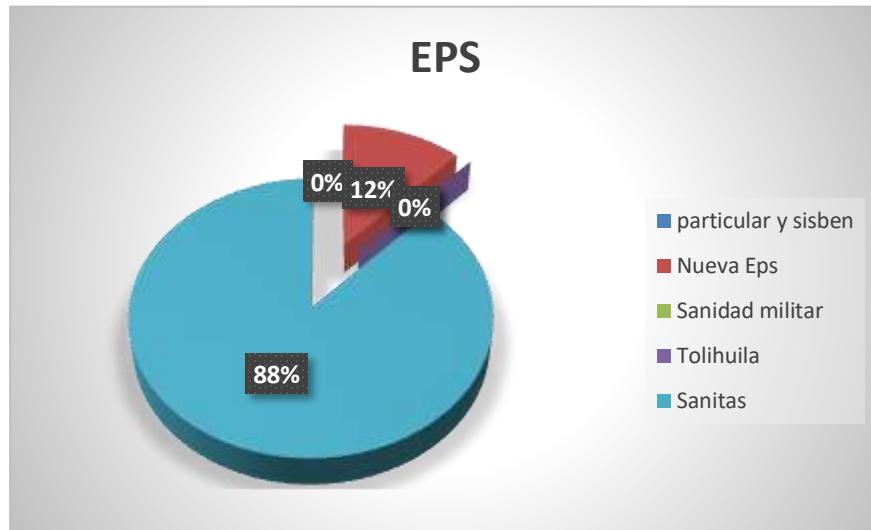


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

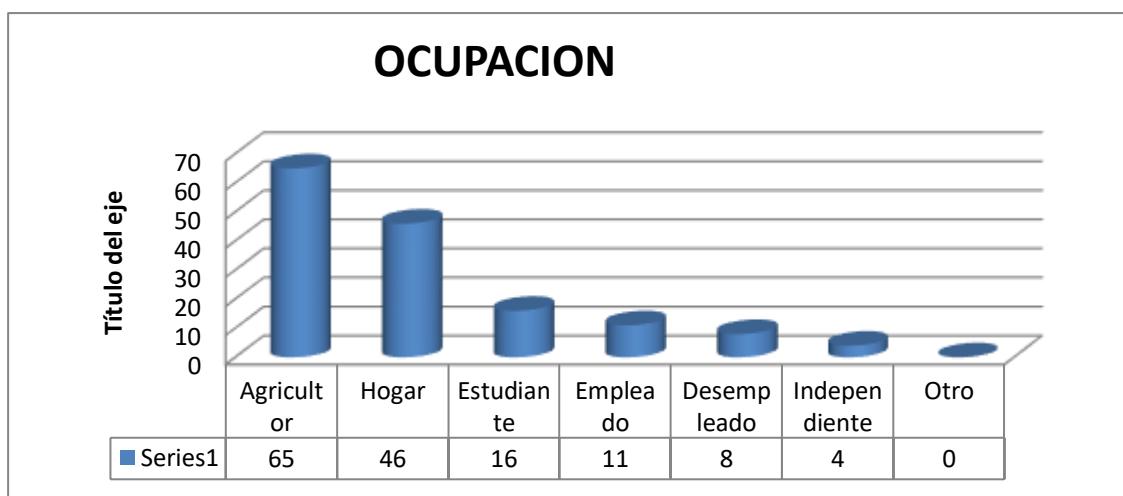
### ASEGURADORA:

para las aseguradoras según las encuestas se observan los siguientes resultados, sanitas con una incidencia de 88%, Nueva EPS con una incidencia de 12% y demás EPS no se obtuvo participación para un total de 100%



### OCUPACION:

En cuanto a la ocupación de los usuarios se encuentra, los siguientes resultados presentados en el siguiente gráfico, encontrando que la mayor población de los usuarios se dedica al hogar y agricultura.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

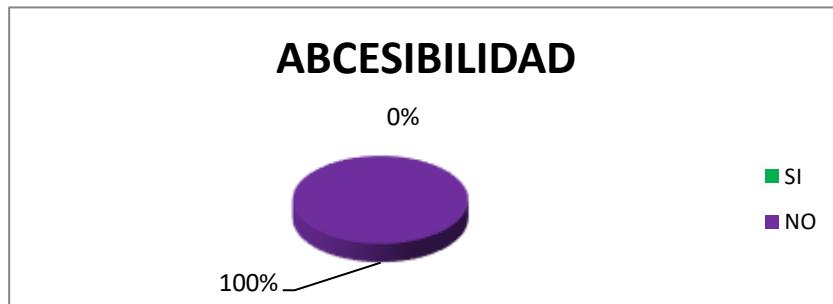
 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

### PROCEDENCIA:

En las encuestas realizadas para validar la procedencia de los usuarios encontramos que en la mayor parte se obtuvo una incidencia del área rural con un 63% dejando de esta manera una participación del 37% al área urbana.



**ACCESIBILIDAD:** de los 150 usuarios encuestados el 100% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas; pues ninguno presenta inconformidad con el acceso al servicio.



**CALIFICACION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:** los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 100 %; calificando como se presenta a continuación.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

ATENCION RECIBIDA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	2	
						Nº	ENCUESTAS
Medicina General	57		2	3		62	
Odontología	18	4				22	
Urgencias	0					0	
Laboratorio	0					0	
Vacunación	10	2				12	
Farmacia	0					0	
Hospitalización	0					0	
Caja	0					0	
Citologías	0					0	
Higiene Oral	20	2				22	
Crecim. Y Desarrollo	0					0	
Historias clínicas	0					0	
Psicología	28	4				32	
Ambulancia	0					0	
Maternidad	0					0	
Planificación familiar	0					0	
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	
					<b>%USUARIOS SATISFECHOS</b>		<b>97</b>

### TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:

Para el mes de JULIO no se presentaron dificultades en el agendamiento de citas, mostrando satisfacción por parte de los usuarios encuestados.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

### ENTREGA DE MEDICAMENTOS:



Se observa que para el mes de diciembre de las 150 encuestadas se entregaron el 99% de los medicamentos formulados siendo el 1% usuarios que no se le entregaron la totalidad de los medicamentos o teniendo faltantes.

### EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN:

El 97 % manifiesta satisfacción con los servicios prestados; en donde se evidencia que por parte de un 93% de los usuarios evalúan la atención como muy buena un 4% como buena y el otro 3% mala.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

### **GRADO DE RECOMENDACIÓN:**

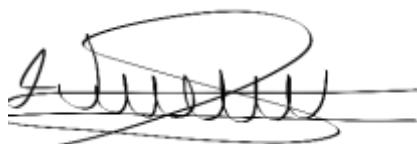
Se observa que el 91% de los encuestados manifestaron que definitivamente si recomendarían la IPS con familiares o amigos, mientras el 5% manifiesta que probablemente si lo hará Y un 4% expresa definitivamente no lo hará.



### **CONCLUSIONES:**

1. La satisfacción global para el mes de JULIO por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 98.5%.
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.
4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.
5. Mediante la apertura de buzón en el mes de JULIO no se recibieron PQRSF, mas sin embargo se presentaron 1 petición y 2 quejas las cuales fueron contestadas dentro de los términos definidos.
6. Documentos de soporte de PQRSF se podrán encontrar en la AZ (carpeta) SIAU

Atentamente,



JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ  
Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

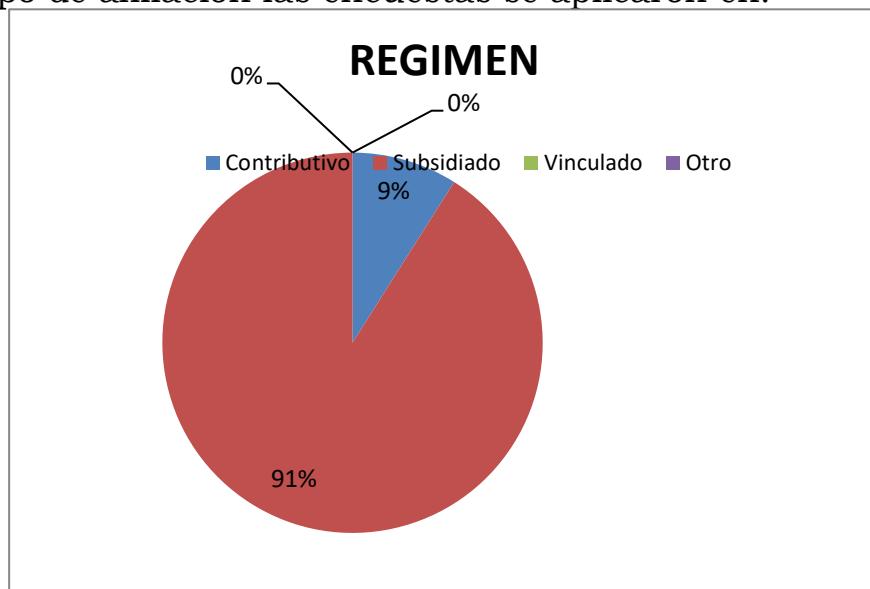
FECHA REALIZACION	12 DE SEPTIEMBRE 2024	HORA INICIO	10:30 A.M	HORA FIN	11:00 AM
CAPACITACION:	<input type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ			CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. REPRESENTANTE DE AREA DE MEDICINA. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

### DESARROLLO DEL TEMA

Se expone ante el comité los datos arrojados por las encuestas realizada en el interior de la ESE, datos que fueron recopilados durante el mes de AGOSTO, para el cual se expone el siguiente informe:

En la ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ se realizaron 156 encuestas en el mes de AGOSTO del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:



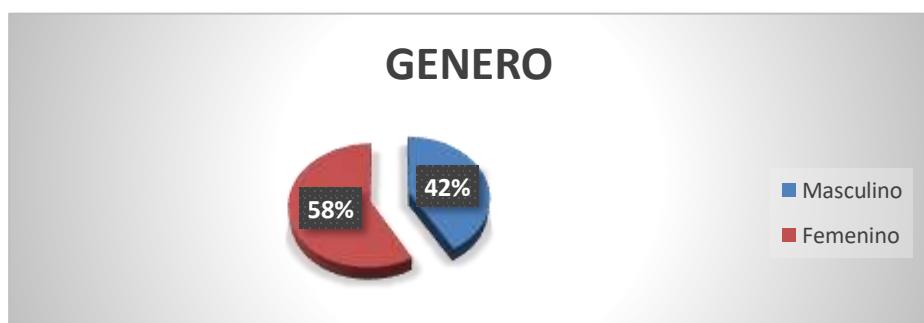
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

En cuanto a régimen de los usuarios se denota una mayor incidencia para los usuarios con el régimen subsidiado con un 91% y un 9% para el régimen contributivo en cuanto a otros no tuvo participación.

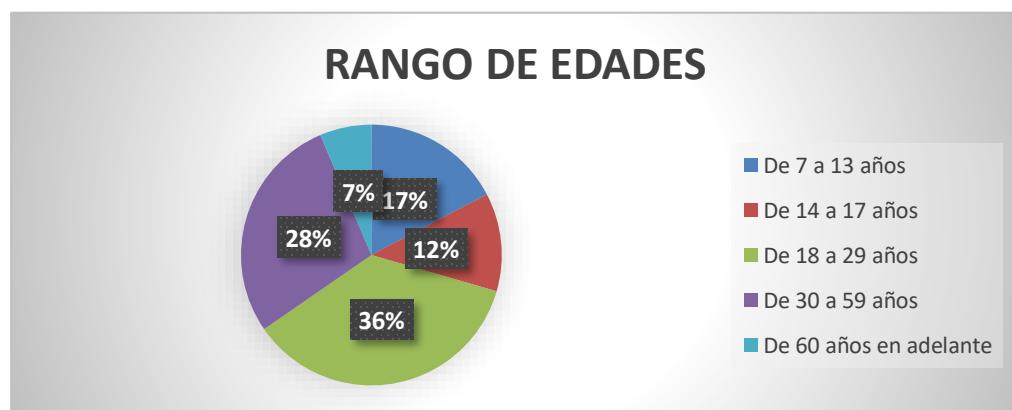
### GENERO:

En cuanto al género en las encuestas aplicadas al interior de la ESE se observa mayor incidencia en los usuarios de género femenino que asistieron a la ese con una totalidad de 58% de los encuestados; dejando de esta manera al género masculino con una incidencia de 42%.



### EL RANGO DE EDADES

En cuanto a rango de edades los vemos distribuidos de la siguiente manera, para los usuarios entre 7 y 13 años con un 17%, de 14 a 17 años con un 12%, de 18 a 29 años un 36%, de 30 a 59 años un 28% y mayores de 60 años con un 7%, para un total de 100%

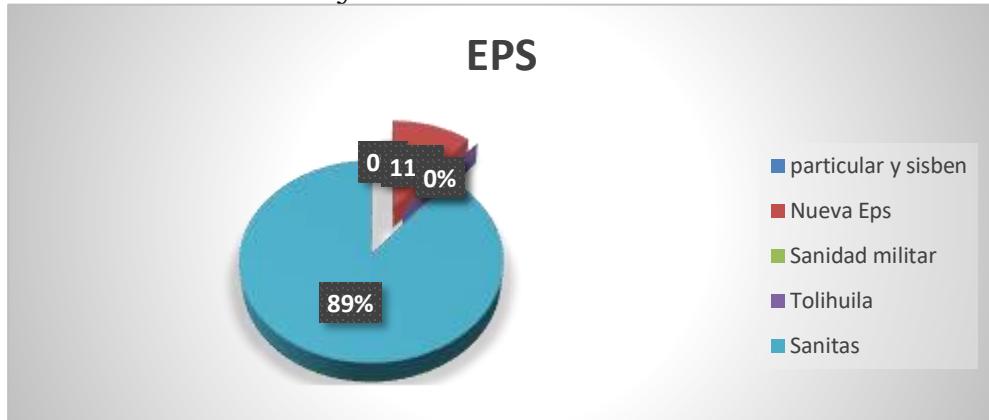


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

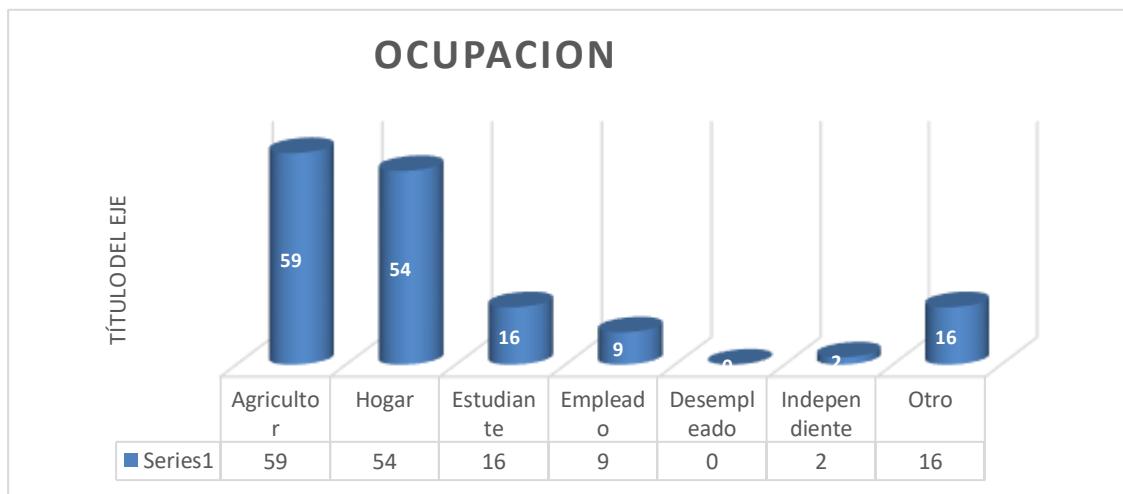
### ASEGURADORA:

para las aseguradoras según las encuestas se observan los siguientes resultados, encontrando participación únicamente por parte de sanitas y nueva EPS; y sin participación por demás EPS en cuanto a encuesta realizadas y con un total de 89% en pertenecientes a EPS sanitas y 11% a Nueva EPS.



### OCUPACION:

En cuanto a la ocupación de los usuarios se encuentra, los siguientes resultados presentados en el siguiente gráfico, encontrando que la mayor población de los usuarios se dedica la agricultura y el hogar; y siendo muy poca la población independiente participe.



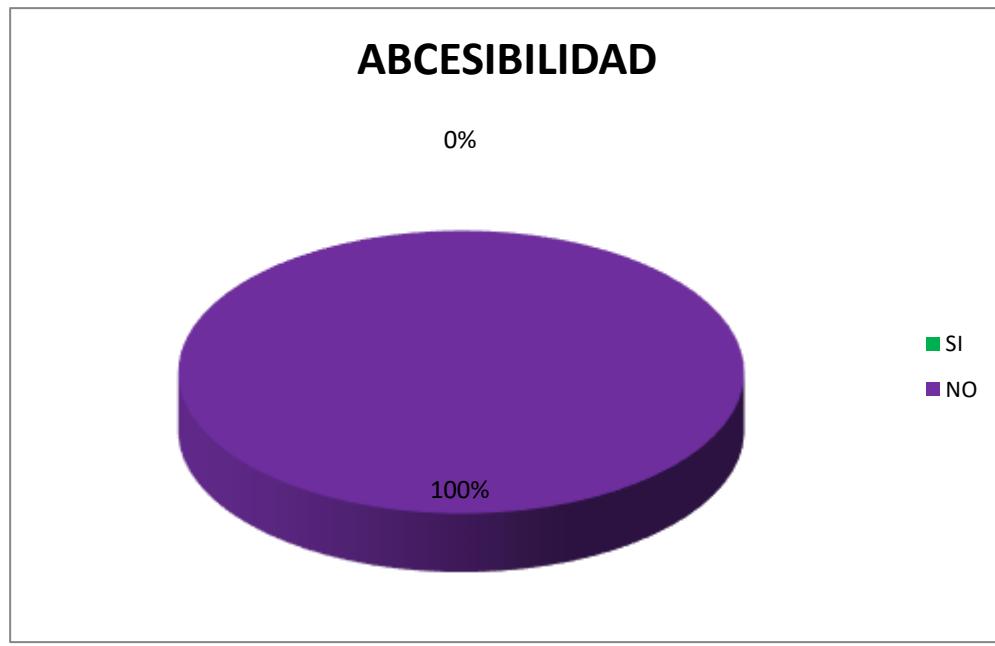
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

**PROCEDENCIA:** En las encuestas realizadas para validar la procedencia de los usuarios encontramos que en la mayor parte se obtuvo una incidencia del área rural con un 58% dejando de esta manera una participación del 42% al área urbana; mostrando algo de equidad en cuanto a acceso a los servicios de la institución según muestra realizada.



**ABCESIBILIDAD:** de los 156 usuarios encuestados el 100% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas; pues ninguno presenta inconformidad con el acceso al servicio.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</p>	CÓDIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSIÓN	0.3

**CALIFICACION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:** los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 95 %; calificando como se presenta a continuación.

ATENCIÓN RECIBIDA	2						Nº ENCUESTAS
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO		
Medicina General	62	1	2	1			66
Odontología	11	4		4			19
Urgencias	0						0
Laboratorio	0						0
Vacunación	12	2	1				15
Farmacia	0						0
Hospitalización	0						0
Caja	0						0
Citologías	0						0
Higiene Oral	19	2					21
Crecim. Y Desarrollo	0						0
Historias clínicas	0						0
Psicología	28	7					35
Ambulancia	0						0
Maternidad	0						0
Planificación familiar	0						0
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>156</b>	
					<b>%USUARIOS SATISFECHOS</b>		<b>95</b>

#### TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:

Para el mes de AGOSTO no se presentaron dificultades en el agendamiento de citas más sin embargo se presentan respuestas de agendamiento de más de tres días con un 2 %

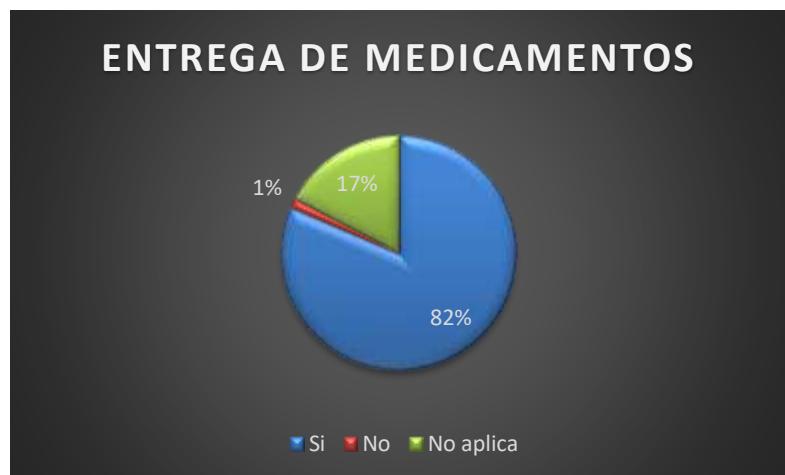


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MOLDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

### **ENTREGA DE MEDICAMENTOS:**

Se observa que para el mes de diciembre de las 156 encuestadas se entregaron casi la totalidad de los medicamentos; mas sin embargo un 1% de los encuestados expreso no se le entregaron o le faltaron medicamentos; obteniendo aproximado 100% de conformidad por parte de los usuarios encuestados.



### **EXPERIENCIA DE LA ATENCION:**

El 100 % manifiesta satisfacción con los servicios prestados; en donde se evidencia que por parte de un 95% de los usuarios evalúan la atención como muy buena o buena y el otro 5% la califica como regular o mala.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

### **GRADO DE RECOMENDACIÓN:**

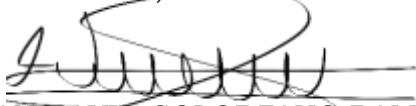
Se observa que el 91% de los encuestados manifestaron que definitivamente si recomendarían la IPS con familiares o amigos, mientras el 4% manifiesta que probablemente si lo hará, un 4% definitivamente no recomendará y un 1% probablemente no recomienda.



### **CONCLUSIONES:**

1. La satisfacción global para el mes de AGOSTO por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 100%.
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.
4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.
5. Mediante la apertura de buzón en el mes de AGOSTO no se recibieron PQRSF, y ninguna de estas fue radicada por ningún otro medio.

Atentamente,



JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ  
Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

FECHA REALIZACION	17 DE OCTUBRE 2024	HORA INICIO	09:40 A.M	HORA FIN	10:20 AM
CAPACITACION:	<input type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
<b>TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.</b>					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ			CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. REPRESENTANTE DE AREA DE MEDICINA. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

### DESARROLLO DEL TEMA

Se expone ante el comité los datos arrojados por las encuestas realizada en el interior de la ESE, datos que fueron recopilados durante el mes de SEPTIEMBRE, para el cual se expone el siguiente informe:

En la ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ se realizaron 152 encuestas en el mes de SEPTIEMBRE del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:



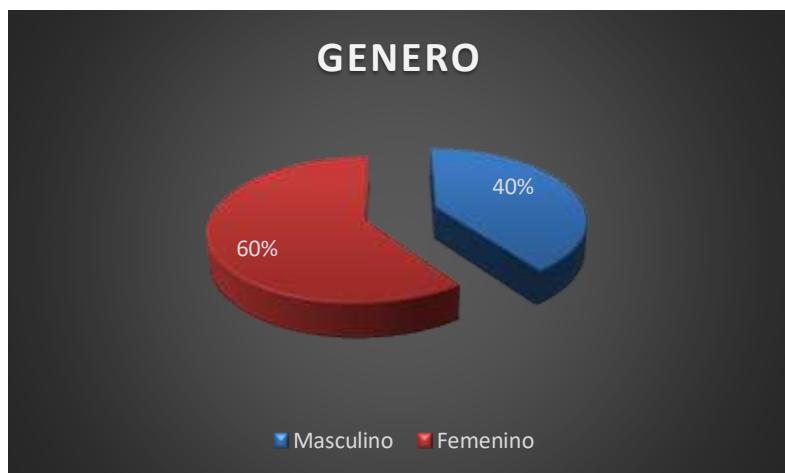
En cuanto a régimen de los usuarios se denota una mayor incidencia para los usuarios con el régimen subsidiado con un 85% y un 14% para el régimen contributivo y en cuanto a otros obtuvieron un 1% de participación.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

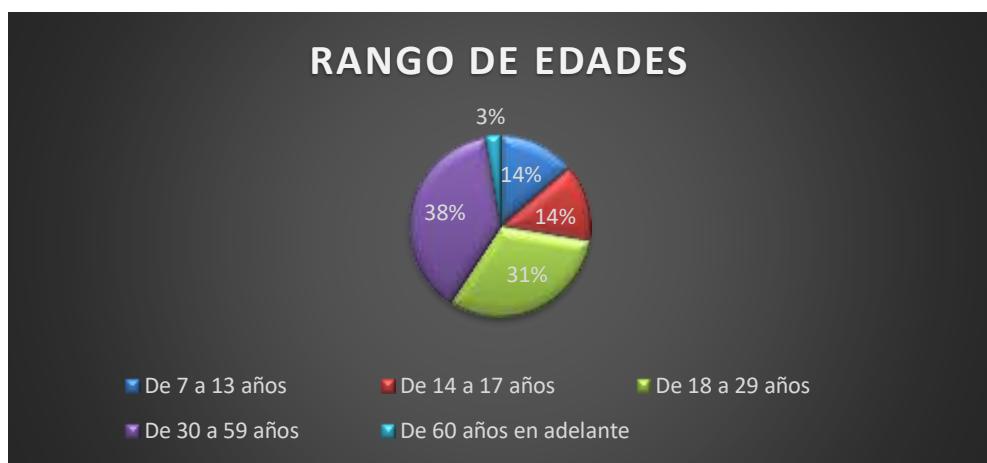
## **GENERO:**

En cuanto al género en las encuestas aplicadas al interior de la ESE se observa mayor incidencia en los usuarios de género femenino que asistieron a la ese con una totalidad de 60% de los encuestados; dejando de esta manera al género masculino con una incidencia de 40%.



## **EL RANGO DE EDADES**

En cuanto a rango de edades los vemos distribuidos de la siguiente manera, para los usuarios entre 7 y 13 años con un 14%, de 14 a 17 años con un 14%, de 18 a 29 años un 31%, de 30 a 59 años un 38% y mayores de 60 años con un 3%, para un total de 100%



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

### **ASEGURADORA:**

para las aseguradoras según las encuestas se observan los siguientes resultados, encontrando participación por parte de sanitas, nueva EPS y particular; y sin participación por demás EPS en cuanto a encuesta realizadas y con un total de 86% en pertenecientes a EPS sanitas y 13% a Nueva EPS y 1% Particular y Sisbén.



### **OCUPACION:**

En cuanto a la ocupación de los usuarios se encuentra, los siguientes resultados presentados en el siguiente gráfico, encontrando que la mayor población de los usuarios se dedica la agricultura, el hogar y estudiante; y siendo muy poca la población independiente participe.



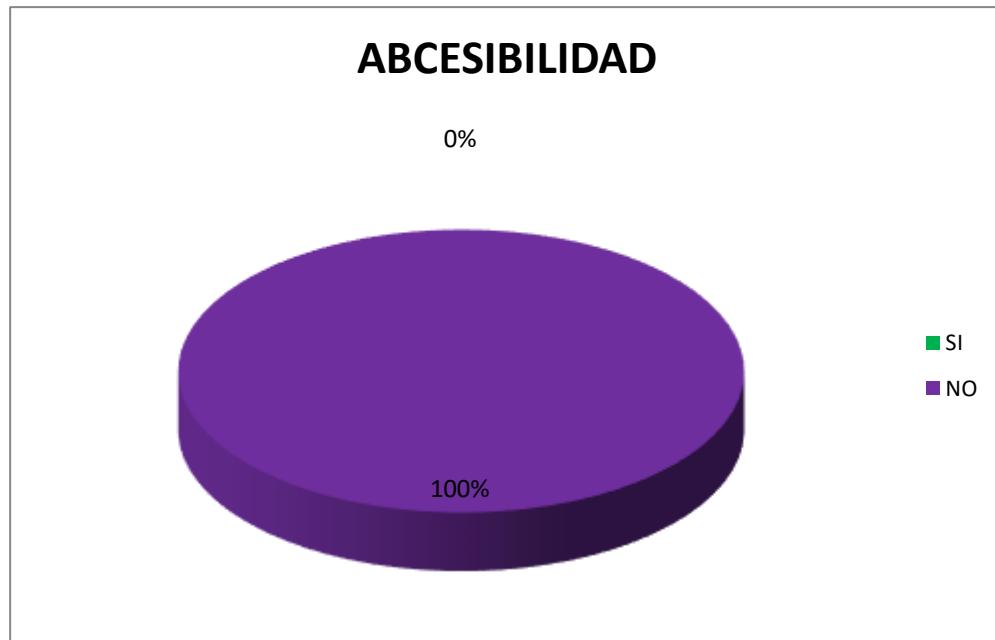
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

**PROCEDENCIA:** En las encuestas realizadas para validar la procedencia de los usuarios encontramos que en la mayor parte se obtuvo una incidencia del área rural con un 57% dejando de esta manera una participación del 43% al área urbana; mostrando algo de equidad en cuanto a acceso a los servicios de la institución según muestra realizada.



**ABCESIBILIDAD:** de los 152 usuarios encuestados el 100% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas; pues ninguno presenta inconformidad con el acceso al servicio.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

**CALIFICACION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:** los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 96 %; calificando como se presenta a continuación.

ATENCION RECIBIDA	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	2	
						Nº	ENCUESTAS
Medicina General	65	9		1			75
Odontología	12	4	1	3	1		21
Urgencias	1	3					4
Laboratorio	12						12
Vacunación	8						8
Farmacia	0						0
Hospitalización	0						0
Caja	0						0
Citologías	0						0
Higiene Oral	0						0
Crecim. Y Desarrollo	0						0
Historias clínicas	0						0
Psicología	22						22
Ambulancia	0						0
Maternidad	0						0
Planificación familiar	10						10
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>152</b>	
					<b>%USUARIOS SATISFECHOS</b>		<b>96</b>

#### TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:

Para el mes de SEPTIEMBRE no se presentaron dificultades en el agendamiento de citas presentando cifras de 72% asignadas para el mismo día y 28% asignadas para el día siguiente.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

### **ENTREGA DE MEDICAMENTOS:**

Se observa que para el mes de diciembre de las 152 encuestas se entregaron la totalidad de los medicamentos; obteniendo un 100% de conformidad por parte de los usuarios encuestados.



### **EXPERIENCIA DE LA ATENCION:**

del 100 % de los usuarios encuestados; en donde se evidencia que por parte de un 95% de los usuarios evalúan la atención como muy buena o buena y el otro 5% la califica como regular, mala o muy mala.

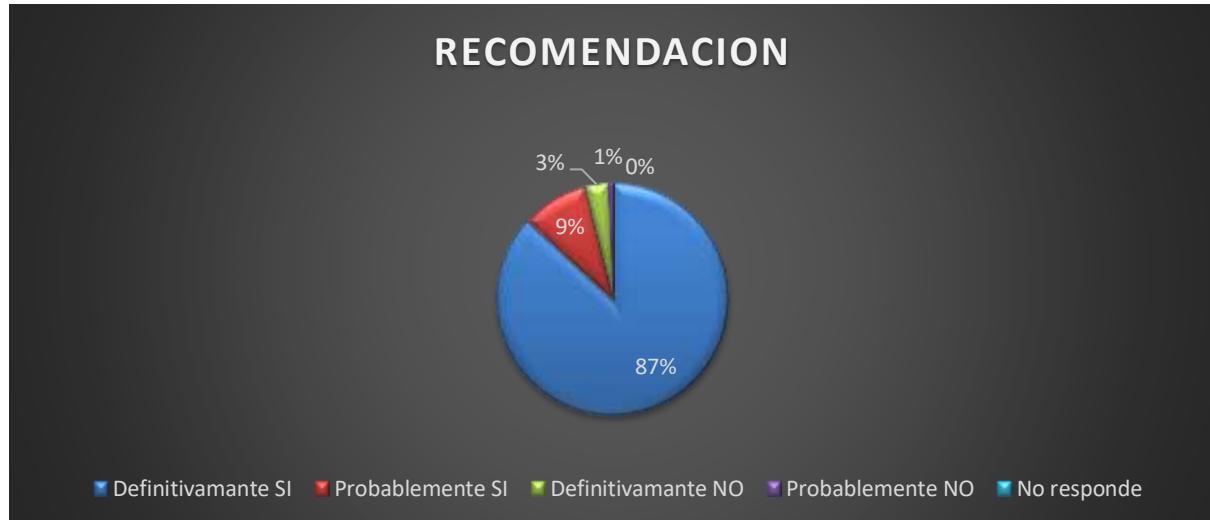


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

### **GRADO DE RECOMENDACIÓN:**

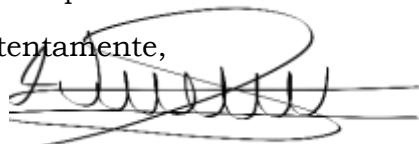
Se observa que el 87% de los encuestados manifestaron que definitivamente si recomendarían la IPS con familiares o amigos, mientras el 9% manifiesta que probablemente si lo hará, un 3% definitivamente no recomendará y un 1% probablemente no recomienda.



### **CONCLUSIONES:**

1. La satisfacción global para el mes de SEPTIEMBRE por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 100%.
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.
4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.
5. Mediante la apertura de buzón en el mes de SEPTIEMBRE no se recibieron PQRSF, mas sin embargo si de radico de manera presencial una petición.
6. Se puede evidenciar Trámite de PQRSF en AZ SIAU.

Atentamente,



JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ  
Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

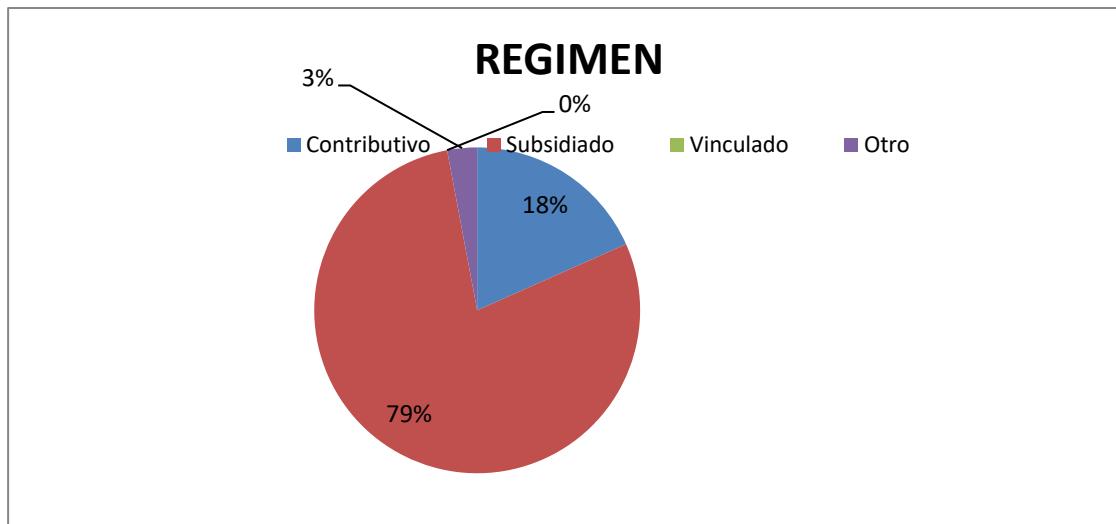
FECHA REALIZACION	18 DE NOVIEMBRE 2024	HORA INICIO	10:50 A.M	HORA FIN	11:30 AM
CAPACITACION:	<input type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.					
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	2 REPRESENTANTES DE USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. REPRESENTANTE MEDICO. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

### DESARROLLO DEL TEMA

Se expone ante el comité los datos arrojados por las encuestas realizada en el interior de la ESE, datos que fueron recopilados durante el mes de mayo, para el cual se expone el siguiente informe:

En la ESE ANA SILVIA MALDONADO se realizaron 158 encuestas en el mes de OCTUBRE del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:



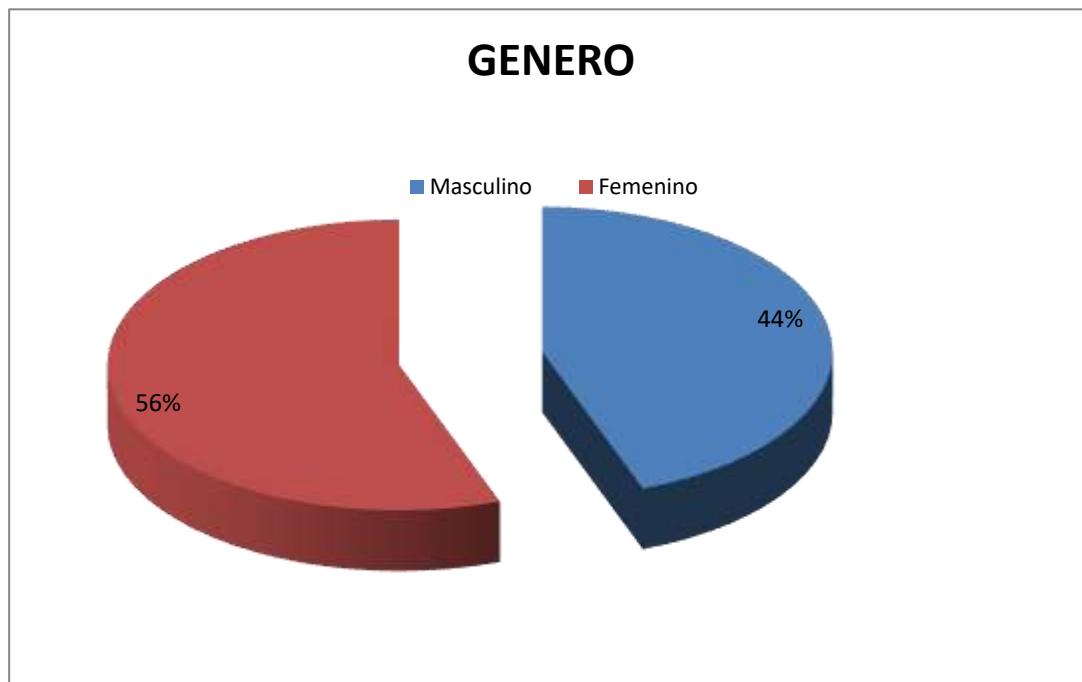
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

En cuanto a régimen de los usuarios se denota una mayor incidencia para los usuarios con el régimen subsidiado con un 79% y un 18% para el régimen contributivo en cuanto a otros tuvo una incidencia del 3%.

**GENERO:**

En cuanto al género en las encuestas aplicadas al interior de la ESE se observa mayor incidencia en los usuarios de género masculino que asistieron a la ese con una totalidad de 56% de los encuestados; dejando de esta manera al género femenino con una incidencia de 44%.

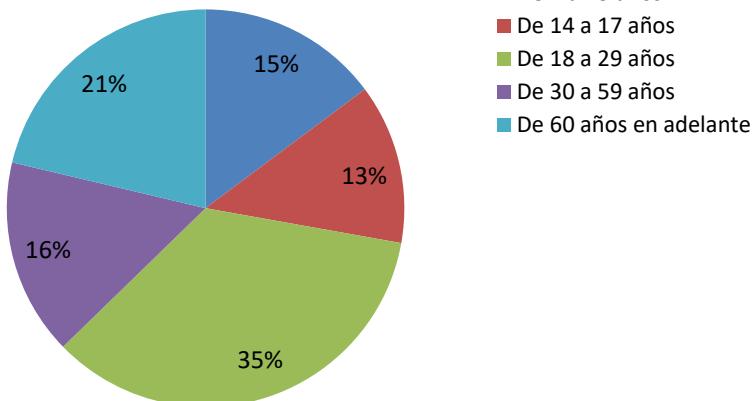


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

## EL RANGO DE EDADES

### RANGO DE EDADES



En cuanto a rango de edades los vemos distribuidos de la siguiente manera, para los usuarios entre 7 y 13 años con un **15%**, de 14 a 17 años con un **13%**, de 18 a 29 años un **35%**, de 30 a 59 años un **16%** y mayores de 60 años con un **21%**, para un total de **100%**

### ASEGURADORA:

para las aseguradoras según las encuestas se observan los siguientes resultados, Sanitas con una incidencia de 85%, Nueva EPS con una incidencia de 12% y Tolí Huila con una incidencia del 3% para un total de 100%

### EPS



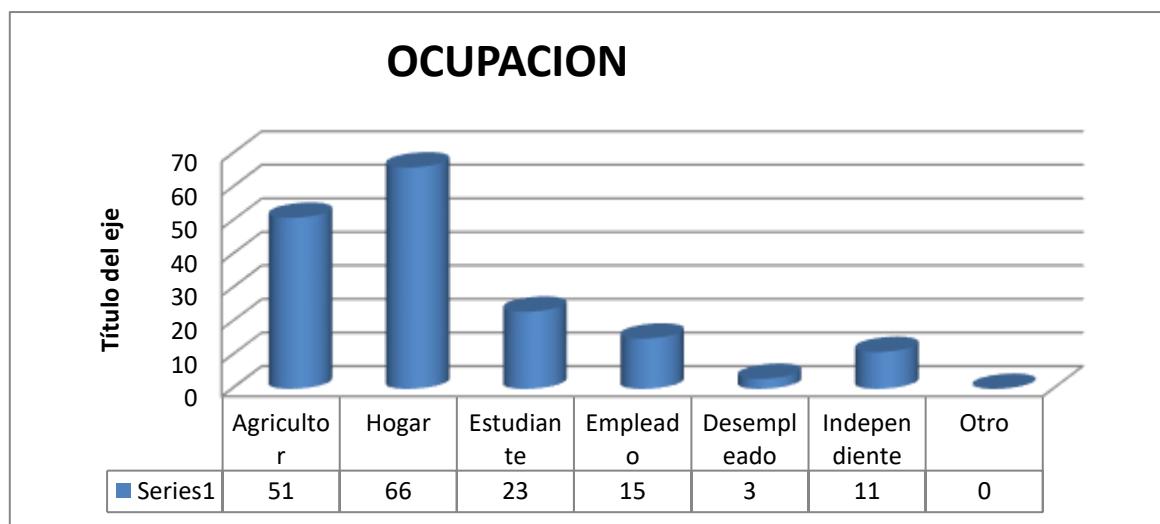
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

## OCUPACION:

En cuanto a la ocupación de los usuarios se encuentra, los siguientes resultados presentados en el siguiente gráfico, encontrando que la mayor población de los usuarios se dedica al hogar y agricultura.

nota: en cuanto a otros hubo una participación de 9 usuarios.



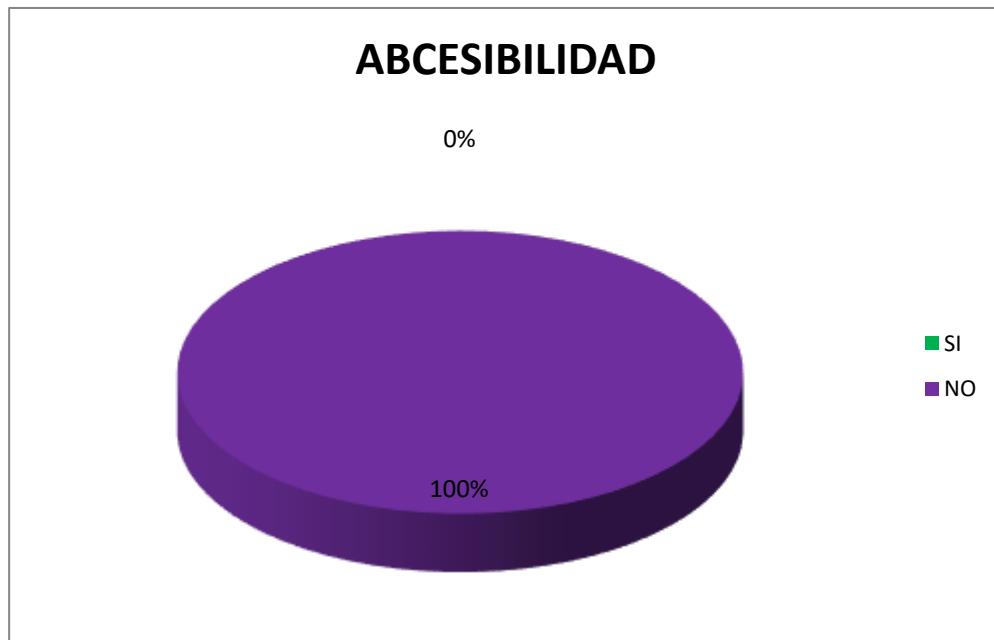
**PROCEDENCIA:** En las encuestas realizadas para validar la procedencia de los usuarios encontramos que en la mayor parte se obtuvo una incidencia del área rural con un 64% dejando de esta manera una participación del 36% al área urbana.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

**ABCESIBILIDAD:** de los 158 usuarios encuestados el 100% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas; pues ninguno presenta inconformidad con el acceso al servicio.



**CALIFICACION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:** los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 97.7 %; calificando como se presenta a continuación.

#### **TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:**

Para el mes de octubre no se presentaron dificultades en el agendamiento de citas más sin embargo se presentan respuestas de agendamiento de más de tres días con un 2 %

**ASIGNACION DE CITA**

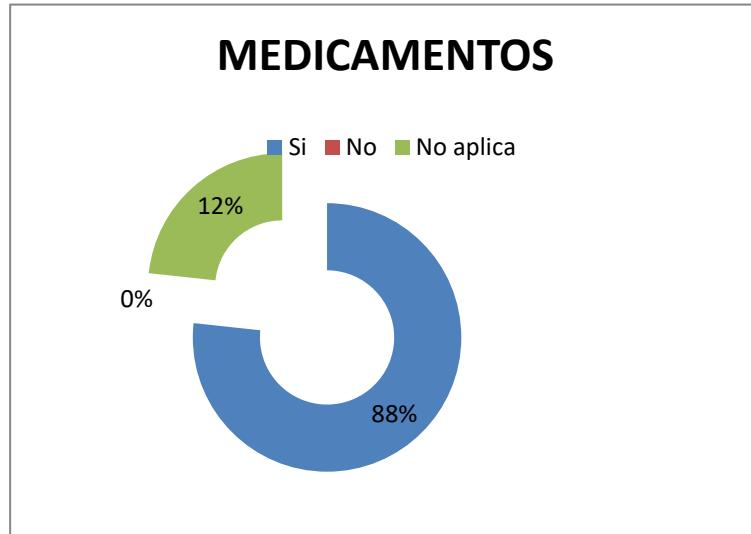


■ El mismo día ■ Al día siguiente ■ Más de tres días ■ Una semana

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

### ENTREGA DE MEDICAMENTOS:



Se observa que para el mes de diciembre de las 178 encuestas se entregaron la totalidad de los medicamentos; teniendo conformidad de parte de los usuarios encuestados.

### EXPERIENCIA DE LA ATENCION:

El 97.7 % manifiesta satisfacción con los servicios prestados; en donde se evidencia que por parte de un 93% de los usuarios evalúan la atención como muy buena, el otro 6% la califica como buena Y un 4% como mala.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

### GRADO DE RECOMENDACIÓN:

Se observa que el 92% de los encuestados manifestaron que definitivamente si recomendarían la IPS con familiares o amigos, mientras el 8% manifiesta que probablemente si lo hará.



### CONCLUSIONES:

1. La satisfacción global para el mes de OCTUBRE por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 98%.
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.
4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.
5. Mediante la apertura de buzón en el mes de octubre no se recibieron PQRSF, y ninguna de estas fue radicada por ningún otro medio.

Atentamente,



JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ  
Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

FECHA REALIZACION	18 DE DICIEMBRE 2024	HORA INICIO	10:40 A.M	HORA FIN	11:20 AM
CAPACITACION:	<input type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.					
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ			CARGO:	ASISTENTE SIAU
PARTICIPANTES	REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. REPRESENTANTE DE AREA DE ODONTOLOGIA. CALIDAD. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

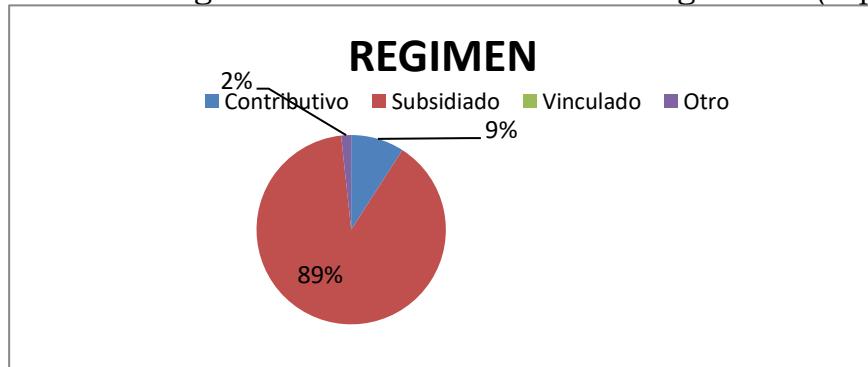
### DESARROLLO DEL TEMA

En la ESE ANA SILVIA MALDONADO se realizaron 155 encuestas en el mes de NOVIEMBRE del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:

#### REGIMEN:

De las 155 encuestas aplicadas el 89% se aplicó a usuarios del régimen subsidiado, el 9% se aplicó a los usuarios del régimen contributivo 2% otros regímenes (especial).

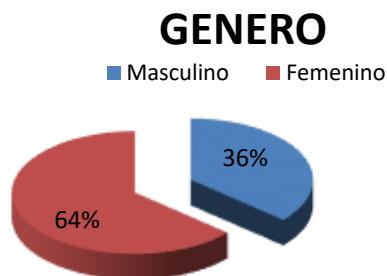


#### GENERO:

En cuanto al género al cual se aplicó la encuesta el 64% se hizo con mujeres y el 36% con hombres. Donde se observa un predominio de las mujeres sobre los hombres.

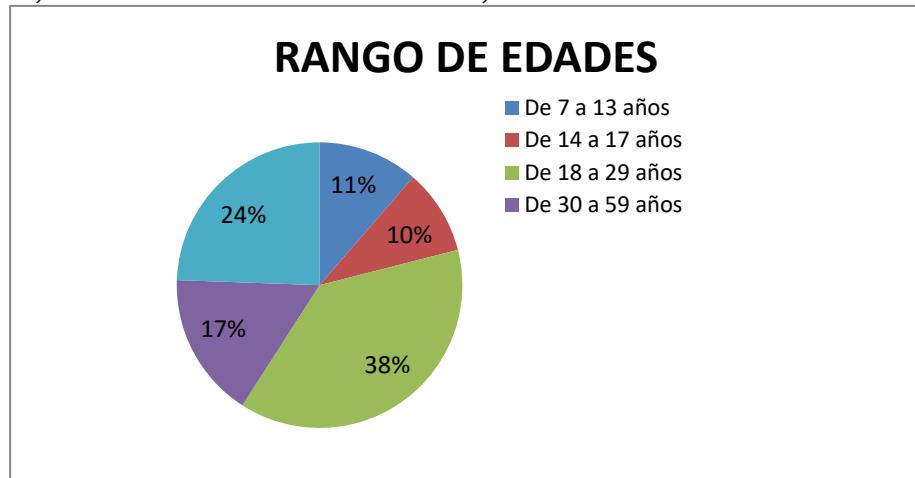
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3



### EL RANGO DE EDADES

Con un 17% se encuentran de 30 a 59 años, 38% de 18 a 29 años, 24% se encuentran mayor de 60 años, un 10% entre 14 a 17 años, un 11% entre 7 a 13 años.

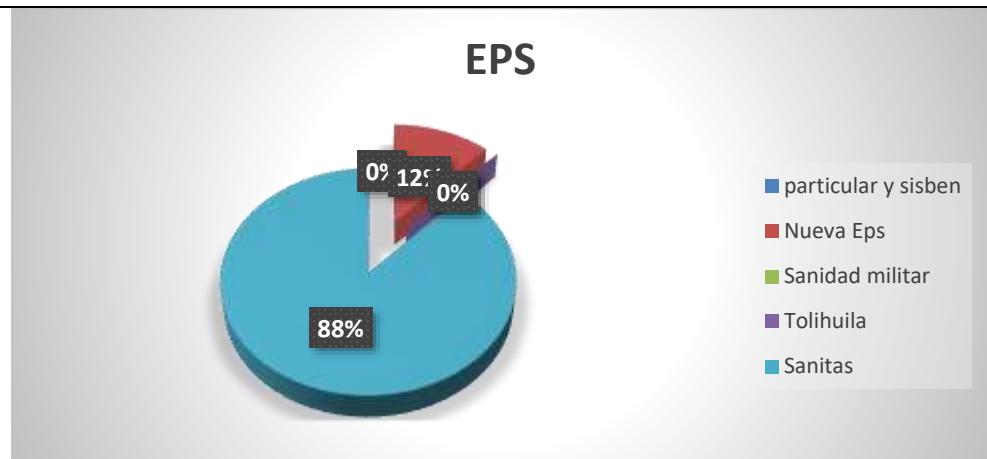


### ASEGURADORA:

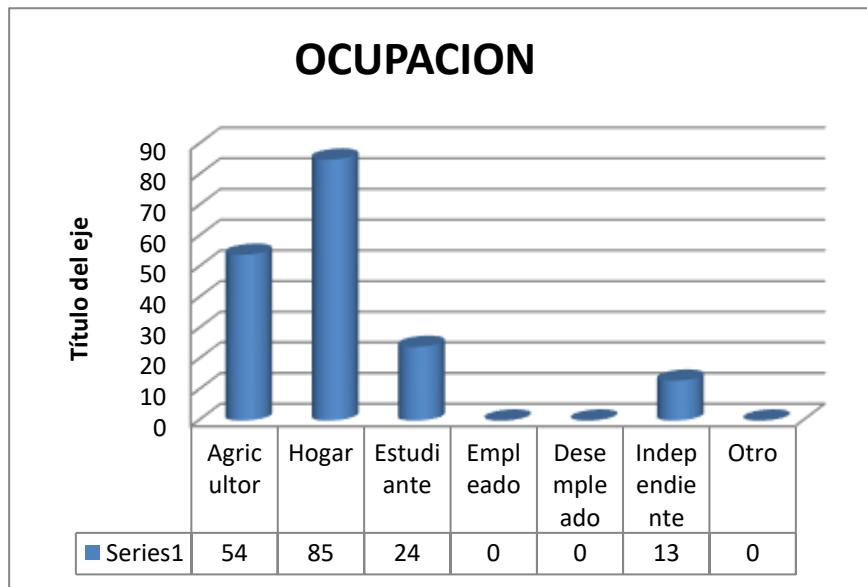
Los usuarios encuestados corresponden a las siguientes aseguradoras: de estos afiliados el mayor número de usuarios corresponde a la EPS SANITAS encuestadas aplicadas, es decir 88%, el 12% son de la NUEVA EPS, En cuanto a las demás EPS no tuvieron participación.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3



**OCUPACION:** 85 de los usuarios encuestados tienen como ocupación el Hogar, un 54 son agricultores, 24 estudiante, 13 independiente y 0 a otros.

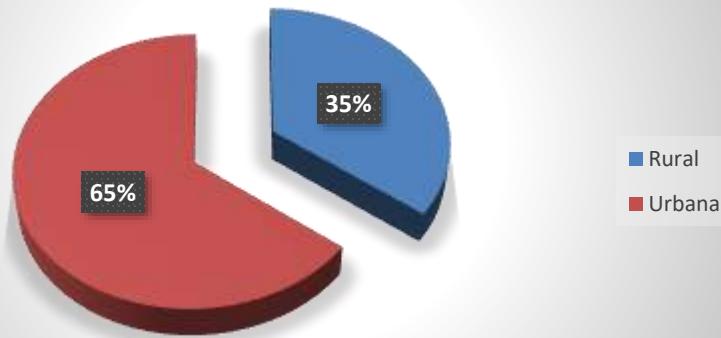


**PROCEDENCIA:** el 65% de los encuestados proceden del área urbana mientras que el 35% vienen del área rural.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

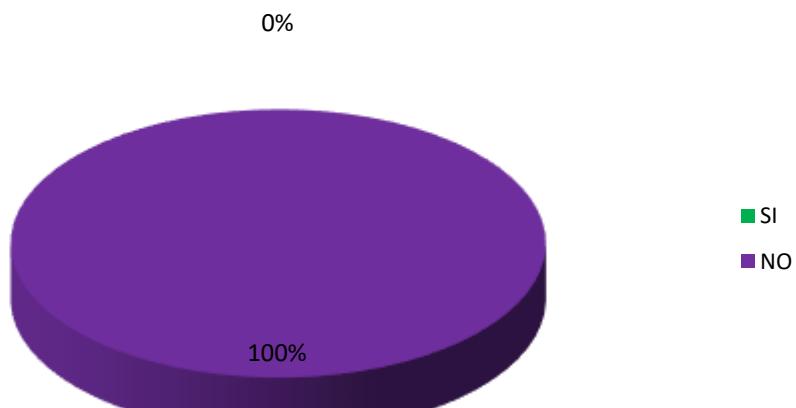
 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</p>	CÓDIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSIÓN	0.3

## PROCEDENCIA.



**ACCESIBILIDAD:** de los 155 usuarios encuestados el 100% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas.

## ACCESIBILIDAD



**CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:** los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 98 %.

ATENCIÓN RECIBIDA	BUENO	REGULAR	MALO	Nº ENCUESTAS
Medicina General	104			104
Odontología	21			21
Urgencias	1			1

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

Laboratorio	5			5	
Vacunación	0			0	
Farmacia	0			0	
Hospitalización	0			0	
Caja	0			0	
Citologías	0			0	
Higiene Oral	0			0	
Cricim. Y Desarrollo	0			0	
Historias clínicas	0			0	
Psicología	45			45	
Ambulancia	0			0	
Maternidad	0			0	
Planificación familiar	0			0	
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>155</b>	

**%USUARIOS SATISFECHOS 100**

#### **TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:**

El 87% manifiesta que la cita le fue asignada el mismo día, el 13% informaron que la cita fue asignada al día siguiente.



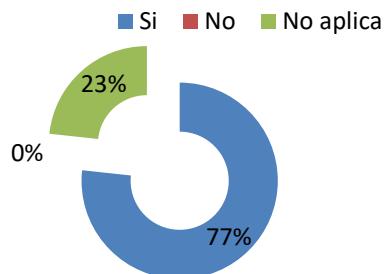
#### **ENTREGA DE MEDICAMENTOS:**

Se observa que para el mes de NOVIEMBRE de las 155 encuestadas se entregaron la totalidad de los medicamentos.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

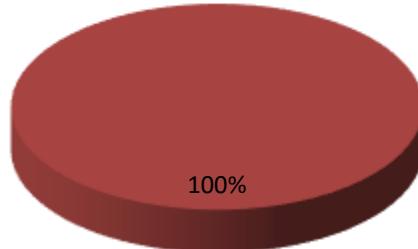
## MEDICAMENTOS



### EXPERIENCIA DE LA ATENCION:

El 100 % manifiesta que su satisfacción con los servicios recibidos es buena.

## EXPERIENCIA



**GRADO DE RECOMENDACIÓN:** de los 155 usuarios, el 98.5% manifestaron que probablemente si recomiendan la institución a sus familiares o amigos.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</p>	CÓDIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSIÓN	0.3



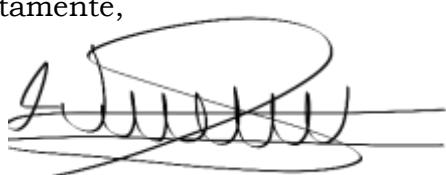
#### APERTURA DE BBUZÓN:

La apertura del buzón de sugerencias se realiza cada 8 días los sábados, durante el mes de NOVIEMBRE no fueron depositadas quejas en el buzón.

#### CONCLUSIONES:

1. La satisfacción global para el mes de NOVIEMBRE por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 100%
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.
4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.

Atentamente,



JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ  
Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

FECHA REALIZACION	23 DE ENERO 2025	HORA INICIO	09:00 A.M	HORA FIN	09:30 AM
CAPACITACION:	<input type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input checked="" type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
<b>TEMA: COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.</b>					
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	2 REPRESENTANTEs DE USUARIOS REPRESENTANTE DE AREAS DE ENFERMERIA. SIAU. REPRESENTANTE DE GERENCIA.				

### DESARROLLO DEL TEMA

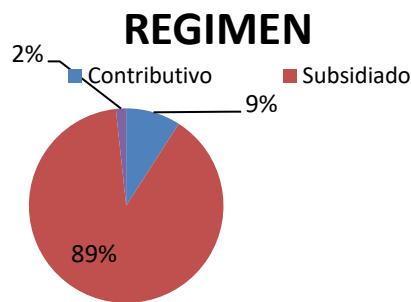
Se expone ante el comité los datos arrojados por las encuestas realizada en el interior de la ESE, datos que fueron recopilados durante el mes de diciembre, para el cual se expone el siguiente informe:

En la ESE ANA SILVIA MALDONADO se realizaron 165 encuestas en el mes de DICIEMBRE del 2024. La información se recolecto de los usuarios de manera presencial. Arrojando los siguientes resultados.

De acuerdo al tipo de afiliación las encuestas se aplicaron en:

#### REGIMEN:

De las 165 encuestas aplicadas el 89% se aplicó a usuarios del régimen subsidiado, el 9% se aplicó a los usuarios del régimen contributivo 2% otros regímenes (especial).

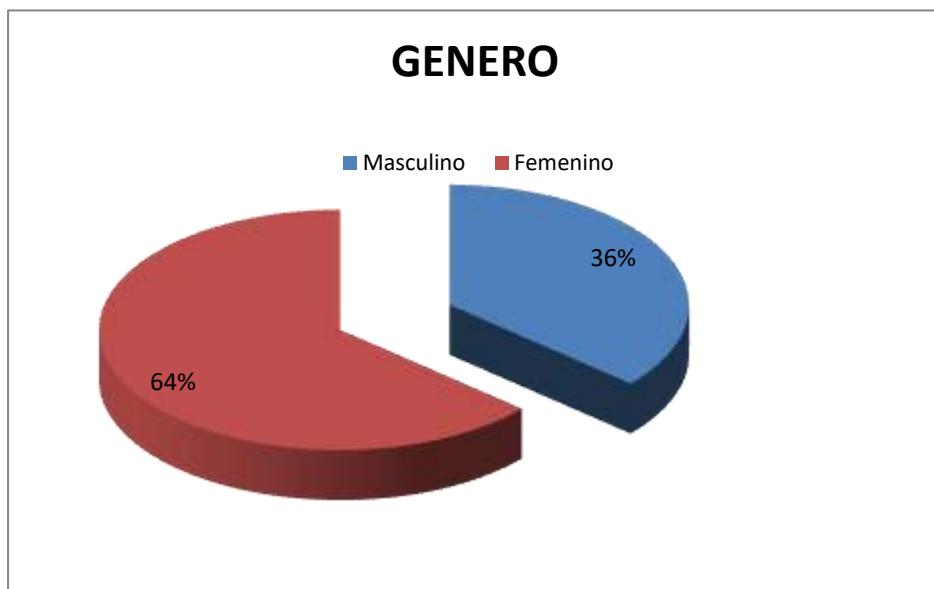


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

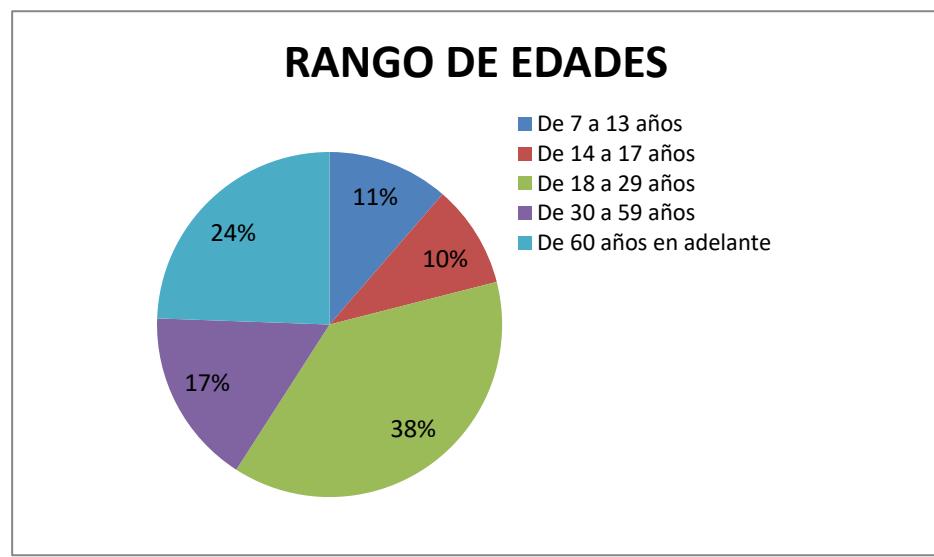
### GENERO:

En cuanto al género al cual se aplicó la encuesta el 64% se hizo con mujeres y el 36% con hombres. Donde se observa un predominio de las mujeres sobre los hombres.



### EL RANGO DE EDADES:

Con un 17% se encuentran de 30 a 59 años, 38% de 18 a 29 años, 24% se encuentran mayor de 60 años, un 10% entre 14 a 17 años, un 11% entre 7 a 13 años.

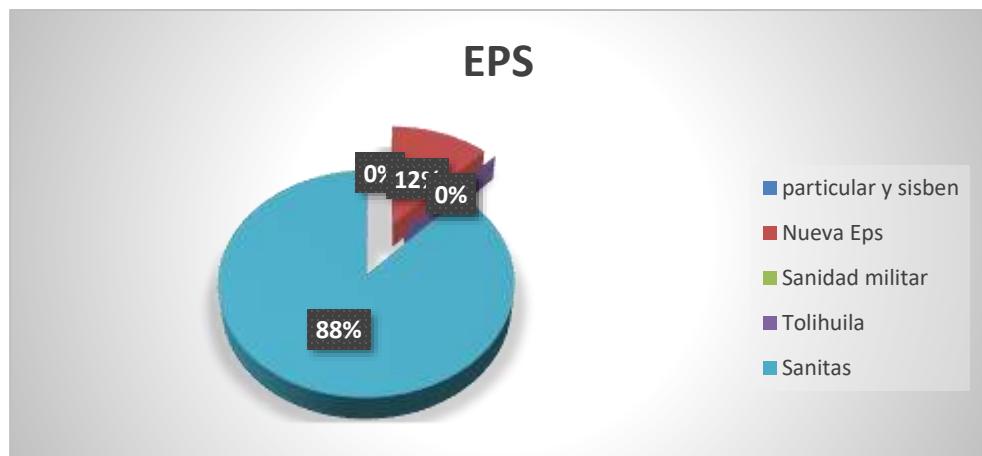


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

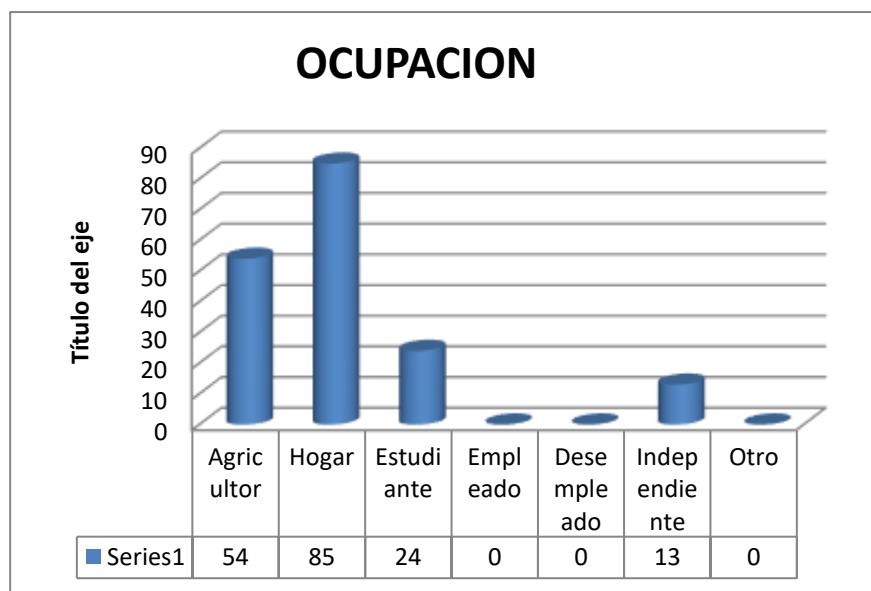
 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

### **ASEGURADORA:**

Los usuarios encuestados corresponden a las siguientes aseguradoras: de estos afiliados el mayor número de usuarios corresponde a la EPS SANITAS encuestadas aplicadas, es decir 88%, el 12% son de la NUEVA EPS, En cuanto a las demás EPS no tuvieron participación.



**OCUPACION:** 85 de los usuarios encuestados tienen como ocupación el Hogar, un 54 son agricultores, 24 estudiante, 13 independiente y 0 a otros.



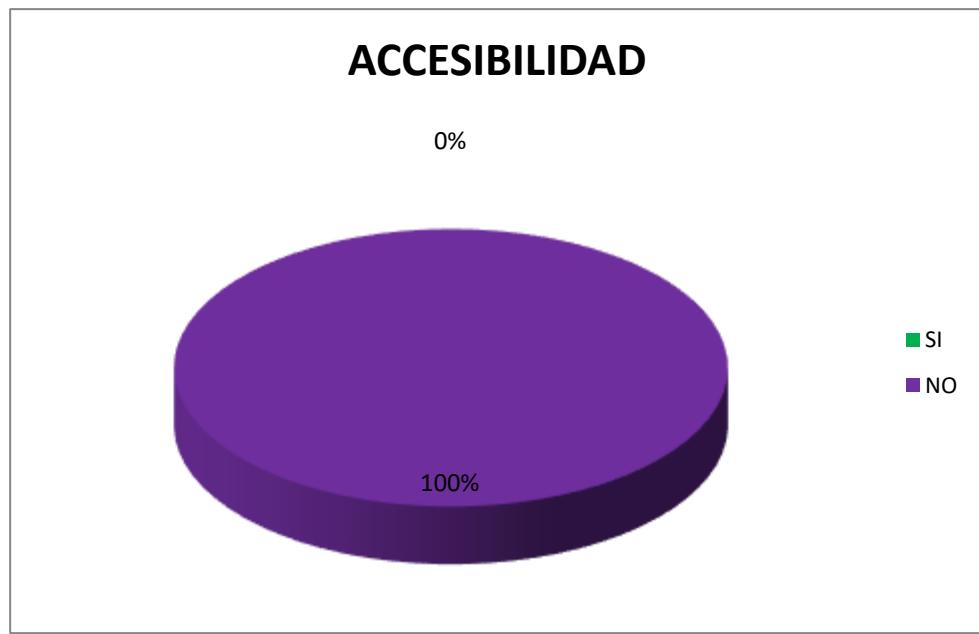
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</p>	CÓDIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSIÓN	0.3

**PROCEDENCIA:** el 65% de los encuestados proceden del área urbana mientras que el 35% vienen del área rural.



**ACCESIBILIDAD:** de los 165 usuarios encuestados el 100% manifestó no tener dificultades y muestran conformidad en las citas solicitadas.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

## CALIFICACION DE LOS SERVICIOS REALIZADOS:

Los usuarios encuestados calificaron la satisfacción en los servicios encuestados con porcentaje del 100 %.

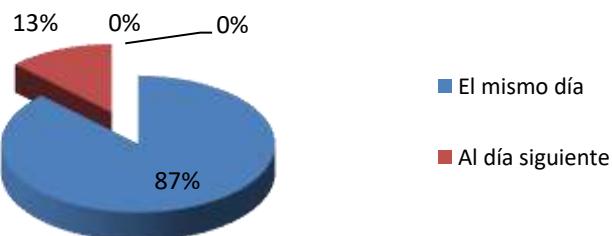
ATENCION RECIBIDA	BUENO	REGULAR	MALO	N° ENCUESTAS
Medicina General	101		3	104
Odontología	21			21
Urgencias	1			1
Laboratorio	5			5
Vacunación	0			0
Farmacia	0			0
Hospitalización	0			0
Caja	0			0
Citologías	0			0
Higiene Oral	0			0
Cricim. Y Desarrollo	0			0
Historias clínicas	0			0
Psicología	45			45
Ambulancia	0			0
Maternidad	0			0
Planificación familiar	0			0
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>165</b>

**%USUARIOS SATISFECHOS 98**

## TIEMPO DE ASIGNACION DE LA CITA:

El 87% manifiesta que la cita le fue asignada el mismo día, el 13% informaron que la cita fue asignada al día siguiente.

**TIEMPO ASIGNACION**

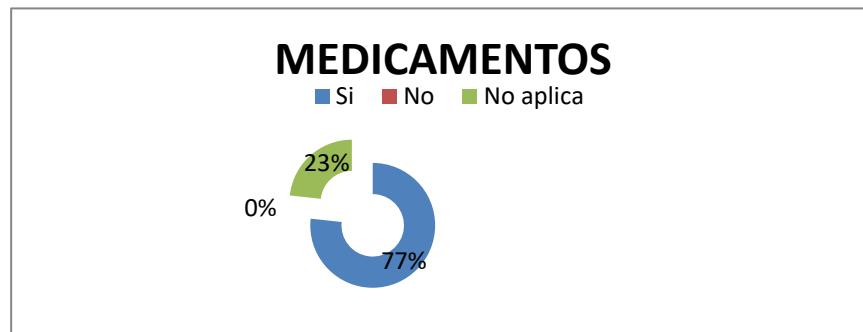


Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMÉNEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p>COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA</p>	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

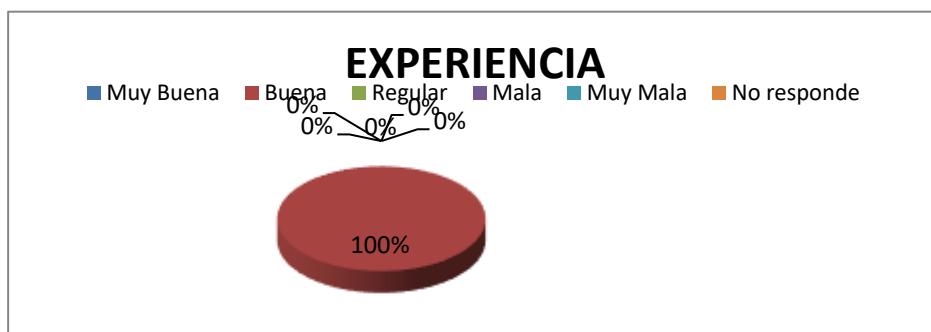
### ENTREGA DE MEDICAMENTOS:

Se observa que para el mes de diciembre de las 165 encuestadas se entregaron la totalidad de los medicamentos.



### EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN:

El 98 % manifiesta que su satisfacción con los servicios recibidos es buena.



### GRADO DE RECOMENDACIÓN:

De los 165 usuarios, el 98% manifestaron que probablemente si recomiendan la institución a sus familiares o amigos.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLONG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	<p><b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b></p>	<b>CODIGO</b>	TH-F003
		<b>FECHA</b>	MARZO 2021
		<b>VERSION</b>	0.3

### **APERTURA DE BBUZÓN:**

La apertura del buzón de sugerencias se realiza cada 8 días los sábados, durante el mes de DICIEMBRE no fueron depositadas quejas en el buzón.

### **CONCLUSIONES:**

1. La satisfacción global para el mes de DICIEMBRE por resultados arrojados por la encuesta aplicada es de 98%
2. La cantidad de encuestas aplicadas se realizan de acuerdo al porcentaje de la población que accede a nuestros servicios.
3. Los valores para las diferentes preguntas tendieron a ser equitativos.
4. Los encuestados son muy amables en contestar las preguntas y hacen comentarios pasivos de los profesionales.

Atentamente,



**JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ**  
Oficina de atención e información al usuario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	JEINMY ROLNG DE LA TORRE	JENNIFER NOBLES L	MARZO 2021