	PLANEACION ESTRATEGICA		Página 1 de 2
	GERENCIA		
Código: JDI-110-OFI	Versión: 02	Serie: Oficios	Fecha: 1 de abril de 2020

Aguachica Cesar, 22 de Enero de 2022.

Señores

MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

José Manuel Ramírez González, Esther Rodríguez, Myriam Valderrama Gomez, Nelly Culman (Representantes de la Asociación de Usuarios), Juan Carlos Clavijo, (Coordinador Médico), y Helen Mabel Marengo (Coordinadora de Urgencia)

INVITADOS DE CONFORMIDAD

Mónica Wilches Garzón (Subgerente Administrativo y Financiero), y Viviana Yulieth Martínez (Calidad), María Farina Cuello (Asesora Jurídica) y Nidia Angarita (Trabajadora Social)

ESE Empresa Social del Estado – Hospital Local
La Ciudad

Asunto: Reunión Comité de Ética Hospitalaria.

Cordial Saludo:

De manera atenta y respetuosa, la Gerencia del Hospital Local de Aguachica E.S.E, se permite invitarlo a la reunión de Ética Hospitalaria


Hora: 09:00 a.m.

Fecha: 25 de Enero de 2022.

Lugar: Auditorio del Hospital Local de Aguachica ESE (Sede Barahoja)

Atentamente,

SAUL HERNANDEZ GUTIERREZ
Gerente Hospital Local de Aguachica

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 1 de 7	


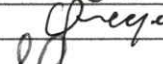
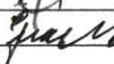

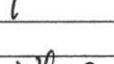
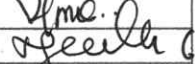
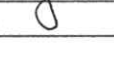
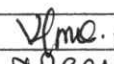
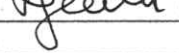

ACTA N° 01 de 2022
Comité Ética Hospitalaria.

Fecha: 25 de enero de 2022

Hora de Inicio: 10:30 a.m.


Hora de Finalización: 12:00 m.

Lugar: Auditorio Hospital Local de Aguachica E.S.E

ASISTENTES MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA					
N°	Nombre	Cargo	ASISTI O		Firma
			SI	NO	
1	Saul Hernández Gutiérrez	Gerente	X		
2	Juan Carlos Clavijo	Representante de los Médicos	X		
3	Helen Mabel Marengo Luque	Representante de Enfermería		X	
4	José Manuel Ramírez	Representante Asociación de Usuarios	X		
5	Nelly Culma	Representante Asociación de Usuarios		X	
6	Miriam Valderrama	Representante COPACO	X		
7	Esther Rodríguez	Representante COPACO	X		
ASISTENTE INVITADOS					
8	Viviana Julieth Martínez Quintero	Auditora de Calidad	X		
9	Mónica Wilches	Subgerente Administrativo y Financiero	X		
10	Nidia Angarita	Líder de SIAU		X	

Orden del día:

1. Llamado a lista
2. Verificación de Quórum
3. Lectura de acta anterior SI X NO
Desarrollo del orden del día
4. Seguimiento apertura del buzón de sugerencias
5. Lectura de los PQRS
6. Socialización acto administrativo creación y conformación comité de Ética hospitalaria
7. Designación de secretaria técnica del CEH Socialización directriz técnica operativa CEH – fichas técnicas control social a la prestación de los servicios de salud.
8. Socialización cronograma de reuniones CEH 2022
9. Socialización cronograma apertura de buzón de sugerencias 2022
10. Socialización cronograma educación continuada a la asociación de usuarios.
11. Proposiciones y varios


	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 2 de 7	

Desarrollo de la Reunión

1. Se hace el llamado de la lista de participantes, se hizo la verificación del quorum y se da apertura a la reunión; se da inicio a la sesión con 5 de los 7 integrantes del Comité. Se contó con la presencia de la Dra. Mónica Wilches, subgerente de la ESE, la Dra. Viviana Julieth Martínez Quintero Auditora de Calidad de la ESE, invitados del comité de Ética Hospitalaria.
2. Posteriormente fue aprobado el orden del día propuesto.
3. El Doctor Saul Hernández Gutiérrez, Gerente de la ESE da la bienvenida a los integrantes del comité, recuerda la importancia del comité en la institución e invita a la participación en los procesos de la institución.
4. Seguimiento a los compromisos: Al realizar la lectura de los compromisos, se procede a mencionar cada uno de ellos y darle el respectivo seguimiento de cada acción, como se evidencia a continuación:

CUADRO DE COMPROMISOS							
Nº	TAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	SEGUIMIENTO		ESTADO DE LA ACCIÓN	OBSERVACIONES
				C	NC		
1	Dar respuesta a las PQRS leídos en el día de la reunión del comité, remitir a los usuarios y publicar por página web institucional.	Líder de SIAU	Enero 2022	X		CERRADA	
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	Enero 2022		X	ABIERTA	Se remitió a Jurídica para el apoyo en la respuesta.
3	Garantizar otras estrategias para la asignación de citas para todas las EAPB.	Gerente Subgerente	Enero 2022		X	ABIERTA	Se asignó una línea telefónica para la EAPB Sanitas

Se evidencia un cumplimiento del 33,3% de las acciones planteadas. Se exhorta al cumplimiento de las acciones planteadas con el fin de dar cierre a las actividades.

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 3 de 7	

5. Lectura de los PQR. Procede con las lecturas de los PQRSF

Los integrantes de la asociación de usuarios, expresan que se abrió los buzones de sugerencias a corte 14 de enero se encontraron 04 PQRSF y a corte 25 de enero se encontraron 05 PQRSF.


En el Buzón de Barahoja: Queja: 05, Reclamo: 0, Sugerencias: 02, Buzón de San Eduardo: 0 Quejas, buzón de Urgencias: 1 Queja y Buzón de Idema: 01 Queja.

Se proceden a realizar la lectura de los PQRSF encontradas en los buzones de sugerencias, consolidadas de la siguiente manera:

Se proceden a realizar la lectura de la queja enviada por SAC Municipal:

Consolidado de las PQRSF				
RELACIONADA CON:	Número	Sede	Procedencia	Tipo de PQRSF
No accesibilidad al proceso de citas	02	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
Mala atención en salud por parte del Dr. Edgardo Cabrera	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
No atención en salud por parte de la Dra. Celmira Estrada	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
No atención oportuna por parte del Dr. Elver Devia (llega tarde)	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
No atención oportuna servicio de urgencias	01	Servicio de urgencias	Buzón de sugerencias	Queja
Mala atención en el proceso de admisión	01	Centro de Salud Idema	Buzón de sugerencias	Queja
No hay parqueadero para bicicletas	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Sugerencias
Falta oficina para autorizar Salud Total	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Sugerencias
TOTAL	09			

Al realizar la lectura de los PQRSF, los integrantes del comité analizan las situaciones expresadas por los usuarios mediante los buzones, la idea es que se resuelva en el tiempo destinado todas estas inquietudes y darles a conocer a cada una de las personas las respuestas de manera oportuna y sensibilizar al talento humano del buen trato al paciente y la humanización de los servicios de salud para todos los usuarios razón de ser de nuestra institución.

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<h2>PLANEACION ESTRATEGICA</h2>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	<h2>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</h2>	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 4 de 7	

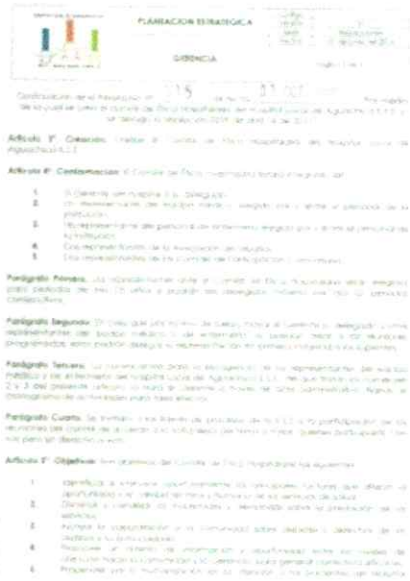
Se procede a remitir las quejas a cada dependencia responsable de emitir respuestas y pronta solución a las inconformidades encontradas.


6. Socialización acto administrativo creación y conformación comité de Ética hospitalaria

La doctora Viviana Julieth Martínez Quintero, auditora de calidad de la ESE, socializa a los integrantes del comité el acto administrativo: resolución 515 de fecha octubre 6 de 2016, se crea el comité de Ética Hospitalaria del Hospital Local de Aguachica E.S.E y se deroga la resolución 0259 de abril 14 de 2011, donde se define que el Comité de Ética Hospitalaria tiene por finalidad orientar las actuaciones de las personas que conforman la Institución Prestadora de Servicios de Salud, regidas por principios y valores y la adopción de las mejores prácticas y procedimientos éticos que garanticen el sano ejercicio de la actividad técnica y científica, la humanización en la atención de los pacientes, la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, la defensa de los deberes y derechos de los ciudadanos en salud y la integridad de la persona humana, para lograr credibilidad y confianza en los usuarios y sus familias.

El Comité de Ética Hospitalaria estará conformado así:

- Gerente de la ESE o su delegado
- Un representante del equipo médico, elegido por y entre el personal de la institución
- Un representante del personal de enfermería, elegido por y entre el personal de la institución
- Dos representantes de la asociación de usuarios
- Dos representantes de los Comités de Participación comunitaria



	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 5 de 7	

7. Designación de secretaria técnica del CEH Socialización directriz técnica operativa CEH – fichas técnicas control social a la prestación de los servicios de salud.

De acuerdo a lo establecido en la resolución departamental 321 de 2018, donde reglamenta la directriz técnica para la operativización efectiva y continua del comité de ética hospitalaria, refieren que para tener buen funcionamiento dentro de las instituciones se designe como secretaria técnica al coordinador de calidad, por lo anterior el Dr. Saul Hernández, gerente de la ESE, define que en la primera reunión de cada anualidad se designara a la secretaria técnica del comité y se consignara en el acta.

Se designa como secretaria técnica para la operativización efectiva y continua del comité de ética hospitalaria a la Doctora: Viviana Julieth Martínez Quintero, auditora de calidad de la ESE Hospital Local de Aguachica.

Funciones del secretario.


1. Elaborar el plan de trabajo, cronograma y programación de actividades para cada vigencia.
2. Consolidar la información.
3. Soportar documentación de los compromisos dejados en cada comité.
4. Soportar documentos que justifiquen su operatividad.
5. Acordar con el presidente del Comité el lugar, fecha y orden del día de las sesiones y preparar su desarrollo.
6. Garantizar que el Comité se reúna ordinariamente con la periodicidad establecida.
7. Elaborar oportunamente las actas, responder por su contenido, ajustándose a los temas tratados o deliberados y decididos en la sesión correspondiente, presentarla para su aprobación en la sesión siguiente y anexarle el listado de asistencia de los participantes.

8. Socialización cronograma de reuniones CEH 2022

La doctora Viviana Julieth Martínez Quintero, auditora de calidad de la ESE, socializa a los integrantes del comité el cronograma de reuniones, en el cual se define que se reunirá de forma mensual el último martes de cada mes, previa convocatoria, si por razones no se puede reunir el día indicado en el cronograma, se citará para otro día y se consignará en acta el motivo por el cual se cambio de fecha de reunión.




ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
26	22	29	26	31	28
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
26	30	27	25	29	27

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 6 de 7	

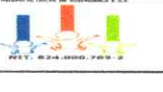
9. Socialización cronograma apertura de buzón de sugerencias 2022


La doctora Viviana Julieth Martínez Quintero, auditora de calidad de la ESE, socializa a los integrantes del comité el cronograma de apertura de buzón de sugerencias para la vigencia 2022.

	HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE NIT 824000785-2	Código	SGC-310-CR-02											
	CRONOGRAMA APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS AÑO 2022		Versión	01										
			Fecha	10/01/2022										
Objetivo: Realizar apertura del buzón de sugerencias según las fechas establecidas														
N°	UBICACIÓN DEL BUZÓN	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Apertura de buzón de sugerencias Hospital Local de Aguachica	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE	14	15	15	13	16	15	15	15	15	14	15	15
		Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE	25	28	29	28	31	28	26	30	27	25	29	27
2	Apertura de buzón de sugerencias Hospital Local de Aguachica Servicio de Urgencias	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE	14	15	15	13	16	15	15	15	15	14	15	15
		Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE	25	28	29	28	31	28	26	30	27	25	29	27
3	Apertura de buzón de sugerencias Centro de Salud San Eduardo	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE	14	15	15	13	16	15	15	15	15	14	15	15
		Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE	25	28	29	28	31	28	26	30	27	25	29	27
4	Apertura de buzón de sugerencias Centro de Salud Idema	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE	14	15	15	13	16	15	15	15	15	14	15	15
		Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE	25	28	29	28	31	28	26	30	27	25	29	27

10. Socialización cronograma educación continuada a la asociación de usuarios.

La doctora Viviana Julieth Martínez Quintero, auditora de calidad de la ESE, socializa a los integrantes del comité el cronograma de educación continuada a la asociación de usuarios para la vigencia 2022, se informa que los temas descritos se definieron con el fin de fortalecer los procesos de comunicación y participación social en salud.

	HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA NIT: 824000785-2	Código	SGC-310-FC-01													
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES DERECHOS EN SALUD - POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - 2022		Versión	1												
			Fecha	10/01/2022												
Objetivo: Realizar actividades de educación continuada a la asociación de usuarios según el cronograma establecido																
N°	EJE TEMÁTICO	RESPONSABLE	DIRIGIDO A	INTENSIDAD HORARIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	DIRCCIONAMIENTO ESTRATEGICO - PORTAFOLIO DE SERVICIOS - SISTEMA DE CALIDAD POLITICAS INSTITUCIONALES - RUTA Y HORARIO DE ATENCIÓN - FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Auditora de Calidad	Asociación de usuarios	1												
2	TALLER LAVADO DE MANOS	Auditora de Calidad	Asociación de usuarios	1												
3	LIDERAZGO - TECNICA TRABAJO EN EQUIPO	Aposo Sistemas Integrado de Gestión	Asociación de usuarios													
4	RUTA PROGRAMA RIESGO CARDIOVASCULAR Y PE TABICULO - SALUD PUBLICA	Lider Programa FCV	Asociación de usuarios	1												
5	RUTA DE ATENCIÓN PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD - TMS	Coordinadora línea ambulancia	Asociación de usuarios													
6	RUTA ATENCIÓN PROCESO DE LABORATORIO CLINICO	Coordinadora de Laboratorio Clínico	Asociación de usuarios	1												
7	RUTA MANEJO DE DESBROSES - CODIGO DE COLORES	Ingeniero Ambiental	Asociación de usuarios	1												
8	CODIGO DE BUEN GOBIERNO - PROCESOS INSTITUCIONALES	Jefe de Control Interno	Asociación de usuarios	1												
9	LEO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	Lider SMLI	Asociación de usuarios													
10	FUNCIONES Y LOCALIZACIÓN DEL SBU	Lider SBU	Asociación de usuarios													
11	EL DERECHO A LA SALUD - DERECHOS Y DERECHOS EN SALUD	Auxilio Jurídico de la ESE	Asociación de usuarios	1												
12	EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - ACCIONES INSTITUCIONALES	Auxilio Jurídico de la ESE	Asociación de usuarios	1												
13	BIOSSEGURIDAD EN TIEMPOS DE COVID-19	Asesor Seguridad y Salud en el Trabajo	Asociación de usuarios	1												
14	PROCESO ATENCIÓN DE URGENCIAS	Coordinadora de Urgencias e internación	Asociación de usuarios	1												
15	CIUDADANOS EN SALUD - AUTOCUIDADO	Coordinador Médico	Asociación de usuarios	1												

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Fecha
		Página 7 de 7	

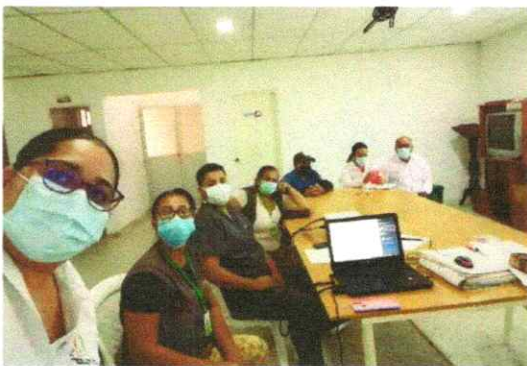
11. Proposiciones y varios

Ninguna

COMPROMISOS

Nº	TAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
1	Dar respuesta a las PQRS leídos en el día de la reunión del comité, remitir a los usuarios y publicar por página web institucional.	Líder de SIAU	Febrero 2022
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	Febrero 2022
3	Garantizar otras estrategias para la asignación de citas para todas las EAPB.	Gerente Subgerente	Febrero 2022

Se da por terminada la reunión siendo las 12:00 m. Para mayor constancia se firma por los asistentes. Se Anexa lista de asistencia y evidencias fotográficas.





PLANEACION ESTRATEGICA

GER-HLA-200


COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Página 1 de 1

Fecha: 25 de Enero de 2022

LISTA DE ASISTENCIA COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
José Manuel Ramirez	91245288	Verdor Salud	<i>José Manuel Ramirez</i>
Esther Cecilia Rodríguez	49.650641	A-Jca Etica Hospitalaria	<i>Esther Cecilia Rodríguez</i>
Juan Valdimaria G	28715844	Etica Hospital.	<i>Juan Valdimaria G</i>
Niviana F. Restrepo Ochoa	63.533.706	Auditoria Colidal	<i>Niviana F. Restrepo Ochoa</i>
Juan Carlos Cherya	1.065.64782	Coord. Medica	<i>Juan Carlos Cherya</i>
Monica Wilches Garza	49660514	Subgerente	<i>Monica Wilches Garza</i>
Sebastián Hernández G.	18.922.507	Gerente HLA	<i>Sebastián Hernández G.</i>

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	
	GERENCIA	Versión	01
Fecha		21 de junio de 2016	
		Formato	Oficios
		Página Página 1 de 2	

Aguachica Cesar, 25 de Febrero de 2022.

Señores

MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

José Manuel Ramírez González, Esther Rodríguez, Myriam Valderrama Gómez, Nelly Culman (Representantes de la Asociación de Usuarios), Juan Carlos Clavijo, (Coordinador Médico), y Helen Mabel Marenco (Coordinadora de Urgencia)

INVITADOS DE CONFORMIDAD

Mónica Wilches Garzón (Subgerente Administrativo y Financiero), y Viviana Yulieth Martínez (Calidad), María Farina Cuello (Asesora Jurídica) y Nidia Angarita (Trabajadora Social)

INVITADOS CONFORME A LA NECESIDAD DEL ASUNTO

Wilfer Reyes (Representantes de la Asociación de Usuarios), Mauricio Alejandro Angulo Lozano (Medico Rural), Katherine Cardoso (Citas Médicas), Víctor Raúl Felizzola (Profesional Universitario Gestión Humana)

ESE Empresa Social del Estado – Hospital Local
La Ciudad

Asunto: Reunión Comité de Ética Hospitalaria.

Cordial Saludo:

De manera atenta y respetuosa, la Gerencia del Hospital Local de Aguachica E.S.E, se permite invitarlo a la reunión de Ética Hospitalaria


Hora: 9:00 a.m.

Fecha: 28 de Febrero de 2022.

Lugar: Auditorio del Hospital Local de Aguachica ESE (Sede Barahoja).

Atentamente,



SAUL HERNÁNDEZ GUTIERREZ
Gerente Hospital Local de Aguachica

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	
		Versión	01
GERENCIA		Fecha	21 de junio de 2016
		Formato	Oficios
		Página 2 de 2	

RECIBIDO

ASUNTO: REUNION COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

JOSÉ MANUEL RAMÍREZ GONZÁLEZ (Representantes de la Asociación de Usuarios)	<i>José Manuel Ramírez González</i>
ESTHER RODRÍGUEZ (Representantes de la Asociación de Usuarios)	
MYRIAM VALDERRAMA GOMEZ (Representantes de la Asociación de Usuarios) Copaco.	<i>Myriam Valderrama</i>
NELLY CULMAN (Representantes de la Asociación de Usuarios)	
JUAN CARLOS CLAVIJO (Coordinador Médico)	<i>Juan Carlos Clavijo</i>
HELEN MABEL MARENCO (Coordinadora Urgencia)	<i>Helen Mabel Marenco</i>
MONICA WILCHES GARZON (Subgerente)	<i>Monica Wilches Garzon</i>
VIVIANA YULIETH MARTINEZ (Calidad)	<i>Viviana Yulieth Martinez</i>
MARIA FARINA CUELLO (Asesora Jurídica)	
NIDIA ANGARITA (Trabajadora Social)	
Víctor Raúl Felizzola (Jefe Gestión Humana)	<i>Víctor Raúl Felizzola</i>
Katherine Cardoso (Citas Médicas)	<i>Katherine Cardoso</i>
Wilfer Reyes (Representante Asociación de Usuarios)	<i>Wilfer Reyes</i>
Mauricio Alejandro Angulo Lozano (Medico Rural)	<i>Mauricio Angulo</i>

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 1 de 7	


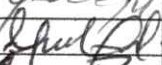


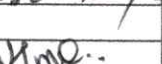
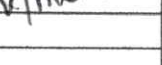


ACTA N° 02 de 2022
Comité Ética Hospitalaria.

Fecha: 28 de febrero de 2022

Hora de Inicio: 09:00 a.m.

Hora de Finalización: 11:30 m.

Lugar: Auditorio Hospital Local de Aguachica E.S.E


ASISTENTES MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA					
N°	Nombre	Cargo	ASISTIO		Firma
			SI	NO	
1	Saul Hernández Gutiérrez	Gerente	X		
2	Juan Carlos Clavijo	Representante de los Médicos	X		
3	Helen Mabel Marengo Luque	Representante de Enfermería	X		
4	José Manuel Ramírez	Representante Asociación de Usuarios	X		
5	Nelly Culma	Representante Asociación de Usuarios		X	
6	Miriam Valderrama	Representante COPACO	X		
7	Esther Rodríguez	Representante COPACO	X		
ASISTENTE INVITADOS					
8	Viviana Julieth Martínez Quintero	Auditora de Calidad	X		
9	Mónica Wilches	Subgerente Administrativo y Financiero	X		
10	Nidia Angarita	Líder de SIAU		X	

Orden del día:

1. Llamado a lista
2. Verificación de Quórum
3. Lectura de acta anterior SI X NO
4. Seguimiento a compromisos
Desarrollo del orden del día
5. Descargos Queja Dr. Mauricio médico rural y el señor Wilfer Reyes Asociación de usuarios
6. Seguimiento apertura del buzón de sugerencias
7. Lectura de los PQRS
8. Socialización acta de accesibilidad EPS Sanitas
9. Proposiciones y varios

Desarrollo de la Reunión


1. Se hace el llamado de la lista de participantes, se hizo la verificación del quorum y se da apertura a la reunión; se da inicio a la sesión con 6 de los 7 integrantes del Comité. Se contó con la presencia de la

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 2 de 7	

Dra. Mónica Wilches, subgerente de la ESE, la Dra. Viviana Julieth Martínez Quintero Auditora de Calidad de la ESE, invitados del comité de Ética Hospitalaria.

2. Posteriormente fue aprobado el orden del día propuesto.
3. El Doctor Saul Hernández Gutiérrez, Gerente de la ESE da la bienvenida a los integrantes del comité, recuerda la importancia del comité en la institución e invita a la participación en los procesos de la institución.
4. Seguimiento a los compromisos: Al realizar la lectura de los compromisos, se procede a mencionar cada uno de ellos y darle el respectivo seguimiento de cada acción, como se evidencia a continuación:

CUADRO DE COMPROMISOS							
Nº	TAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	SEGUIMIENTO		ESTADO DE LA ACCIÓN	OBSERVACIONES
				C	NC		
1	Dar respuesta a las PQRS leídos en el día de la reunión del comité, remitir a los usuarios y publicar por página web institucional.	Líder de SIAU	Febrero 2022	X		CERRADA	
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	Febrero 2022		X	ABIERTA	Se remitió a Jurídica para el apoyo en la respuesta.
3	Garantizar otras estrategias para la asignación de citas para todas las EAPB.	Gerente Subgerente	Febrero 2022	X		CERRADA	Se asignó una línea telefónica para la EAPB Sanitas, Salud total y otra 2 líneas para las EAPB Nueva Eps, Cajacopi y Asmet salud

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 3 de 7	

Se evidencia un cumplimiento del 66,6% de las acciones planteadas. Se exhorta al cumplimiento de las acciones planteadas con el fin de dar cierre a las actividades.

5. Descargos Queja Dr. Mauricio médico rural y el señor Wilfer Reyes Asociación de usuarios

Los integrantes del comité de ética hospitalaria proceden a escuchar los descargos por parte del doctor Mauricio médico rural que el día 4 de enero se encontraba atendiendo en el servicio de triage de la ESE y de acuerdo a lo referenciado por el doctor el señor Wilfer Reyes lo agredió fuertemente de forma verbal empleando palabras irrespetuosas, a lo que el señor Wilfer Reyes, miembro de la asociación de usuarios refiere que él lo que le solicitó al Dr. Fue que atendiera de forma humanizada y con calidad al menor de edad el cual se encontraba con mucho dolor y que según él no tenía nada, pero en el Hospital Regional lo dejaron hospitalizado 3 días por una infección respiratoria que tenía.

Por lo anterior el Dr. Saul Hernández Gutiérrez, Gerente de la ESE, manifiesta que lo importante es garantizar a los usuarios una buena atención, con calidad y humanización, le enfatiza al médico rural que es de humanos aceptar sugerencias y si por casualidad se debe volver a revisar se debe hacer para que los familiares se encuentren tranquilos por la impresión diagnóstica emitida por el médico de turno.

6. Seguimiento apertura de buzón de sugerencias


Los integrantes de la asociación de usuarios, expresan que se abrió los buzones de sugerencias a corte 15 de febrero se encontraron 0 PQRSF y a corte 28 de febrero se encontraron 05 PQRSF.

En el Buzón de Barahoja: Queja: 04, Reclamo: 0, Sugerencias: 0, Buzón de San Eduardo: 0 Quejas, buzón de Urgencias: 0 Queja y Buzón de Idema: 01 Queja.

7. Lectura de los PQRSF

Se proceden a realizar la lectura de los PQRSF encontradas en los buzones de sugerencias, consolidadas de la siguiente manera:

Consolidado de las PQRSF				
RELACIONADA CON:	Número	Sede	Procedencia	Tipo de PQRSF
Mala atención en salud por parte del Dr. Pomponio	01	Centro de Salud Idema	Buzón de sugerencias	Queja
No accesibilidad al proceso de citas – no contestan	03	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
Falta de información con claridad personal de seguridad de la ESE	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
TOTAL	05			

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 4 de 7	

Al realizar la lectura de los PQRSF, los integrantes del comité analizan las situaciones expresadas por los usuarios mediante los buzones, la idea es que se resuelva en el tiempo destinado todas estas inquietudes y darles a conocer a cada una de las personas las respuestas de manera oportuna y sensibilizar al talento humano del buen trato al paciente y la humanización de los servicios de salud para todos los usuarios razón de ser de nuestra institución.

Se procede a remitir las quejas a cada dependencia responsable de emitir respuestas y pronta solución a las inconformidades encontradas.

8. Socialización acta de accesibilidad EPS Sanitas

La doctora Viviana Julieth Martínez Quintero, auditora de calidad de la ESE, socializa a los integrantes del comité el acta de accesibilidad y capacidad instalada realizada a la ESE durante el mes de enero de 2022, donde informa que la EPS Sanitas tiene implementado el seguimiento a los indicadores de acceso y oportunidad a través de estrategia de cliente incógnito; durante el periodo del mes de enero 2022 se evidencia accesibilidad en 0% teniendo serias desviaciones en el indicador y la oportunidad para consulta de Odontología General sin medición alguna, la herramienta utilizada se hace por seguimiento por el Power Bi del indicador de accesibilidad se evidencia el incumplimiento de la misma 0% y adicionalmente en el indicador de oportunidad se encuentra desviada sin medición alguna por no lograrse el acceso a las atenciones.

La definición de Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Y de Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios. Decreto 0780 de 2016.


A continuación se anexa el pantallazo de la herramienta utilizada por la EPS Sanitas donde se evaluó la accesibilidad durante el mes de enero de 2022



FECHA MEDICION	HORA DE LLAMADA	ESPECIALIDAD	GESTION	OPORTUNIDAD OFRECIDA	USUARIO (NOMBRE)	NUMERO DE LLAMADA
6/01/2022	10:28	ODONTOLOGIA GENERAL	No contestan			5654888
12/01/2022	8:32	ODONTOLOGIA GENERAL	Numero Equivocado			5654888
13/01/2022	2:08	ODONTOLOGIA GENERAL	Llamada ingreso directo a buzón de mensajes			5654888

Debido a lo anterior la ESE diseñó un plan de mejora con el fin de realizar actividades encaminadas a subsanar estos hallazgos:

Diligencia Responsable de la IPS									
Descripción del hallazgo	Hallazgo		Análisis de causa			Plan de Acción			
	Fecha Generación (dd/mm/aaaa)	Ámbito de calidad	Indicador de Gestión	Medición inicial	Causa hallazgo	Descripción de la acción a realizar	Responsable (IPS)	Fecha Inicio de la acción (dd/mm/aaaa)	Fecha Fin de la acción (dd/mm/aaaa)
En seguimiento por el Power BI del indicador de accesibilidad se evidencia el incumplimiento de la misma 0% y adicionalmente en el indicador de oportunidad se encuentra desviada sin medición alguna por no lograrse el acceso a las atenciones.	21/02/2022	Accesibilidad			<p>Congestión en redes de telecomunicaciones. Durante el mes de enero de 2022, en el Municipio de Aguachica, en varias oportunidades y diferentes días se presentaron fallas técnicas en las redes de comunicación. Capacidad instalada y resolutive de la E.S.E.</p>	<p>Revisión de canales de comunicación para la accesibilidad a la comunidad en la asignación de citas para la programación de las agendas médicas y odontológicas, como es la página web: https://www.hospitallocalaguachica.gov.co/. Informe de la profesional de sistemas donde comunique soluciones para garantizar activación de este proceso a los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Aguachica.</p> <p>Apertura de otros canales de comunicación para la accesibilidad a la comunidad en la asignación de citas para la programación de las agendas médicas y odontológicas, como son: Aplicación tecnológica como: WhatsApp, asignación de correo electrónico para que la comunidad puede acceder, Call center</p> <p>Informar en el momento de la adquisición y apertura de otros medios de telecomunicación a la EPS Sanitas los diferentes canales de comunicación para la accesibilidad en la asignación de citas y programación de las agendas médicas.</p> <p>Revisión y seguimiento a la capacidad instalada y resolutive de la E.S.E. Informe de la subgerente administrativa y financiera proceso capacidad instalada y resolutive.</p>	<p>Saul Hernández Gutiérrez / Gerente</p> <p>Mónica Wilches Garzón / Subgerente</p> <p>Thania Milena Olivar Quin / Profesional de sistemas</p>	1/03/2022	30/12/2022

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 6 de 7	


Como estrategia para realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento del anterior plan de mejora la Doctora Viviana Julieth Martínez Quintero, auditora de calidad de la ESE, sugiere a los integrantes del comité de ética hospitalaria dejar estas acciones como compromisos del comité.

9. Proposiciones y varios

Ninguna

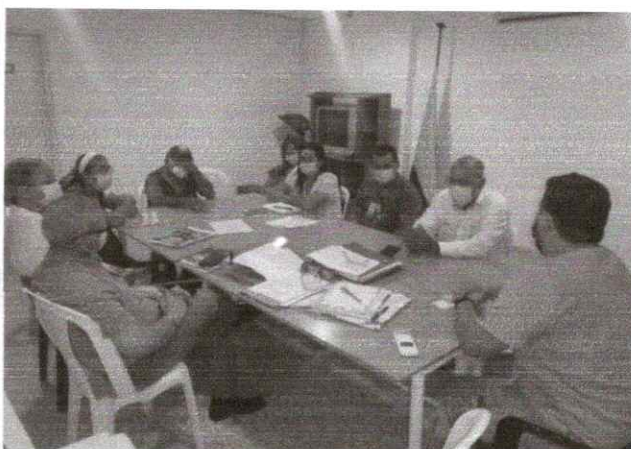
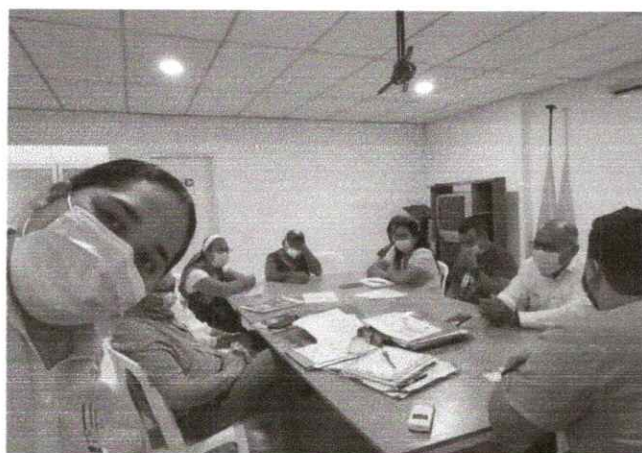
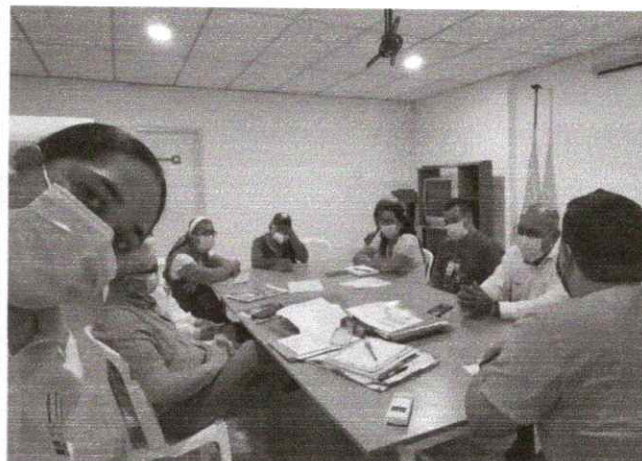
COMPROMISOS


Nº	TAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
1	Dar respuesta a las PQRS leídos en el día de la reunión del comité, remitir a los usuarios y publicar por página web institucional.	Líder de SIAU	Marzo 2022
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	Marzo 2022
3	Garantizar otras estrategias para la asignación de citas para todas las EAPB.	Gerente Subgerente	Marzo 2022
4	Revisión de canales de comunicación para la accesibilidad a la comunidad en la asignación de citas para la programación de las agendas médicas y odontológicas, como es la página web: https://www.hospitallocalaguachica.gov.co/ . Informe de la profesional de sistemas donde comunique soluciones para garantizar activación de este proceso a los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Aguachica.	Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas	Junio 2022
5	Apertura de otros canales de comunicación para la accesibilidad a la comunidad en la asignación de citas para la programación de las agendas médicas y odontológicas, como son: Aplicación tecnológica como: WhatsApp, asignación de correo electrónico para que la comunidad puede acceder.	Dr. Saul Hernández Gutiérrez Gerente Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas	Junio 2022
6	Informar en el momento de la adquisición y apertura de otros medios de telecomunicación a la EPS Sanitas y a todas las EPS los diferentes canales de comunicación para la accesibilidad en la asignación de citas y programación de las agendas médicas.	Dr. Saul Hernández Gutiérrez Gerente	Junio 2022
7	Revisión y seguimiento a la capacidad instalada y resolutive de la E.S.E. Informe de la subgerente administrativa y financiera proceso capacidad instalada y resolutive.	Dra. Mónica Wilches Garzón Subgerente Administrativa	Junio 2022

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 7 de 7	

8	Solicitud revisión de la línea celular donde se asignan citas para Sanitas y Salud total, debido a que suena apagado o buzón de sugerencias mientras esta en espera o ocupado.	Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas	Junio 2022
---	--	---	------------

Se da por terminada la reunión siendo las 11:30 a.m. Para mayor constancia se firma por los asistentes. Se Anexa lista de asistencia y evidencias fotográficas.




 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	PLANEACION ESTRATEGICA	GER-HLA-200
	GERENCIA	Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Fecha: 28 DE Febrero de 2022

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
	Raúl Angulo Lozano	1065920808	Médico	<i>RA</i>
	Monica Wilches Gani	49660514	subgerente	<i>Monica Wilches Gani</i>
	José Manuel Ramirez	91245288	veedor Salud	<i>José Manuel Ramirez</i>
	Yvanir Ledezma G	28715844	junta D	<i>Yvanir Ledezma G</i>
	Mabel Haranco Lopez	49741754	coord. urgencia	<i>Mabel Haranco Lopez</i>
	Saúl Hernández G	1872255	Gerente HCH	<i>Saúl Hernández G</i>
	Vivian Paul Feliza A.C.	18.917.050	Gerente Humana	<i>Vivian Paul Feliza A.C.</i>
	Viviana Julieth Marín G.	63.533.706	Auditora Calidad	<i>Viviana Julieth Marín G.</i>
	Katherine Cardozo O.	49661826	coord. citas	<i>Katherine Cardozo O.</i>
	Juan Carlos Cely O.	1.065.6488	coord. Med.	<i>Juan Carlos Cely O.</i>

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	
	GERENCIA	Versión	01
Fecha		21 de junio de 2016	
		Formato	Oficios
		Página 1 de 2	

Aguachica Cesar, 25 de Marzo de 2022.

Señores

MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

José Manuel Ramírez González, Esther Rodríguez, Myriam Valderrama Gómez, Nelly Culman (Representantes de la Asociación de Usuarios), Juan Carlos Clavijo, (Coordinador Médico), y Helen Mabel Marengo (Coordinadora de Urgencia)

INVITADOS DE CONFORMIDAD

Mónica Wilches Garzón (Subgerente Administrativo y Financiero), y Viviana Yulieth Martínez (Calidad), María Farina Cuello (Asesora Jurídica) y Nidia Angarita (Trabajadora Social)

ESE Empresa Social del Estado – Hospital Local
La Ciudad

Asunto: Reunión Comité de Ética Hospitalaria.

Cordial Saludo:

De manera atenta y respetuosa, la Gerencia del Hospital Local de Aguachica E.S.E, se permite invitarlo a la reunión de Ética Hospitalaria


Hora: 8:00 a.m.

Fecha: 29 de Marzo de 2022.

Lugar: Auditorio del Hospital Local de Aguachica ESE (Sede Barahoja).

Atentamente,


SAUL HERNÁNDEZ GUTIERREZ
Gerente Hospital Local de Aguachica

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	
		Versión	01
GERENCIA		Fecha	21 de junio de 2016
		Formato	Oficios
		Página Página 2 de 2	

RECIBIDO

ASUNTO: REUNION COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA


JOSÉ MANUEL RAMÍREZ GONZÁLEZ (Representantes de la Asociación de Usuarios)	<i>José Manuel Ramírez González</i>
ESTHER RODRÍGUEZ (Representantes de la Asociación de Usuarios)	<i>Esther Rodríguez</i>
MYRIAM VALDERRAMA GOMEZ (Representantes de la Asociación de Usuarios)	<i>Myriam Valderrama Gomez</i>
NELLY CULMAN (Representantes de la Asociación de Usuarios)	<i>Nelly Culman</i>
JUAN CARLOS CLAVIJO (Coordinador Médico)	<i>Juan Carlos Clavijo</i>
HELEN MABEL MARENCO (Coordinadora Urgencia)	<i>Helen Mabel Marenco</i>
MONICA WILCHES GARZON (Subgerente)	
VIVIANA YULIETH MARTINEZ (Calidad)	<i>Viviana Yulieth Martinez</i>
MARIA FARINA CUELLO (Asesora Jurídica)	<i>Maria Farina Cuello</i>
NIDIA ANGARITA (Trabajadora Social)	
Víctor Raúl Felizzola (Jefe Gestión Humana	

Subl Hernández, G. Gerente HNA



Salud, calidad y servicio con excelencia

Sede principal: Carrera 7ª N° 2 - 160, Teléfono: 5651854, Aguachica - Cesar
www.hospitallocalaguachica.gov.co email: gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 1 de 12	

ACTA N° 03 de 2022
Comité Ética Hospitalaria.

Fecha: 29 de marzo de 2022

Hora de Inicio: 09:00 a.m.

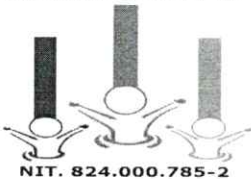
Hora de Finalización: 11:40 a.m.

Lugar: Auditorio Hospital Local de Aguachica E.S.E

ASISTENTES MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA					
N°	Nombre	Cargo	ASISTIO		Firma
			SI	NO	
1	Saul Hernández Gutiérrez	Gerente	X		
2	Juan Carlos Clavijo	Representante de los Médicos	X		
3	Helen Mabel Marengo Luque	Representante de Enfermería	X		
4	José Manuel Ramírez	Representante Asociación de Usuarios	X		
5	Nelly Culma	Representante Asociación de Usuarios	X		
6	Miriam Valderrama	Representante COPACO	X		
7	Esther Rodríguez	Representante COPACO	X		
ASISTENTE INVITADOS					
8	Viviana Julieth Martínez Quintero	Auditora de Calidad	X		
9	Mónica Wilches	Subgerente Administrativo y Financiero		X	
10	Nidia Angarita	Líder de SIAU		X	
11	María Farina Cuello	Asesora Jurídica	X		

Orden del día:


1. Llamado a lista
2. Verificación de Quórum
3. Lectura de acta anterior SI X NO
4. Seguimiento a compromisos
Desarrollo del orden del día
5. Seguimiento apertura del buzón de sugerencias
6. Lectura de los PQRS
7. Socialización acta de accesibilidad EPS Sanitas mes de febrero
8. Socialización Plan de acción de la Política de Participación Social en Salud vigencia 2022 reportado en la plataforma de PISIS de SISPRO
9. Designación talento humano responsable para firmar las fichas técnicas de control social correspondiente a la asociación de usuarios y al comité de ética hospitalaria en lo relacionado con el funcionario SIAU.
10. Definición fecha para rendición de cuentas vigencia 2021.
11. Proposiciones y varios

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 2 de 12	


Desarrollo de la Reunión

1. Se hace el llamado de la lista de participantes, se hizo la verificación del quorum y se da apertura a la reunión; se da inicio a la sesión con 7 de los 7 integrantes del Comité. Se contó con la presencia de la Dra. María Farina Cuello, asesora Jurídica de la ESE, la Dra. Viviana Julieth Martínez Quintero Auditora de Calidad de la ESE, invitados del comité de Ética Hospitalaria.
2. Posteriormente fue aprobado el orden del día propuesto.
3. El Doctor Saul Hernández Gutiérrez, Gerente de la ESE da la bienvenida a los integrantes del comité, recuerda la importancia del comité en la institución e invita a la participación en los procesos de la institución.
4. Seguimiento a los compromisos: Al realizar la lectura de los compromisos, se procede a mencionar cada uno de ellos y darle el respectivo seguimiento de cada acción, como se evidencia a continuación:

CUADRO DE COMPROMISOS							OBSERVACIONES
Nº	TAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	SEGUIMIENTO		ESTADO DE LA ACCIÓN	
				C	NC		
1	Dar respuesta a las PQRS leídos en el día de la reunión del comité, remitir a los usuarios y publicar por página web institucional.	Líder de SIAU	Marzo 2022	X		CERRADA	
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	Marzo 2022		X	ABIERTA	Se remitió a Jurídica para el apoyo en la respuesta.
3	Garantizar otras estrategias para la asignación de citas para todas las EAPB.	Gerente Subgerente	Marzo 2022		X	ABIERTA	Se asignó una línea telefónica para la EAPB Sanitas, Salud total y otra 2 líneas para las EAPB Nueva Eps,

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 3 de 12	

							Cajacopi y Asmet salud
4	Revisión de canales de comunicación para la accesibilidad a la comunidad en la asignación de citas para la programación de las agendas médicas y odontológicas, como es la página web: https://www.hospitallocalaguachica.gov.co/ . Informe de la profesional de sistemas donde comunique soluciones para garantizar activación de este proceso a los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Aguachica.	Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas					ABIERTA
5	Apertura de otros canales de comunicación para la accesibilidad a la comunidad en la asignación de citas para la programación de las agendas médicas y odontológicas, como son: Aplicación tecnológica como: WhatsApp, asignación de correo electrónico para que la comunidad puede acceder.	Dr. Saul Hernández Gutiérrez Gerente Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas					ABIERTA
6	Informar en el momento de la adquisición y apertura de otros	Dr. Saul Hernández Gutiérrez Gerente					ABIERTA

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 4 de 12	

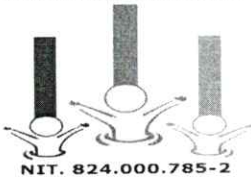
	medios de telecomunicación a la EPS Sanitas y a todas las EPS los diferentes canales de comunicación para la accesibilidad en la asignación de citas y programación de las agendas médicas.					
7	Revisión y seguimiento a la capacidad instalada y resolutive de la E.S.E. Informe de la subgerente administrativa y financiera proceso capacidad instalada y resolutive.	Dra. Mónica Wilches Garzón Subgerente Administrativa	Junio 2022			ABIERTA
8	Solicitud revisión de la línea celular donde se asignan citas para Sanitas y Salud total, debido a que suena apagado o buzón de sugerencias mientras está en espera o ocupado.	Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas	Junio 2022			ABIERTA

Se evidencia un cumplimiento del 12,5% de las acciones planteadas. Se exhorta al cumplimiento de las acciones planteadas con el fin de dar cierre a las actividades.

5. Seguimiento apertura de buzón de sugerencias

Los integrantes de la asociación de usuarios, expresan que se abrió los buzones de sugerencias a corte 15 de marzo se encontraron 04 PQRSF y a corte 29 de marzo se encontraron 15 PQRSF.

En el Buzón de Barahoja: Queja: 17, Reclamo: 0, Sugerencias: 0, Buzón de San Eduardo: 01 Queja, buzón de Urgencias: 0 Queja y Buzón de Idema: 01 Queja.

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 5 de 12	

6. Lectura de los PQRSF

Se proceden a realizar la lectura de los PQRSF encontradas en los buzones de sugerencias, consolidadas de la siguiente manera:


Consolidado de las PQRSF				
RELACIONADA CON:	Número	Sede	Procedencia	Tipo de PQRSF
No accesibilidad al proceso de citas – no contestan	13	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
No accesibilidad al proceso de citas – no contestan	01	Centro de Salud San Eduardo	Buzón de sugerencias	Queja
No atención oportuna por parte del médico	01	Centro de Salud Idema	Buzón de sugerencias	Queja
Funcionario de EKC y de toma de TA no tomo la tensión a la usuaria	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
Funcionario de EKC y de toma de TA maltrato a los usuarios	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
Funcionario de EKC y de toma de TA cobra a los usuarios para sacar citas	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
Funcionaria de Laboratorio Kisi que está en el computador, maltrata a los usuarios.	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
TOTAL	19			

Al realizar la lectura de los PQRSF, los integrantes del comité analizan las situaciones expresadas por los usuarios mediante los buzones, la idea es que se resuelva en el tiempo destinado todas estas inquietudes y darles a conocer a cada una de las personas las respuestas de manera oportuna y sensibilizar al talento humano del buen trato al paciente y la humanización de los servicios de salud para todos los usuarios razón de ser de nuestra institución.

Se procede a remitir las quejas a cada dependencia responsable de emitir respuestas y pronta solución a las inconformidades encontradas.

7. Socialización acta de accesibilidad EPS Sanitas

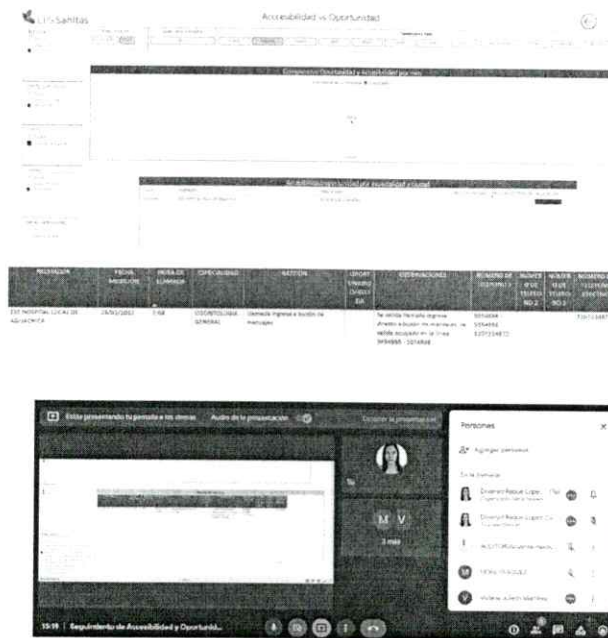
La doctora Viviana Julieth Martínez Quintero, auditora de calidad de la ESE, socializa a los integrantes del comité el acta de accesibilidad y capacidad instalada realizada a la ESE durante el mes de febrero del 2022, socializada al equipo de la ESE el día 22 de marzo de 2022 de forma virtual, donde informa que la EPS Sanitas tiene implementado el seguimiento a los indicadores de acceso y oportunidad a través de estrategia de cliente incógnito; durante el periodo del mes de febrero de 2022 se evidencia accesibilidad en 0% teniendo serias desviaciones en el indicador y la oportunidad para consulta de Odontología General sin

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 6 de 12	


medición alguna, la herramienta utilizada se hace por seguimiento por el Power Bi del indicador de accesibilidad se evidencia el incumplimiento de la misma 0% y adicionalmente en el indicador de oportunidad se encuentra desviada sin medición alguna por no lograrse el acceso a las atenciones.

La definición de Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Y de Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios. Decreto 0780 de 2016.

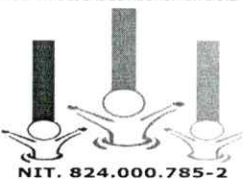
A continuación se anexa el pantallazo de la herramienta utilizada por la EPS Sanitas donde se evaluó la accesibilidad durante el mes de febrero de 2022



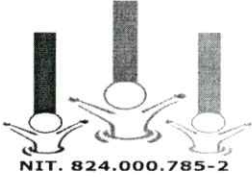
Debido a lo anterior la ESE diseño un plan de mejora con el fin de realizar actividades encaminadas a subsanar estos hallazgos:

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 8 de 12	

4	DESARROLLAR ESTRATEGIAS PEDAGOGICAS PARTICIPATIVAS DE FORMACION A LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA ESE EN TEMAS RELACIONADOS CON EL DERECHO A LA SALUD Y EL AUTOCUIDADO	A01	REALIZAR EDUCACION CONTINUADA A LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA ESE PARA LA PARTICIPACION CON EL SECTOR SALUD EN TEMAS RELACIONADOS CON EL DERECHO A LA SALUD Y EL AUTOCUIDADO	1	4	2022-01-02	2022-12-30	50000
5	IMPLEMENTAR INCENTIVOS A LOS LIDERES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA EN EL 2022	A02	CELEBRAR EL DIA DEL LIDER A LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS COMO INCENTIVO Y RECONOCIMIENTO A LA GRAN LABOR REALIZADA	1	4	2022-01-02	2022-12-30	50000
6	PROMOCIONAR Y DIVULGAR LOS EVENTOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD EN LOS REDES SOCIALES Y MEDIOS DE COMUNICACION MUNICIPALES E INSTITUCIONALES	A03	COMUNICAR POR LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACION REDES SOCIALES RADIO LOS EVENTOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	1	25	2022-01-02	2022-12-30	100000
7	FORTALECER ESTRATEGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION DE LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD A NUESTROS USUARIOS Y FAMILIAS	A04	DISENAR UN PLAN DE COMUNICACION PARA LA SOCIALIZACION DE LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DEBERES Y DERECHOS EN SALUD A NUESTROS USUARIOS Y FAMILIAS	1	1	2022-01-02	2022-12-30	50000
8	PROMOVER ESPACIOS PARA LA PARTICIPACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS CON LA COMUNIDAD	A05	SOCIALIZAR POR MEDIO DE FOLLETOS LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD ENFOCADO A LOS DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	1	4	2022-01-02	2022-12-30	50000
9	PROMOVER INICIATIVAS COMUNITARIAS EN PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	A06	REALIZAR UN EVENTO DE MOTIVACION COMUNITARIA PARTICIPACION SOCIAL MAS CERCA DE TI PARA PRESENTAR LAS INICIATIVAS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	1	4	2022-01-02	2022-12-30	100000
10	FORMAR A LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA EN TEMAS DE INCIDENCIA Y FORMACION EN LOS PROGRAMAS DE SALUD PUBLICA INSTITUCIONAL	A01	SOCIALIZAR A LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA EN TEMAS DE INCIDENCIA Y FORMACION EN LOS PROGRAMAS DE SALUD PUBLICA INSTITUCIONAL	1	4	2022-01-02	2022-12-30	50000
11	COMUNICACION A LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL EN TEMA DE BIENESTAR Y SALUD	A02	DISENO DE FOLLETOS DONDE SE DESCRIBA TEMAS DE BIENESTAR Y CUIDADOS DE LA SALUD PARA LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL	1	4	2022-01-02	2022-12-30	50000

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 9 de 12	

12	IMPLEMENTAR UNA JORNADA CONTINUA DE FORMACION COMUNITARIA EN PARTICIPACION Y SALUD PUBLICA EN EL 2022	A03	PROMOVER UN ESPACIO DE FORMACION COMUNITARIA EN PARTICIPACION Y SALUD PUBLICA INSTITUCIONAL EN COMEDORES PARA LA COMUNIDAD EN GENERAL EN ARTICULACION CON EL PROCESO DE PROGRAMAS ESPECIALES Y SALUD PUBLICA DE LA ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA	1	25	2022-01-02	2022-12-30	50000
13	MECANISMOS DE ESPACIOS PARA QUE LA CIUDADANIA PARTICIPE Y SE APROPIE DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCION EN LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD 2022	A04	PARTICIPACION DE LOS USUARIOS DE LA ESE EN PROMOCIONAR EL AUTOCUIDADO EN SALUD E INVITACION PARA LA ASISTENCIA ACTIVA EN LA RUTA DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE LOS PROGRAMAS DE COMUNICACION DE LA ESE	1	25	2022-01-02	2022-12-30	100000
14	CAPACITAR A LA ASOCIACION DE USUARIOS SOBRE DERECHOS EN SALUD	A01	SOCIALIZACION A LA ASOCIACION DE USUARIOS SOBRE DERECHOS EN SALUD DE ACUERDO AL CRONOGRAMA DISENADO	1	4	2022-01-02	2022-12-30	50000
15	IMPLEMENTAR NUEVOS CANALES DE COMUNICACION ENTRE LOS USUARIOS Y LA ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA	A02	CONCERTAR UNA FORMA DE COMUNICACION ENTRE LOS USUARIOS Y LA ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA	1	25	2022-01-02	2022-12-30	100000
16	RECONOCIMIENTO A VEEDORES POR SU PARTICIPACION EN LA GESTION PUBLICA	A03	ENTREGA DE RECONOCIMIENTO A LOS VEEDORES POR MEDIO DE UN CERTIFICADO FIRMADO POR EL GERENTE Y PARTICIPACION EN LA RENDICION DE CUENTAS	1	6	2022-01-02	2022-12-30	100000
17	VISIBILIZAR LA IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD EN EL 2022	A04	DIFUNDIR EN UNA PIEZA COMUNICATIVA POR FOLLETOS LA IMPORTANCIA DE EJERCER EL DERECHO A LA PARTICIPACION EN SALUD EN LA ESE PARA LOS USUARIOS COMITE DE ETICA Y ASOCIACION DE USUARIOS	1	4	2022-01-02	2022-12-30	50000
18	DISENAR ESTRATEGIAS DE PLANEACION EN PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	A01	SOCIALIZACION A LOS USUARIOS DE LOS TEMAS DEFINIDOS EN EL PROGRAMA DE FORMACION EN SALUD PLASMADOS EN EL CRONOGRAMA DE EDUCACION CONTINUADA A LA ASOCIACION DE USUARIOS	1	4	2022-01-02	2022-12-30	50000
19	IMPLEMENTAR LAS HERRAMIENTAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Y CONTROL SOCIAL	A02	REALIZACION Y APLICACION DE LAS HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO A LA PARTICIPACION Y CONTROL SOCIAL EN SALUD	1	4	2022-01-02	2022-12-30	50000
20	PARTICIPACION EN LAS SESIONES CONVOCADAS POR PARTE DEL COPACO EN EL 2022	A03	PARTICIPAR EL DELEGADO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS EN LAS SESIONES CONVOCADAS POR PARTE DEL COPACO EN EL 2022	1	3	2022-01-02	2022-12-30	50000

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 10 de 12	

21	FORTALECER LOS ESCENARIOS PARA LA PARTICIPACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS EN TEMAS QUE GARANTICE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DEL SECTOR SALUD EN EL 2022	A04	REUNION DE LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS PARA LA PARTICIPACION EN TEMAS QUE GARANTICE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE EL 2022	1	4	2022-01-02	2022-12-30	50000
----	--	-----	--	---	---	------------	------------	-------

9. Designación talento humano responsable para firmar las fichas técnicas de control social correspondiente a la asociación de usuarios y al comité de ética hospitalaria en lo relacionado con el funcionario SIAU.

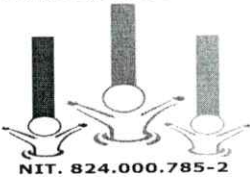
Se invita a la Dra. María Farina Cuello, asesora jurídica de la ESE para que asesore al comité en emitir respuesta al oficio interno I-2021-000196, emitido por la funcionaria de SIAU desde el mes de mayo de 2021 y a la fecha no se ha dado respuesta alguna, además para que ella asesore al gerente en definir quién debe firmar las fichas técnicas de control social correspondiente a la asociación de usuarios y al comité de ética hospitalaria en lo relacionado con la casilla donde solicitan la firma del coordinador SIAU y/o funcionaria SIAU, ya que en diferentes oportunidades la funcionaria del SIAU, ha manifestado a la asistente de gerencia que no firmará porque en varios meses de la vigencia 2021, ella se encontraba incapacitada, y que ella no está encargada de la asociación de usuarios, por lo anterior es recurrente dicha solicitud, que se ha presentado desde vigencias anteriores y desde el mes de septiembre de 2021 se ha manifestado la necesidad de aclarar y definir la persona responsable mediante un acto administrativo que delegue la viabilidad de los solicitado, ya que de acuerdo a la norma la persona responsable es el funcionario SIAU.

10. Definición fecha para rendición de cuentas vigencia 2021.

Se define fecha para la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021, para el 30 de junio de 2022, se informa a los integrantes del comité de ética hospitalaria, que dentro de la audiencia se designará un espacio para que la asociación de usuarios junto al gerente de la ESE, presente su informe de rendición de cuentas de la vigencia 2021, a la comunidad.

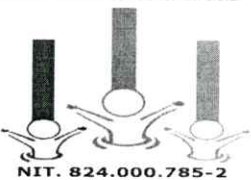
11. Propositiones y varios

Ingresan al auditorio donde se estaba realizando el comité un grupo de líderes comunales y medios de comunicación de la localidad, los cuales necesitaban comunicar de forma urgente las inconformidades presentadas con el proceso de accesibilidad para la asignación de citas médicas, odontológicas y de ayudas diagnósticas. Como conclusión de lo anterior el Doctor Saul Hernández, gerente de la ESE escucha a la comisión de líderes comunales y procede a informarles las situaciones presentadas en la ESE.

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 11 de 12	

COMPROMISOS

Nº	TAREA	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
1	Dar respuesta a las PQRS leídos en el día de la reunión del comité, remitir a los usuarios y publicar por página web institucional.	Líder de SIAU	Marzo 2022
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	Marzo 2022
3	Garantizar otras estrategias para la asignación de citas para todas las EAPB.	Gerente Subgerente	Marzo 2022
4	Revisión de canales de comunicación para la accesibilidad a la comunidad en la asignación de citas para la programación de las agendas médicas y odontológicas, como es la página web: https://www.hospitallocalaguachica.gov.co/ . Informe de la profesional de sistemas donde comunique soluciones para garantizar activación de este proceso a los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Aguachica.	Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas	Junio 2022
5	Apertura de otros canales de comunicación para la accesibilidad a la comunidad en la asignación de citas para la programación de las agendas médicas y odontológicas, como son: Aplicación tecnológica como: WhatsApp, asignación de correo electrónico para que la comunidad puede acceder.	Dr. Saul Hernández Gutiérrez Gerente Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas	Junio 2022
6	Informar en el momento de la adquisición y apertura de otros medios de telecomunicación a la EPS Sanitas y a todas las EPS los diferentes canales de comunicación para la accesibilidad en la asignación de citas y programación de las agendas médicas.	Dr. Saul Hernández Gutiérrez Gerente	Junio 2022
7	Revisión y seguimiento a la capacidad instalada y resolutive de la E.S.E. Informe de la subgerente administrativa y financiera proceso capacidad instalada y resolutive.	Dra. Mónica Wilches Garzón Subgerente Administrativa	Junio 2022
8	Solicitud revisión de la línea celular donde se asignan citas para Sanitas y Salud total, debido a que suena apagado o buzón de sugerencias mientras esta en espera o ocupado.	Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas	Junio 2022
9	Informar a la oficina de Sistemas que realicen revisión de la línea celular donde se asignan citas para Sanitas y Salud total, debido a que suena apagado o buzón de sugerencias mientras está en espera u ocupado.	Dra. Mónica Wilches Garzón Subgerente Administrativa	Junio 2022

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 12 de 12	

Se da por terminada la reunión siendo las 11:40 a.m. Para mayor constancia se firma por los asistentes. Se Anexa lista de asistencia y evidencias fotográficas.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





PLANEACION ESTRATEGICA

GER-HLA-200

GERENCIA

Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Fecha: 29 de Marzo de 2022

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
	Habel Mercedes Lopez	49741254	Coord. Urgencias	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Viviana Fabiana Restrepo Ocho	63533706	Auditoría Calidad	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Estheren Rodriguez		Etica	<i>[Handwritten Signature]</i>
	José Manuel Ramirez G	91245288	Veedor Salud	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Juan Valdehama G	28715844	Etica H	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Marlenebelly Cuitana	24703443	Etica	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Enid Hernandez G	18925271	Gerencia	<i>[Handwritten Signature]</i>
	María Fátima Cuello G	22548604	Asesora Jurídica	<i>[Handwritten Signature]</i>



PLANEACION ESTRATEGICA

GER-HLA-200

GERENCIA

Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA USUARIOS DEL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE PRESIDENTE DE ACCION COMUNAL DE DIFERENTES BARRIOS DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA

Fecha: 29 de marzo de 2022

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
	Nidia M. Jarama M	49662223	Vicepresidenta	<i>[Firma]</i>
	Nidia Zargu S	49657715	Presidenta	<i>[Firma]</i>
	Libeth Jure Celon	49662932	Presidenta	<i>[Firma]</i>
	FABIO PERDOMO	52411552	Presidente	<i>[Firma]</i>
	Juan Carlos Quiñones A	1.065863446	Presidente	<i>[Firma]</i>