	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 1 de 6	

ACTA N° 06 de 2022



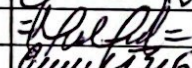
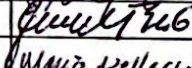
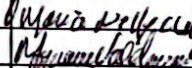
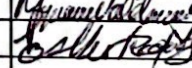
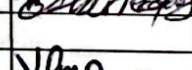
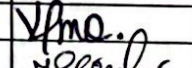
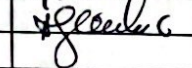
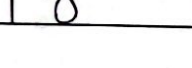
Comité Ética Hospitalaria.

Fecha: 26 de julio de 2022

Hora de Inicio: 10:00 a.m.

Hora de Finalización: 11:55 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 Solano	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. Seguimiento apertura del buzón de sugerencias
6. Lectura de los PQRS
7. Socialización seguimiento plan de acción PPSS
8. 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 7 de los 7 integrantes del Comité. Se contó con la presencia de la




Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5660333 - 3234678196 Aguachica - Cesar

www.hospitallocalaguachica.gov.co


gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

 <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 6	


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

- Posteriormente fue aprobado el orden del día propuesto.
- 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.
- 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							
N.º	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	Julio 2022	X		CERRADA	
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	Julio 2022		X	ABIERTA	Se remitió a Jurídica para el apoyo en la respuesta.
3	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	Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas	Julio 2022		X	CERRADA	Se asignó una línea telefónica para la EAPB Sanitas, Salud total y otras 2 líneas para las EAPB Nueva Eps, Cajacopi y Asmet salud

 <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 6	

	soluciones para garantizar activación de este proceso a los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Aguachica.						
4	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	Julio 2022			ABIERTA	
5	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	Julio 2022			ABIERTA	
6	Revisión y seguimiento a la capacidad instalada y resolutive de la E.S.E. Informe de la subgerente administrativa y	Dra. Mónica Wilches Garzón Subgerente Administrativa	Julio 2022			ABIERTA	

 <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 4 de 6	

	financiera proceso capacidad instalada y resolutive.						
7	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	Julio 2022			CERRADA	
8	Ajustar el acto administrativo de la conformación del CEH e incluir un parágrafo donde se describa que el líder del SIAU hace parte del comité de ética y participe como secretaria técnica del comité.	Asesoría Jurídica	Julio 2022			ABIERTA	Es debido a la empresa del servicio de comunicación.

Se evidencia un cumplimiento del 38% 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 julio se encontraron 3 PQRSF y a corte 26 de julio se encontraron 3 PQRSF.

En el Buzón de Barahoja: Queja: 02, Reclamo: 0, Sugerencias: 0, Felicitación: 02, Buzón de San Eduardo: 04 Queja, buzón de Urgencias: 0 Queja y Buzón de Idema: 0 Queja.


6. Lectura de los PQRSF

La Dra. Mónica Wilches, Líder encargada de SIAU procede a realizar la lectura de los PQRSF encontradas en los buzones de sugerencias, consolidadas de la siguiente manera:



Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5660333 - 3234678196 Aguachica - Cesar
www.hospitallocalaguachica.gov.co gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

	PLANEACION ESTRATEGICA	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Página 5 de 6	

Consolidado de las PQRSF				
RELACIONADA CON:	Número	Sede	Procedencia	Tipo de PQRSF
Maltrato por parte del vigilante Arturo Monroy, grosero para atender	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
El personal de admisión del centro de Salud San Eduardo deja solo el lugar de trabajo para salir a desayunar	02	Centro de Salud San Eduardo	Buzón de sugerencias	Queja
Maltrato por parte del Dr. Fabian Guzmán	01	Centro de Salud San Eduardo	Buzón de sugerencias	Queja
Maltrato y mala atención por parte de la persona que da la cita	01	Centro de Salud San Eduardo	Buzón de sugerencias	Queja
Maltrato y mala atención cita de admisión	01	Centro de Salud San Eduardo	Buzón de sugerencias	Queja
Asignación de citas no contestan teléfonos en citas	02	H.L. A	Oficina de SIAU	Queja
No accesibilidad para citas más de 2 meses llamando y no contestan	01	H.L. A	Oficina de SIAU	Queja
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.


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

8. Proposiciones y varios

Ninguno

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	agosto 2022
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	agosto 2022
3	Apertura de otros canales de comunicación para la accesibilidad a la comunidad en la asignación de	Dr. Saul Hernández Gutiérrez	agosto 2022

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

	<p>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.</p>	<p>Gerente Ing. Thania Milena Olivar Quin Profesional de sistemas</p>	
4	<p>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.</p>	<p>Dr. Saul Hernández Gutiérrez Gerente</p>	agosto 2022
5	<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>Dra. Mónica Wilches Garzón Subgerente Administrativa</p>	agosto 2022
6	<p>Ajustar el acto administrativo de la conformación del CEH e incluir un parágrafo donde se describa que el líder del SIAU hace parte del comité de ética y participe como secretaria técnica del comité.</p>	<p>Asesoría Jurídica</p>	agosto 2022

Se da por terminada la reunión siendo las 11:55 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: 26 de julio de 2022

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
1.	Maria Nelly Colman	24.703.443	As. UJU - copueo	<i>[Signature]</i>
2.	José Manuel Ramirez	9124588	comite Etica	<i>[Signature]</i>
3.	Monica Wilson Gu	49660514	subjeck	<i>[Signature]</i>
4.	Yuan Valderrama G	28715814	J.D	<i>[Signature]</i>
5.	Esther Rodriguez	4965064	AS	<i>[Signature]</i>
6.	Viviana G. Marín Q	63533706	Archiv coll	<i>[Signature]</i>
7.	Mabel Marengo Luque	49.741254	Coord urgencia	<i>[Signature]</i>
8.	Juan Carlos Cleyo O.	1058.69782	coord. deg.	<i>[Signature]</i>
9.	Scott Hernández	18.922.207	Gerencia	<i>[Signature]</i>



Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5660333- 3234678196 Aguachica - Cesar
www.hospitallocalaguachica.gov.co 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 7	

ACTA N° 07 de 2022

Comité Ética Hospitalaria.

Fecha: 30 de agosto de 2022

Hora de Inicio: 10:00 a.m.

Hora de Finalización: 11:50 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		<i>[Firma]</i>
2	Juan Carlos Clavijo	Representante de los Médicos	X		
3	Helen Mabel Marengo Luque	Representante de Enfermería	X		<i>[Firma]</i>
4	José Manuel Ramírez	Representante Asociación de Usuarios	X		<i>[Firma]</i>
5	Nelly Culma	Representante Asociación de Usuarios	X		<i>[Firma]</i>
6	Miriam Valderrama	Representante COPACO	X		<i>[Firma]</i>
7	Esther Rodríguez	Representante COPACO	X		<i>[Firma]</i>
ASISTENTE INVITADOS					
8	Viviana Julieth Martínez Quintero	Auditora de Calidad	X		<i>[Firma]</i>
9	Mónica Wilches	Subgerente Administrativo y Financiero	X		<i>[Firma]</i>
10	Nidia Angarita Solano	Líder de SIAU		X	
11	María Farina Cuello	Asesora Jurídica	X		
12	Milena Cuello	Representante Pmeyas	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 y seguimiento al plan de mejoramiento comité de ética hospitalaria
8. Socialización segundo seguimiento plan de acción PPSS a corte 30 de agosto de 2022
9. Información seguimiento a Educación continuada a la asociación de usuarios incluyendo la elaboración de boletín por parte de los usuarios de acuerdo a lo solicitado por la SSD
10. Proposiciones y varios




Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5660333 - 3234678196 Aguachica - Cesar

www.hospitallocalaguachica.gov.co


gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

	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 7 de los 7 integrantes del Comité. Se contó con la presencia de la Dra. Mónica Wilches Garzón, subgerente administrativa y científica, la Dra. Viviana Julieth Martínez Quintero Auditora de Calidad de la ESE, Mayra Alejandra Asesora de Jurídica, Karina como representante de Pmeyes, 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							
N.º	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	agosto 2022	X		CERRADA	
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	agosto 2022		X	ABIERTA	Se remitió a Jurídica para el apoyo en la respuesta.
3	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	agosto 2022	X		CERRADA	Se asignó una línea telefónica para la EAPB Sanitas, Salud total y otras 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	

4	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	agosto 2022	X	CERRADA	
5	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	agosto 2022		CERRADA	
6	Ajustar el acto administrativo de la conformación del CEH e incluir un parágrafo donde se describa que el líder del SIAU hace parte del comité de ética y participe como secretaria técnica del comité.	Asesoría Jurídica	agosto 2022		CERRADA	Los integrantes del comité deciden dejar el acto administrativo del CEH como está elaborado, lo anterior obedece a que el acto se encuentra definido como lo describe el decreto 1754 de 1994.

Se evidencia un cumplimiento del 86% 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 agosto se encontraron 3 PQRSF y a corte 30 de agosto se encontraron 7 PQRSF.

En el Buzón de Barahoja: Queja: 03, Reclamo: 0, Sugerencias: 02, Felicitación: 0, Buzón de San Eduardo: 0 Queja, buzón de Urgencias: 04 Queja y Buzón de Idema: 0 1 Queja.

6. Lectura de los PQRSF



Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5660333 - 3234678196 Aguachica - Cesar
www.hospitallocalaguachica.gov.co gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co



PLANEACION ESTRATEGICA

Código	GER-HLA-200
Versión	02
Descripción	Actas
Fecha	10-01-2022

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Página 4 de 7

El Dr. Saul Hernández, Gerente procede 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
Insatisfacción por cancelación de citas por llegar tarde a la consulta	01	Centro de Salud Idema	Buzón de sugerencias	Queja
Reclamación porque no se puede acceder a sacar cita ni telefónicas ni presencial	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
Persona que atendió el número de teléfono: 3005446519 el día 26 de agosto de 2022 fue arrogante y maltrato a la usuaria.	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Sugerencias
Colocar caja de facturación en el lugar donde toman muestras de adulto mayor	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Sugerencias
No accesibilidad para asignar cita	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
No accesibilidad para asignar cita, porque las de citas están comiendo helado no atienden	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
Inconformidad por el servicio de triage trato descortés por parte de la enfermera Telmira, dejó el servicio de triage por más de 15 minutos solo, demorada la atención	04	H.L. A - Urgencias	Buzón de sugerencias	Queja
TOTAL	10			

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 de SIAU como responsable de emitir respuestas y pronta solución a las inconformidades encontradas. La auxiliar de SIAU informa que a todas esas quejas ya se dieron solución y se anexa informe emitido por la Dra. Nidia Angarita donde manifiesta que durante el mes de agosto se dieron respuesta oportuna a cada PQR recepcionada, tanto en la oficina de SIAU y buzón de sugerencias.



Linea de Atención al Usuario: 8508170 - Bogotá, D.C.
Linea Gratuita Nacional: 018000910383

Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5660333 - 3234678196 Aguachica - Cesar
www.hospitallocalaguachica.gov.co gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

<p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</p> <p>NIT. 824.000.785-2</p>	<h1>PLANEACION ESTRATEGICA</h1>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	<h1>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</h1>	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 5 de 7	

7. Socialización y seguimiento al plan de mejoramiento comité de ética hospitalaria

Se socializa a los integrantes del comité de ética hospitalaria m el plan de acción y de mejora del comité de ética hospitalaria, en el cual se diseñaron actividades con el fin de subsanar subsanar las brechas encontradas en los buzones de sugerencias de la ESE, con el fin de lograr la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios de salud. Este plan se socializará el 07 de septiembre con los miembros de la asociación de usuarios, se publicara en carteleras de los diferentes centros de salud y en la página web institucional.

A continuación, se anexa el plan de mejora aprobado y remitido a la oficina de sistema para su respectiva publicación:


<p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE PLAN DE MEJORAMIENTO - CEH</p>		<p>SGC-310-FOR-01 1</p>		
<p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE NIT: 824000785-3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN DE MEJORAMIENTO</p>		<p>Código: SGC-310-FOR-01 Versión: 01 Fecha: 2022</p>		
<p>2. FICHA TÉCNICA DE CONTROL SOCIAL PROCESOS DE FORMULACION Y ACTUALIZACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DECRETO 2963 DE 2017 -DECRETO 321 DE 2019 POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR COMITE ETICA HOSPITALARIA</p>				
<p>MUNICIPIO: AGUACHICA ENTIDAD: HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. Fecha: Junio 05 2022</p>				
<p>3. FORMULACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</p>				
HALLAZGO POR POR	ACCION DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE MEJORA (INMEDIATO-MEDIANO Y LARGO PLAZO)
Central de citas no Contesta Teléfonos para la accesibilidad para citas medicas y de odontologia	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: http://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.	Gerencia - Sistemas	Saul Hernandez Gutierrez - Tania Oliver	Mediano Plazo
Central de citas no Contesta Teléfonos para la accesibilidad para citas medicas y de odontologia	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, activación página web para que a comunidad puede acceder.	Gerencia - Sistemas	Saul Hernandez Gutierrez - Tania Oliver	Mediano Plazo
Insatisfacción de los usuarios por la atención en el servicio de la central de citas.	Implementar otros medios de comunicación (Whatsapp, página web, call center) en la central de citas para la accesibilidad, continuidad en la prestación del servicio, (observación medios implementados)	Gerencia	Saul Hernandez Gutierrez	Mediano Plazo

<p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE PLAN DE MEJORAMIENTO - CEH</p>		<p>SGC-310-FOR-02 2</p>		
Falta de comunicación y atención tardía por parte del personal médico	Educación continua, socialización al Trato amable, cortés y respetuoso a los usuarios y sus familias. (Actas de capacitaciones)	Coordinación médica -	Juan Carlos Clavijo	Mediano Plazo
Trato descoratos por parte del personal de vigilancia	Educar y sensibilizar al personal de vigilancia acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud. (Humanización de los servicios de salud). (Actas de capacitaciones)	Subgerencia	Monica Wiches	Mediano Plazo
Trato descoratos por parte del personal de atención en salud	Educar y sensibilizar al personal de salud acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud (Humanización de los servicios de salud - buen trato a los pacientes y sus familias). (Actas de capacitaciones)	Coordinación médica - Auditoria de Calidad - SST	Juan Carlos Clavijo - Viviana Martínez- Jorge Vallejo	Mediano Plazo

COORDINADOR MEDICO

COORDINADOR CALIDAD Y/O CONTROL INTERNO

BLANQUEO COORDINACIÓN EQUIPO PARTICIPACION SOCIAL
 Atestado: Sistema de Gestión de Calidad - antes de presentar HLA ESE

 <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 6 de 7	

7. Socialización segundo seguimiento plan de acción PPSS a corte 30 de agosto de 2022

Se informa a los integrantes del comité que de acuerdo a la información recibida y auditorías internas realizadas a los procesos institucionales se evidencia que a la fecha del 30 de agosto de 2022 se tiene un cumplimiento del **71.4%** de las actividades realizadas, detallado de la siguiente manera:

Abierto - No iniciado (A): La actividad no presente ejecución: 0%

Número de Actividades Abiertas: 3

En Desarrollo (ED): La actividad cuenta con evidencias de actividades planeadas, implementación y de acuerdo a la fecha estipulada se encuentran en tiempo oportuno: 1 – 99% (25%)

Número de Actividades En Desarrollo: 4

Cerrado (C): La actividad se encuentra totalmente cumplida: 100%

Número de Actividades Cerradas: 14

Se anexa informe del seguimiento en 3 folios.

8. Información seguimiento a Educación continuada a la asociación de usuarios incluyendo la elaboración de boletín por parte de los usuarios de acuerdo a lo solicitado por la SSD

Se informa a los integrantes del comité que de acuerdo al cronograma de educación continuada para el 7 de septiembre se tiene programada la capacitación para los integrantes de la asociación de usuarios de los siguientes temas:

9	USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	Lider SIAU	Asociación de usuarios	1														
10	FUNCIONES Y LOCALIZACION DEL SIAU	Lider SIAU	Asociación de usuarios	1														
11	EL DERECHO A LA SALUD - DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	Asesor Jurídico de la ESE	Asociación de usuarios	1														
12	EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - NORMAS INSTITUCIONALES	Asesor Jurídico de la ESE	Asociación de usuarios	1														

Además, se informa que la jefe de comunicaciones de la ESE Jelissa Contreras, socializará la circular emitida por la SSD referente al diseño, elaboración y orientación a los integrantes de la asociación de usuarios de los Boletines comunitarios.


8. Proposiciones y varios

Ninguno



Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5660333 - 3234678196 Aguachica - Cesar
www.hospitallocalaguachica.gov.co gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

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

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	Septiembre 2022
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	Septiembre 2022

Se da por terminada la reunión siendo las 11:50 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: 30 de agosto de 2022

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
1	Saúl Hernández	12912571	Gerente	[Firma]
2	Maira Alejandra Caoto P.	1065914315	Juridica	[Firma]
3	Diana Caviedes R.	100324737	Secretaria	[Firma]
4	HERIBERTO GUTIERREZ	7.445450	Pte ASOC	[Firma]
5	Mabel Marenes Lopez	49.741254	Coord. URSMA	[Firma]
6	Karina Castro Nunez	106591431	Coord. PHG/US	[Firma]
7	María Nelly Culma	24703443	asociación U	[Firma]
8	Yvonne delmanna Gomez	28715844	J. D	[Firma]
9	Esther Rodriguez	49650641	Etica	[Firma]
10.	Viviana Fiebel Roshy Quib	63533706	Auditoria Cobral	[Firma]
	Jose Manuel Ramirez	91245288	Veedor Salud	[Firma]
	Juan Carlos Alegria	100702782	Coord. Medico	[Firma]




Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5660333- 3234678196 Aguachica - Cesar

www.hospitallocalaguachica.gov.co

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 5	

ACTA N° 08 de 2022


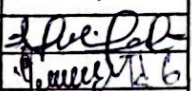
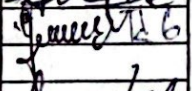
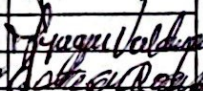
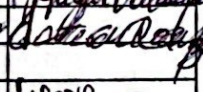
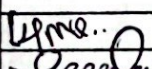
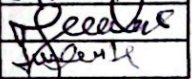
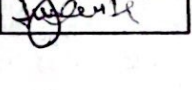
Comité Ética Hospitalaria.

Fecha: 27 de septiembre de 2022

Hora de Inicio: 10:05 a.m.


Hora de Finalización: 11:15 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	Linda Duarte	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. Seguimiento apertura del buzón de sugerencias
6. Lectura de los PQRS
7. Socialización y seguimiento al plan de mejoramiento comité de ética hospitalaria
8. Socialización ficha técnica 7 de seguimiento al control social operatividad del comité de ética hospitalaria - decreto 2063 de 2017 - decreto 321 de 2018 - política de participación social en salud del departamento del cesar - comité de ética hospitalaria.
9. 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 5	

Desarrollo de la Reunión

- 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 Garzón, subgerente administrativa y financiera, la Dra. Viviana Julieth Martínez Quintero Auditora de Calidad de la ESE, la Dra. Linda duarte líder de SIAU, invitados permanentes y la presencia de la Dra. Alba Galvis jefe de control interno invitada de acuerdo a la necesidad del asunto del comité de Ética Hospitalaria.
- Posteriormente fue aprobado el orden del día propuesto.
- 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.
- 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							
N.º	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	Septiembre 2022	X		CERRADA	
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	Septiembre 2022		X	ABIERTA	Se remitió a Jurídica para el apoyo en la respuesta.

Se evidencia un cumplimiento del 50% 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 de 28 de septiembre se encontraron 12 PQRSF.

En el Buzón de Barahoja: Queja: 08, Reclamo: 0, Sugerencias: 0, Felicitación: 0, Buzón de San Eduardo: 4 Queja, buzón de Urgencias: 0 Queja y Buzón de Idema: 0 Queja.

 <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 3 de 5	

6. Lectura de los PQRSF


La Dra. Linda Duarte, líder de SIAU, procede 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
Atención inoportuna en el área del servicio de urgencias	1	Sede Barahoja	Buzón de sugerencias	Queja
Demora en el área de facturación por falta de impresora	2	Sede Barahoja	Buzón de sugerencias	Queja
Atención inoportuna por parte del médico del consultorio 1	2	Sede Barahoja	Buzón de sugerencias	Queja
Atención inoportuna en el área de odontología	1	Sede San Eduardo	Buzón de sugerencias	Queja
Apoyo de otro profesional en el área de salud pública	1	Sede Barahoja	Buzón de sugerencias	Queja
Los adultos de la tercera edad necesitan un espacio adecuado para la toma de muestras en los días lluviosos.	1	Sede Barahoja	Buzón de sugerencias	Queja
Atención inadecuada en el área de laboratorio	1	San Eduardo	Buzón de sugerencias	Queja
Atención inoportuna por parte del médico Carretero.	1	Sede Barahoja	Buzón de sugerencias	Queja
Atención inoportuna en el servicio de facturación en la sede San Eduardo	1	San Eduardo	Buzón de sugerencias	Queja
TOTAL	11			

Al realizar la lectura de los PQRSF, los integrantes del comité de ética proceden a realizar sus sugerencias frente a los acontecimientos en la ESE Hospital Local, en aras de proporcionar efectividad en el seguimiento a los planes de acción de los procesos involucrados en la prestación del servicio, dando cumplimiento a la normativa vigente y apoyando a la organización en el logro de los objetivos estratégicos.

7. Socialización y seguimiento al plan de mejoramiento comité de ética hospitalaria

Se socializa a los integrantes del comité de ética hospitalaria el plan de acción y de mejora del comité de ética hospitalaria, en el cual se diseñaron actividades con el fin de subsanar las brechas encontradas en los buzones de sugerencias de la ESE, con el fin de lograr la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

 <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 4 de 5	

8. Socialización ficha técnica 7 de seguimiento al control social operatividad del comité de ética hospitalaria - decreto 2063 de 2017 - decreto 321 de 2018 - política de participación social en salud del departamento del cesar - comité de ética hospitalaria.

Se realizó socialización de la ficha técnica 7 de seguimiento al control social operatividad del comité de ética hospitalaria - decreto 2063 de 2017 - decreto 321 de 2018 - política de participación social en salud del departamento del cesar - comité de ética hospitalaria, en aras de darle cumplimiento a las directrices brindadas por la secretaria de salud departamental, dando seguimiento a los planes de mejora encaminados al bienestar y el buen servicio de la ESE.


8. Proposiciones y varios

Control interno refiere que en el servicio de RX se presentó un inconveniente relacionado con los horarios para la entrega de resultados de Rx con un integrante de la asociación de usuarios y el señor Erdwin Pacheco el responsable de entrega de la lectura de RX, el señor Manuel manifiesta que es señor Erdwin realiza cambio de horarios sin previo aviso a la alta dirección.

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	Octubre 2022
2	Dar respuesta por parte del CEH al oficio interno I-2021-000196	Miembros del Comité de Ética Hospitalaria	Octubre 2022

Se da por terminada la reunión siendo las 11:15 a.m. Para mayor constancia se firma por los asistentes. Se Anexa lista de asistencia y evidencias fotográficas.

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

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





PLANEACION ESTRATEGICA	GER-HLA-200
GERENCIA	Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Fecha: 27 de septiembre de 2022


No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
1	Luca Katherine Quinto	1065901620	Coord. SIAV.	<i>[Handwritten Signature]</i>
2	Alba Rosa Galiz O.	49660707	Ases. @.I.	<i>[Handwritten Signature]</i>
3	Juan Valdivia Gómez	28715844	J. D.	<i>[Handwritten Signature]</i>
4	José Manuel Ramírez	91245288	ve de salvad	<i>[Handwritten Signature]</i>
5	Esther Cecilia Rodríguez	49656611	CSUADIA	<i>[Handwritten Signature]</i>
6	Suísel Hernández G	18522577	Garantía.	<i>[Handwritten Signature]</i>
7	Viviana Elizabeth Martínez O.	63533706	Auditoría cont.	<i>[Handwritten Signature]</i>
8	Thania M. Olivar Quin	49672840	Prof. univ. sistema	<i>[Handwritten Signature]</i>
9	Florica Wilches García	49660514	subgerencia	<i>[Handwritten Signature]</i>
10	Habel Mercedes López	49741754	coord. urgencias	<i>[Handwritten Signature]</i>



Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5660333- 3234678196 Aguachica - Cesar

www.hospitallocalaguachica.gov.co gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SIU-610-OFI
		Versión	01
		Descripción	Acta
		Fecha	10-02-2017
SIAU		Página 1 de 1	

ACTA DE APERTURA DE BUZONES MES: Julio-2022

ACTA N° 013/2022

LUGAR Y FECHA: Aguachica, Julio-15-2022

Se abre el buzón de sugerencias en presencia del usuario:

José Manuel Ramírez González CC 91.245288

El motivo de su presencia es la veracidad y oportunidad para la obtener información acerca de la percepción del usuario.

A continuación, se describe la información encontrada en cada uno de los buzones según la clasificación de la solicitud:


UBICACIÓN DEL BUZÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1. Hospital Local de Aguachica Sede principal. C. Externa	0	01	0	0	0
2. Hospital Local de Aguachica Sede principal. Urgencias	0	0	0	0	0
3. Sede Centro de Salud San Eduardo	0	02	0	0	0
4. Sede Centro de Salud Idema	0	0	0	0	0
TOTAL	0	03	0	0	0

No siendo otro el objetivo de la presente acta, se da por terminada y en constancia firman los que en ella intervinieron

FIRMAS DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN

Firma del usuario José Manuel Ramírez González

Firma Personal de la ESE HLA, que acompaña [Firma]

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SIU-610-OFI
		Versión	02
		Descripción	Acta
		Fecha	10-02-2022
	SIAU	Página 1 de 1	

ACTA DE APERTURA DE BUZONES MES: Julio-2022

ACTA N° 014 / 2022

LUGAR Y FECHA: Aguachica, julio-26-2022.

Se abre el buzón de sugerencias en presencia del usuario:

José Manuel Ramírez González CC 91.245.288.

El motivo de su presencia es la veracidad y oportunidad para la obtener información acerca de la percepción del usuario.

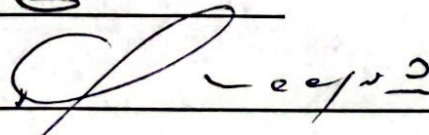
A continuación, se describe la información encontrada en cada uno de los buzones según la clasificación de la solicitud:


UBICACIÓN DEL BUZÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1. Hospital Local de Aguachica Sede principal. C. Externa	0	01	0	0	0
2. Hospital Local de Aguachica Sede principal. Urgencias	0	0	0	0	0
3. Sede Centro de Salud San Eduardo	0	02	0	0	0
4. Sede Centro de Salud Idema	0	0	0	0	0
TOTAL	0	03	0	0	0

No siendo otro el objetivo de la presente acta, se da por terminada y en constancia firman los que en ella intervinieron

FIRMAS DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN

Firma del usuario 

Firma Personal de la ESE HLA, que acompaña 

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SIU-610-OFI
		Versión	01
		Descripción	Acta
		Fecha	10-02-2017
SIAU		Página 1 de 1	

ACTA DE APERTURA DE BUZONES MES: Agosto - 2022

ACTA N° 015 / 2022

LUGAR Y FECHA: Aguachica, Agosto 15 2022.

Se abre el buzón de sugerencias en presencia del usuario:

José Manuel Ramírez González CC 91.245.288.

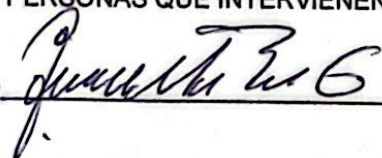
El motivo de su presencia es la veracidad y oportunidad para la obtener información acerca de la percepción del usuario.

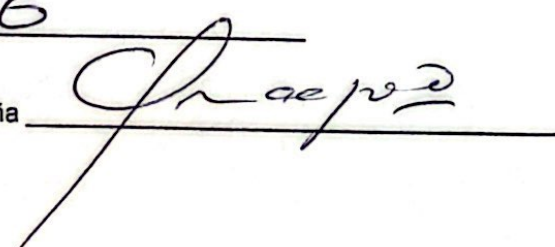
A continuación, se describe la información encontrada en cada uno de los buzones según la clasificación de la solicitud:


UBICACIÓN DEL BUZÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1. Hospital Local de Aguachica Sede principal. C. Externa	0	03	0	0	0
2. Hospital Local de Aguachica Sede principal. Urgencias	0	04	0	0	0
3. Sede Centro de Salud San Eduardo	0	0	0	0	0
4. Sede Centro de Salud Idema	0	0	0	0	0
TOTAL	0	07	0	0	0

No siendo otro el objetivo de la presente acta, se da por terminada y en constancia firman los que en ella intervinieron

FIRMAS DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN

Firma del usuario 

Firma Personal de la ESE HLA, que acompaña 

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SIU-610-OFI
		Versión	01
		Descripción	Acta
		Fecha	10-02-2017
SIAU		Página 1 de 1	

ACTA DE APERTURA DE BUZONES MES: Agosto 2022

ACTA N° 016 / 2022

LUGAR Y FECHA: Aguachica, Agosto-30-2022

Se abre el buzón de sugerencias en presencia del usuario:

José Manuel Ramírez González CC 91.245.288

El motivo de su presencia es la veracidad y oportunidad para la obtener información acerca de la percepción del usuario.


A continuación, se describe la información encontrada en cada uno de los buzones según la clasificación de la solicitud:

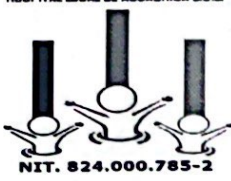
UBICACIÓN DEL BUZÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1. Hospital Local de Aguachica Sede principal. C. Externa	0	01	0	01	0
2. Hospital Local de Aguachica Sede principal. Urgencias	0	0	0	0	0
3. Sede Centro de Salud San Eduardo	0	0	0	0	0
4. Sede Centro de Salud Idema	0	01	0	0	0
TOTAL	0	02	0	01	0

No siendo otro el objetivo de la presente acta, se da por terminada y en constancia firman los que en ella intervinieron

FIRMAS DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN

Firma del usuario 

Firma Personal de la ESE HLA, que acompaña 

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SIU-610-OFI
		Versión	02
		Descripción	Acta
		Fecha	10-02-2022
SIAU		Página 1 de 1	

ACTA DE APERTURA DE BUZONES MES:

ACTA N° 017 / 2022

LUGAR Y FECHA: Aguachica, Septiembre 20 de 2022

Se abre el buzón de sugerencias en presencia del usuario:

José Manuel Ramírez González cc- 91.245.200.


El motivo de su presencia es la veracidad y oportunidad para la obtener información acerca de la percepción del usuario.


A continuación, se describe la información encontrada en cada uno de los buzones según la clasificación de la solicitud:


UBICACIÓN DEL BUZÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1. Hospital Local de Aguachica Sede principal. C. Externa	0	4	0	0	0
2. Hospital Local de Aguachica Sede principal. Urgencias	0	1	0	0	0
3. Sede Centro de Salud San Eduardo	0	2	0	0	0
4. Sede Centro de Salud Idema	0	0	0	0	0
TOTAL	0	7	0	0	0

No siendo otro el objetivo de la presente acta, se da por terminada y en constancia firman los que en ella intervinieron

FIRMAS DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN

Firma del usuario 

Firma Personal de la ESE HLA, que acompaña 

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SIU-610-OFI
		Versión	02
		Descripción	Acta
		Fecha	10-02-2022
SIAU		Página 1 de 1	

ACTA DE APERTURA DE BUZONES MES:

ACTA N° 018 / 2022

LUGAR Y FECHA: Aguachica, Septiembre 27 de 2022

Se abre el buzón de sugerencias en presencia del usuario:

Jose Manuel Ramirez Gonzalez cc 91.245.288

El motivo de su presencia es la veracidad y oportunidad para la obtener información acerca de la percepción del usuario.

A continuación, se describe la información encontrada en cada uno de los buzones según la clasificación de la solicitud:

UBICACIÓN DEL BUZÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1. Hospital Local de Aguachica Sede principal. C. Externa	0	0	0	0	0
2. Hospital Local de Aguachica Sede principal. Urgencias	0	0	0	0	0
3. Sede Centro de Salud San Eduardo	0	3	0	0	0
4. Sede Centro de Salud Idema	0	1	0	0	0
TOTAL	0	4	0	0	0

No siendo otro el objetivo de la presente acta, se da por terminada y en constancia firman los que en ella intervinieron

FIRMAS DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN

Firma del usuario 

Firma Personal de la ESE HLA, que acompaña 