

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	
		Versión	01
	Fecha	21 de junio de 2016	
	Formato	Oficios	
<b>GERENCIA</b>	Página 1 de 3		

Aguachica (Cesar), 20 de Junio de 2023.

Señores

**MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

Wilfer Reyes Badillo, Esther Rodríguez, Nubia Mercedes Zapata, Nelly Culman (Representantes de la Asociación de Usuarios), Margaret de Jesús Cortina Barrios (Rep. de los médicos), Elizabeth Gómez Mercado (Representante de enfermería)

**INVITADOS DE CONFORMIDAD**

Mónica Wilches Garzón (Subgerente Administrativo y Financiero), Viviana Yulieth Martínez (Calidad) Nidia Angarita (Trabajadora Social), Maira Cueto (Jurídica) Keiry López Domínguez (Coordinadora demanda inducida) y Manuel Ramírez (Rep. Asociación de usuarios)

**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: 10:00 a.m.

Fecha: 21 de Junio 2023.

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

Atentamente,

  
**SAUL HERNANDEZ GUTIERREZ**  
 Gerente Hospital Local de Aguachica

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	
		Versión	01
<b>GERENCIA</b>		Fecha	21 de junio de 2016
		Formato	Oficios
		Página 2 de 3	

## RECIBIDO

ASUNTO: REUNION COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

<b>WILFER REYES BADILLO</b> (Representantes de la Asociación de Usuarios)	<i>wilferreyes</i>
<b>ESTHER RODRÍGUEZ</b> (Representantes de la Asociación de Usuarios)	
<b>NUBIA MERCEDES ZAPATA</b> (Representantes de la Asociación de Usuarios)	
<b>NELLY CULMAN</b> (Representantes de la Asociación de Usuarios)	
<b>MARGARET DE JESÚS CORTINA BARRIOS</b> (Rep. de los médicos)	<i>Margaret Cortina</i>
<b>ELIZABETH GÓMEZ MERCADO</b> (Representante de enfermería)	
<b>MONICA WILCHES GARZON</b> (Subgerente)	<i>Mónica Wilches</i>
<b>VIVIANA YULIETH MARTINEZ</b> (Calidad)	<i>Viviana</i>
<b>NIDIA ANGARITA</b> (Trabajadora Social)	
<b>KEIRY LÓPEZ DOMÍNGUEZ</b> Coordinadora Demanda Inducida	<i>Keiry Lopez</i>
<b>MAIRA ALEJANDRA CUETO PATERNINA</b> Asesor Jurídico	<i>Maira Alejandra Cueto</i>
<b>JOSE MANUEL RAMIREZ</b> Rep. Asociación de usuarios	

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>		Página 1 de 4	

**ACTA N° 06 de 2023**

**Comité Ética Hospitalaria.**

Fecha: 21 de junio de 2023

Hora de Inicio: 10:10 a.m.

Hora de Finalización: 11:55 a.m.

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

<b>ASISTENTES MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>						
N°	Nombre	Cargo	ASISTIO		Firma	
			SI	NO		
1	Saul Hernández Gutiérrez	Gerente	X		Se anexa lista de asistencia	
2	Margaret de Jesús Cortina Barrios	Representante de los Médicos	X			
3	Elizabeth Gómez Mercado	Representante de Enfermería	X			
4	Wilfer Reyes Badillo	Representante Asociación de Usuarios	X			
5	Esther Rodríguez	Representante Asociación de Usuarios		X		
6	Nubia Mercedes Zapata	Representante COPACO		X		
7	Nelly Culma	Representante COPACO		X		
<b>ASISTENTE INVITADOS</b>						
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	Keiry López Domínguez	Líder Call Center – Demanda Inducida	X			
12	Mayra Alejandra Cueto	Asesora Jurídica	X			
13	Luis Santiago	Representante de la Asociación de Usuarios	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. Proposiciones y varios

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>		Página 2 de 4	

### 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 4 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 jefe Keiry López Domínguez Líder Call Center – Demanda Inducida, Mayra Alejandra Cueto asesora jurídica, 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	Junio 2023	X		CERRADA	
2	Seguir utilizando el formato de acta de apertura de buzón de sugerencias que consolida la información de los diferentes buzones	Asociación de usuarios	Junio 2023	X		CERRADA	

Se evidencia un cumplimiento del 100% 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 31 de mayo y a 15 de junio, los formatos encontrados en el buzón de sugerencias fueron entregados a la oficina de SIAU para su respectiva sistematización, gestión de respuesta a los usuarios y consolidado al comité de ética hospitalaria.

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	Descripción	Actas	
	Fecha	10-01-2022	
<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>		Página 3 de 4	

## 6. Lectura de los PQRSF

Consolidado de las PQRSF				
RELACIONADA CON:	Número	Sede	Procedencia	Tipo de PQRSF
Queja por mal estado de la camilla de citología en la sede Barahoja	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Queja
Felicitaciones al señor Ramon Escalante	01	H.L. A	Buzón de sugerencias	Felicitaciones
TOTAL	02			

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.

Referente a la queja por mal estado de la camilla del servicio de citología, el Dr. Saul Hernández, gerente de la ESE refiere que se informará al servicio de mantenimiento hospitalario para que prioricen la revisión y arreglo de la camilla.

## 7. Proposiciones y varios

La Dra. Viviana Julieth Martínez Quintero, auditora de calidad de la ESE, informa a los integrantes del comité que desde la oficina de calidad en articulación con los líderes de áreas con el fin de dar cumplimiento al plan de acción reportado al Ministerio de salud y Protección social a través de la plataforma de PISIS del SISPRO de la política de participación social en salud, se describieron unas actividades de capacitación y socialización de los procesos institucionales, ruta de atención en salud, promoción, educación en salud a los integrantes de la asociación de usuarios, programada de forma trimestral. De acuerdo al cronograma de educación continuada dirigida a la Asociación de usuarios de la ESE Hospital Local de Aguachica en el mes de junio se tenía programada 5 capacitaciones; el día 5 de junio la líder de calidad llama a la señora Arelys Narváez, presidenta de la Asociación de usuarios para preguntarle la fecha de reunión de los integrantes y comentarle que aprovechando la reunión de ellos nos permita el espacio para que los líderes de áreas realicen la capacitaciones de los temas, a lo que la señora Arelys refiere que la reunión es para el miércoles 7 de junio a las 2 p.m., sin expresar algún requerimiento para poderla realizar. Sin embargo, el día 7 de junio cuando los líderes se presentan al auditorio para realizar las respectivas capacitaciones, la señora Arelys no les permitió el ingreso y comento que para dar las capacitaciones a los integrantes de la asociación de usuarios se requería pasar primero un oficio.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a las ejecuciones de las actividades definidas y socializadas del plan de acción de la política de participación social en salud; se solicita que se realicen acciones de mejora y designación de responsables para la implementación de las actividades, ya que desde calidad compete solo realizar el seguimiento de las acciones de cada actividad.

A lo que el señor Wilfer Reyes, integrante del comité dice que ellos no sabían que la señora Arelys no le había dejado dar las capacitaciones que ellos no están de acuerdo con esa decisión de la señora Arelys y que en la próxima reunión de la asociación van a tocar ese tema, porque ellos si están interesados en que los capaciten.

**COMPROMISOS**

N.º	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	Julio 2023

Se da por terminada la reunión siendo las 11:55 a.m. Para mayor constancia se firma por los asistentes. Se Anexa lista de asistencia y evidencias fotográficas.

**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS**





**LISTA DE ASISTENCIA  
COMITÉ ETICA HOSPITALARIAVIGENCIA 2023  
Fecha: 21 de Junio de 2023**

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Wilfer Reyes Padillo	5046503	Psicólogo	Wilfer Reyes Padillo
Margarit Cortina	32710323	Medico	Margarit Cortina
Maira Alejandra Coeto P.	106591435	abogada	Maira Alejandra Coeto P.
Viviana Jheth Montoya Q.	63533766	Auditoria Colibol	Viviana Jheth Montoya Q.
Elizabeth Gómez H.	49729105	Coordinadora	Elizabeth Gómez H.
LUIS A SANTIAGO	18927646	USDON	Luis A Santiago
Yonca Judith Ganez	49660514	Subgerente	Yonca Judith Ganez
Seid Hernandez G.	18925211	Gerente	Seid Hernandez G.
Kermy Lopez Dominguez	27518429	Enfermera	Kermy Lopez Dominguez

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

Aguachica (Cesar), 17 de Mayo de 2023.

Señores

**MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

Wilfer Reyes Badillo, Esther Rodríguez, Nubia Mercedes Zapata, Nelly Culman (Representantes de la Asociación de Usuarios), Margaret de Jesús Cortina Barrios (Rep. de los médicos), Elizabeth Gómez Mercado (Representante de enfermería)

**INVITADOS DE CONFORMIDAD**

Mónica Wilches Garzón (Subgerente Administrativo y Financiero), y Viviana Yulieth Martínez (Calidad) 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: 10:00 a.m.

Fecha: 17 de Mayo 2023.

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

Atentamente,

  
**SAUL HERNANDEZ GUTIERREZ**  
Gerente Hospital Local de Aguachica



## RECIBIDO

ASUNTO: REUNION COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

WILFER REYES BADILLO (Representantes de la Asociación de Usuarios)	<i>Wilfer Reyes Badillo</i>
ESTHER RODRÍGUEZ (Representantes de la Asociación de Usuarios)	
NUBIA MERCEDES ZAPATA (Representantes de la Asociación de Usuarios)	<i>Nubia Mercedes Zapata</i>
NELLY CULMAN (Representantes de la Asociación de Usuarios)	
MARGARET DE JESÚS CORTINA BARRIOS (Rep. de los médicos)	
ELIZABETH GÓMEZ MERCADO (Representante de enfermería)	
MONICA WILCHES GARZON (Subgerente)	
VIVIANA YULIETH MARTINEZ (Calidad)	<i>Viviana -</i>
NIDIA ANGARITA (Trabajadora Social)	
HELEN MABEL MARENCO Coordinadora de Urgencia	<i>Helen Mabel Marenco</i>
KEIRY LÓPEZ DOMÍNGUEZ Coordinadora Demanda Inducida	<i>Keiry López D.</i>

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 1 de 4	

**ACTA N° 05 de 2023**

**Comité Ética Hospitalaria.**

Fecha: 17 de mayo de 2023

Hora de Inicio: 10:00 a.m.

Hora de Finalización: 11:40 a.m.

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

<b>ASISTENTES MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>						
N°	Nombre	Cargo	ASISTIO		Firma	
			SI	NO		
1	Saul Hernández Gutiérrez	Gerente	X		Se anexa lista de asistencia	
2	Margaret de Jesús Cortina Barrios	Representante de los Médicos		X		
3	Elizabeth Gómez Mercado	Representante de Enfermería	X			
4	Wilfer Reyes Badillo	Representante Asociación de Usuarios	X			
5	Esther Rodríguez	Representante Asociación de Usuarios		X		
6	Nubia Mercedes Zapata	Representante COPACO	X			
7	Nelly Culma	Representante COPACO		X		
<b>ASISTENTE INVITADOS</b>						
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	Keiry López Domínguez	Líder Call Center – Demanda Inducida	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. 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 4 de los 7 integrantes del Comité. Se contó con la presencia de la

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

Dra. Mónica Wilches Garzón, subgerente administrativa y financiera, la Dra. Viviana Julieth Martínez Quintero Auditora de Calidad de la ESE, la jefe Keiry López Domínguez Líder Call Center – Demanda Inducida, 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	Mayo 2023	X		CERRADA	
2	Publicar en la web el plan de mejoramiento del primer trimestre de 2023 del comité de ética hospitalaria	Profesional de sistemas	Mayo 2023	X		CERRADA	
3	Implementar el formato de acta de apertura de buzón de sugerencias entregado por la líder del SIAU al veedor José Manuel Ramírez	Líder de SIAU – Integrantes de la Asociación de usuarios	Mayo 2023		X	ABIERTA	Los integrantes del comité refieren que se debe consolidar la información en una sola acta como se está realizando hasta ahora y no en el formato que la licenciada definió.

Se evidencia un cumplimiento del 67% de las acciones planteadas. Se exhorta al cumplimiento de las acciones planteadas con el fin de dar cierre a las actividades.

Los integrantes del comité refieren que la acción número 3 no deben realizarla, lo anterior obedece a que el formato de apertura de buzón que entrega la licenciada Nidia se requiere utilizar 8 hojas mensuales esta tarea no es amigable con el ambiente, en cambio el formato que se está realizando actualmente, solo se utiliza 2 hojas al mes ya que en él se consolida la información se debe consolidar la información total de las

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 3 de 4	

aperturas de los buzones, en este orden de ideas los integrantes del comité aprueban seguir utilizando el formato de acta de apertura de buzón de sugerencias que hasta el momento se está diligenciando.

#### 5. Seguimiento apertura de buzón de sugerencias

Los integrantes de la asociación de usuarios, expresan que se abrió los buzones de sugerencias a corte 28 de abril y 15 de mayo, los formatos encontrados en el buzón de sugerencias fueron entregados a la oficina de SIAU para su respectiva sistematización, gestión de respuesta a los usuarios y consolidado al comité de ética hospitalaria.

#### 6. Lectura de los PQRSF

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.

#### 7. Proposiciones y varios

Ninguno

#### COMPROMISOS

N.º	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	Junio 2023
2	Seguir utilizando el formato de acta de apertura de buzón de sugerencias que consolida la información de los diferentes buzones	Profesional de sistemas	Junio 2023

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**

**GERENCIA**

Código	
Versión	01
Fecha	21 de junio de 2016
Formato	Oficios

**LISTA DE ASISTENCIA  
COMITÉ ETICA HOSPITALARIAVIGENCIA 2023  
Fecha: 17 de Mayo de 2023**

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
Kon Lopez D.	32518429	Jefe Caliente	K Lopez D.
Said Hernández G	18.222.217	Cetana A	[Signature]
Mabel Flarencia Lopez	49.741.254	Coord Urgencia	[Signature]
Nebia Y Zapata Ymo?	49667.223	AUSANIOS copaco	[Signature]
Viliana Julieth Martinez Quinto	63533706	Auditoria Calidad	[Signature]
José Manuel Ramirez	91245288	Vee Dor Salud	[Signature]
Wilfer Rojas Babilio	5046503	veedor	[Signature]



Salud, calidad y servicio con excelencia

Sede principal: Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5651854 Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) email: [gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co](mailto:gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co)



Código	
Versión	01
Fecha	21 de junio de 2016
Formato	Oficios

Aguachica (Cesar), 17 de Abril de 2023.

Señores

**MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

Wilfer Reyes Badillo, Esther Rodríguez, Nubia Mercedes Zapata, Nelly Culman (Representantes de la Asociación de Usuarios), Margaret de Jesús Cortina Barrios (Rep. de los médicos), Elizabeth Gómez Mercado (Representante de enfermería)

**INVITADOS DE CONFORMIDAD**

Mónica Wilches Garzón (Subgerente Administrativo y Financiero), y Viviana Yulieth Martínez (Calidad) y Nidia Angarita (Trabajadora Social)

**INVITADOS DE CONFORMIDAD A LA NATURALEZA DEL ASUNTO**

Telmira Cáceres (Auxiliar de Enfermería), Helen Mabel Marengo Luque (Coordinadora de urgencias), Manuel Ramírez (Veedor de Salud), Estela Milena Cuello Lengua (gerente PMEYAS)

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: 10:00 a.m.

Fecha: 19 de Abril 2023.

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

Atentamente,

  
**SAUL HERNÁNDEZ GUTIERREZ**  
Gerente Hospital Local de Aguachica



**PLANEACION ESTRATEGICA**

**GERENCIA**

Código	
Versión	01
Fecha	21 de junio de 2016
Formato	Oficios

**RECIBIDO**

**ASUNTO: REUNION COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

WILFER REYES BADILLO (Representantes de la Asociación de Usuarios)	<i>[Signature]</i>
ESTHER RODRÍGUEZ (Representantes de la Asociación de Usuarios)	
NUBIA MERCEDES ZAPATA (Representantes de la Asociación de Usuarios)	<i>Nubia y Japato</i>
NELLY CULMAN (Representantes de la Asociación de Usuarios)	
MARGARET DE JESÚS CORTINA BARRIOS (Rep. de los médicos)	<i>[Signature]</i>
ELIZABETH GÓMEZ MERCADO (Representante de enfermería)	<i>[Signature]</i>
MONICA WILCHES GARZON (Subgerente)	
VIVIANA YULIETH MARTINEZ (Calidad)	<i>Vfmo.</i>
NIDIA ANGARITA (Trabajadora Social)	
TELMIRA CÁCERES (Auxiliar de Enfermería)	<i>[Signature]</i>
HELEN MABEL MARENCO LUQUE (Coordinadora de urgencias)	<i>[Signature]</i>
MANUEL RAMÍREZ (Veedor de Salud)	
ESTELA MILENA CUELLO LENGUA (Gerente PMEYAS)	<i>[Signature]</i>

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 1 de 9	

**ACTA N° 04 de 2023**

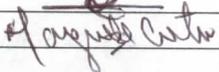
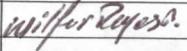
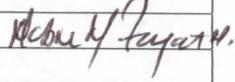
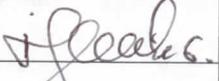
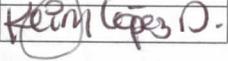
**Comité Ética Hospitalaria.**

Fecha: 19 de abril de 2023

Hora de Inicio: 10:00 a.m.

Hora de Finalización: 11:45 a.m.

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

<b>ASISTENTES MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>					
N°	Nombre	Cargo	ASISTIO		Firma
			SI	NO	
1	Saul Hernández Gutiérrez	Gerente	X		
2	Margaret de Jesús Cortina Barrios	Representante de los Médicos	X		
3	Elizabeth Gómez Mercado	Representante de Enfermería	X		
4	Wilfer Reyes Badillo	Representante Asociación de Usuarios	X		
5	Esther Rodríguez	Representante Asociación de Usuarios		X	
6	Nubia Mercedes Zapata	Representante COPACO	X		
7	Nelly Culma	Representante COPACO		X	
<b>ASISTENTE INVITADOS</b>					
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	Keiry López Domínguez	Líder Call Center – Demanda Inducida	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 cronograma ajustado de apertura de Buzón de Sugerencias cada 15 días.
8. Socialización programación Plan de Acción Política de participación social en salud vigencia 2023
9. Seguimiento programa y cronograma de educación continuada a la asociación de usuarios 2023
10. Diseño plan de mejoramiento comité de ética hospitalaria primer trimestre 2023
11. Proposiciones y varios

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200	
		Versión	02	
	Descripción	Actas	Página 2 de 9	
	Fecha	10-01-2022		
<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>				

### 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 4 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 jefe Keiry López Domínguez Líder Call Center – Demanda Inducida, 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	Abril 2023	X		CERRADA	
2	Oficiar a la licenciada Nidia Angarita por qué no contesta los PQRS, acompañamiento a apertura de los buzones y gestión de los PQRS y consolidado ante el comité de ética hospitalaria.	Gerente – Integrantes del Comité de Ética hospitalaria	Abril 2023	X		CERRADA	

Se evidencia un cumplimiento del 100% 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 28 de marzo y 14 de abril, los formatos encontrados en el buzón de sugerencias fueron entregados a la oficina de SIAU para su respectiva sistematización, gestión de respuesta a los usuarios y consolidado al comité de ética hospitalaria.

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		<b>Página 3 de 9</b>	

## 6. Lectura de los PQRSF

La licenciada Nidia Angarita, líder del SIAU de la ESE, refiere a los integrantes del comité que ella hizo entrega al señor Manuel Ramírez de un formato de acta para la apertura de buzón de sugerencias, la cual debe ser una por cada buzón y debe estar firmada por dos testigos y el líder de cada servicio el cual acompaña a la apertura del buzón.

Por lo anterior de la apertura del mes de abril no se ha recibido ni el formato del acta ni PQR diligenciados correctamente, además refiere a los miembros de la Asociación de usuarios que ellos deben apoyar a socializar los formatos y a enseñar a que los usuarios diligencien bien y correctamente con todos los datos los formatos de PQRSF cuando deseen colocar alguna PQRSF.

Continua la licenciada Nidia manifestando que desde la oficina de SIAU están muy pendientes en dar respuesta oportuna a lo que a ella le compete, pero que en reiteradas ocasiones remite a la gerencia quejas que son de índole de dirección y es la fecha y no se la contesta, por eso tiene muchas quejas sistematizadas sin gestión ni cierre.

Informa que el asesor de seguridad y salud en el trabajo se la pasa realizando las funciones del SIAU, proceso que no le compete ni le corresponde, además a ella le han llegado muchas quejas del personal empleado de la ESE manifestando que el ingeniero les llama la atención en frente de todos, además que a ella cada rato le dice que necesita que se pensione rápido, situación que es ella la que debe decidir y por ley tiene hasta los 70 años para poder decidir irse a pensionar, por lo anterior ella sugiere que desde la dirección deben hablar con el y que el se encargue de las funciones de seguridad y salud en el trabajo y no de las funciones de otros procesos.

A la intervención anterior la Dra. Viviana Martínez, auditora de calidad, refiere que desde la oficina de calidad se diseñó un acta de apertura donde se consolidaba la información de los 4 buzones, lo anterior con el fin de evitar tanto gasto de papel, contaminación ambiental y que la información se consolide de forma amigable, siendo así las cosas como están requeridas desde la oficina de SIAU, coloca a consideración con los integrantes del comité la aprobación del formato diseñado por la oficina de SIAU, a lo que todos los integrantes aceptan que se utilice el formato creado y diseñado por SIAU además refieren que ella debe acompañar a la apertura de los buzones, consolidar la información en las actas y responder por el diligenciamiento de las actas de apertura de buzón y su custodia.

## 7. Socialización cronograma ajustado de apertura de Buzón de Sugerencias cada 15 días.

Se socializa que según acta N° 03-2023 de comité de ética Hospitalaria, los integrantes del comité aprueban ajustar las fechas en el cronograma para que se realice apertura del buzón de sugerencias cada 15 días a partir del mes de abril de 2023.

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>		Página 4 de 9	

	<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE</b> <b>NIT 824000785-2</b>	Código	SGC-310-CR-02	
	<b>CRONOGRAMA APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS AÑO 2023</b>		Versión	02
			Fecha	3/01/2023

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		7	7										
				14	14	14	15	15	14	15	15	17	14	12	
			24	24	21										
			31	28	28	28	31	30	31	31	29	31	30	26	
2	Apertura de buzón de sugerencias Hospital Local de Aguachica Servicio de Urgencias	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE		7	7										
				14	14	14	15	15	14	15	15	17	14	12	
			24	24	21										
			31	28	28	28	31	30	31	31	29	31	30	26	
3	Apertura de buzón de sugerencias Centro de Salud San Eduardo	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE		7	7										
				14	14	14	15	15	14	15	15	17	14	12	
			24	24	21										
			31	28	28	28	31	30	31	31	29	31	30	26	
4	Apertura de buzón de sugerencias Centro de Salud Idema	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE		7	7										
				14	14	14	15	15	14	15	15	17	14	12	
			24	24	21										
			31	28	28	28	31	30	31	31	29	31	30	26	

Nota: Según acta N° 03-2023 de comité de ética Hospitalaria, los integrantes del comité aprueban ajustar las fechas en el cronograma para que se realice apertura del buzón de sugerencias cada 15 días a partir del mes de abril de 2023.

Dr. SAUL HERNANDEZ GUTERREZ

Gerente - Hospital Local de Aguachica ESE

## 8. Socialización programación Plan de Acción Política de participación social en salud vigencia 2023

La Dra. Viviana Martínez, auditora de calidad de la ESE, procede a socializar la programación del plan de acción de la Política de participación social en salud. Lo anterior con el fin de que se continúen realizando las actividades que se encuentran plasmadas, las cuales fueron reportadas en la plataforma PISIS del modelo integrado de SISPRO. Se informa que también se remitió a los correos electrónicos.

N°	Actividad a Desarrollar	Línea de acción por eje estratégico	Número de Actividad	Población Objeto
1	DISEÑAR PROGRAMA DE EDUCACION CONTINUADA PARA LOS USUARIOS EN TEMAS DE PARTICIPACION SOCIAL DERECHOS EN SALUD PROCESOS DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD	E1Lb	1	ASOCIACION DE USUARIOS

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	Descripción	Actas	
	Fecha	10-01-2022	
<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>		Página 5 de 9	

2	DISENAR CRONOGRAMA DE EDUCACION CONTINUADA PARA LOS USUARIOS EN TEMAS DE PARTICIPACION SOCIAL DERECHOS EN SALUD PROCESOS DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD	E1Lb	1	ASOCIACION DE USUARIOS
3	SOCIALIZAR A LA ASOCIACION DE USUARIOS EN TEMAS DE PARTICIPACION SOCIAL Y DERECHOS EN SALUD Y CONTROL SOCIAL	E1Le	1	ASOCIACION DE USUARIOS
4	SOCIALIZAR AL TALENTO HUMANO EN SALUD ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL PROGRAMAS EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PLAN DE ACCION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	E1Lh	1	TRABAJADORES SECTOR SALUD
5	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	E2La	1	ASOCIACION DE USUARIOS
6	CELEBRAR EL DIA DEL LIDER A LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS COMO INCENTIVO Y RECONOCIMIENTO A LA GRAN LABOR REALIZADA	E2Lb	1	ASOCIACION DE USUARIOS
7	COMUNICAR POR LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACION REDES SOCIALES RADIO LOS EVENTOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	E2Lc	1	CIUDADANIA GENERAL
8	DISENAR UN PLAN DE COMUNICACION PARA LA SOCIALIZACION DE LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DEBERES Y DERECHOS EN SALUD A NUESTROS USUARIOS Y FAMILIAS	E2Ld	1	TRABAJADORES SECTOR SALUD
9	SOCIALIZAR POR MEDIO DE FOLLETOS LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD ENFOCADO A LOS DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	E2Le	1	ASOCIACION DE USUARIOS
10	REALIZAR UN EVENTO DE MOTIVACION COMUNITARIA PARTICIPACION SOCIAL MAS CERCA DE TI PARA PRESENTAR LAS INICIATIVAS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	E2Lf	1	ASOCIACION DE USUARIOS
11	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	E3La	1	ASOCIACION DE USUARIOS
12	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	E3Lb	1	CIUDADANIA GENERAL
13	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	E3Lc	1	CIUDADANIA GENERAL
14	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 CAPACITACION RPMS 3280	E3Ld	1	CIUDADANIA GENERAL
15	SOCIALIZACION A LA ASOCIACION DE USUARIOS SOBRE DERECHOS EN SALUD DE ACUERDO AL CRONOGRAMA DISENADO	E4La	1	ASOCIACION DE USUARIOS
16	CONCERTAR UNA FORMA DE COMUNICACION ENTRE LOS USUARIOS Y LA ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA REUNION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	E4Lb	1	CIUDADANIA GENERAL

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
		Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>		<b>Página 6 de 9</b>	

17	ENTREGA DE RECONOCIMIENTO A LOS VEEDORES POR MEDIO DE UN CERTIFICADO FIRMADO POR EL GERENTE Y PARTICIPACION EN LA RENDICION DE CUENTAS	E4Lc	1	VEEDORES
18	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	E4Ld	1	ASOCIACION DE USUARIOS
19	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	E5La	1	ASOCIACION DE USUARIOS
20	REALIZACION Y APLICACION DE LAS HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO A LA PARTICIPACION Y CONTROL SOCIAL EN SALUD	E5Lb	1	ASOCIACION DE USUARIOS
21	PARTICIPAR EL DELEGADO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS EN LAS SESIONES CONVOCADAS POR PARTE DEL COPACO EN EL 2023	E5Lc	1	COPACO
22	REUNION DE LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS PARA LA PARTICIPACION EN TEMAS QUE GARANTICE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE EL 2023	E5Ld	1	ASOCIACION DE USUARIOS

### 9. Seguimiento programa y cronograma de educación continuada a la asociación de usuarios 2023

Se informa a los integrantes del comité de ética hospitalaria que de acuerdo al cronograma de educación continuada dirigida a la asociación de usuarios para el primer trimestre de la vigencia 2023 se tenía programada 4 capacitaciones, las cuales fueron realizadas el día 8 de marzo, dando así el cumplimiento del 100% de las programadas.

		<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA</b> <b>NIT: 824000785-2</b>		Código	SGC-310-FC-01											
PROCESO	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			Versión	1											
FORMATO	<b>CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES DERECHOS EN SALUD - POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - 2023</b>			Fecha	3/01/2023											
<b>CRONOGRAMA 2023</b>																
Nº	EJE TEMATICO	RESPONSABLE	DIRIGIDO A	INTENSIDAD HORARIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	DIRECCIONAMIENTO 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	Asesor de SST	Asociación de usuarios	1												
3	LIDERAZGO - TECNICA TRABAJO EN EQUIPO	Psicologa	Asociación de usuarios	1												
4	RUTA PROGRAMA RIESGO CARDIOVASCULAR Y METABOLICO – SALUD PÚBLICA	Lider Programa RCV	Asociación de usuarios	1												

De acuerdo al eje temático realizaron las capacitaciones los siguientes profesionales:

EJE TEMATICO	PROFESIONAL	CARGO
Direccionamiento estratégico -portafolio de servicios – sistema de calidad políticas institucionales – ruta y horario de atención - funciones de la asociación de usuarios	Dra. Viviana Julieth Martínez Quintero	Auditora de Calidad
Taller lavado de manos	Ing. Jorge Enrique Vallejo Mejía	Asesor de SST
Liderazgo - técnica trabajo en equipo	Ing. Jorge Enrique Vallejo Mejía	Asesor de SST
Ruta programa riesgo cardiovascular y metabólico – salud pública	Jefe Carmen Beatriz Quintero Batista	Lider Programa RCV

### 10. Diseño plan de mejoramiento comité de ética hospitalaria primer trimestre 2023

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 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 03 de mayo de 2023 con los miembros de la asociación de usuarios, se publicará 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:

2. FICHA TÉCNICA DE CONTROL SOCIAL PROCESOS DE FORMULACION Y ACTUALIZACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO				
DECRETO 2063 DE 2017 -DECRETO 321 DE 2019				
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR COMITE ETICA HOSPITALARIO				
MUNICIPIO: AGUACHICA		Fecha: abril 19 2023		
ENTIDAD: HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S. E				
2. FORMULACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA				
HALLAZGO POR PQR	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 médicas y de odontología	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: <a href="https://www.hospitallocalaguachica.gov.co/">https://www.hospitallocalaguachica.gov.co/</a> . 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 Hernández Gutiérrez - Tania Olivar	Mediano Plazo
Central de citas no Contesta Teléfonos para la accesibilidad para citas médicas y de odontología	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 la comunidad puede acceder.	Gerencia - Sistemas	Saul Hernández Gutiérrez - Tania Olivar	Mediano Plazo

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</p> <p>NIT. 824.000.785-2</p>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	Código	GER-HLA-200
		Versión	02
	<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>	Descripción	Actas
		Fecha	10-01-2022
		Página 8 de 9	

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 Hernández Gutiérrez	Mediano Plazo
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 descortés por parte del personal de vigilancia	Educación 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	Mónica Wilches	Mediano Plazo
Trato descortés por parte del personal de atención en salud	Educación 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 - Psicóloga- Auditoría de Calidad - SST	Juan Carlos Clavijo - Psicóloga - Viviana Martínez- Jorge Vallejo	Mediano Plazo

## 11. Proposiciones y varios

De manera respetuosa se sugiere que los integrantes del comité por la asociación de usuarios realicen un cronograma donde de forma quincenal acompañen a la apertura del buzón diferentes miembros de la asociación.

## COMPROMISOS

N.º	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	Mayo 2023
2	Publicar en la web el plan de mejoramiento del primer trimestre de 2023 del comité de ética hospitalaria	Profesional de sistemas	Mayo 2023
3	Implementar el formato de acta de apertura de buzón de sugerencias entregado por la líder del SIAU al veedor José Manuel Ramírez	Líder de SIAU – Integrantes de la Asociación de usuarios	Mayo 2023

Se da por terminada la reunión siendo las 11:45 a.m. Para mayor constancia se firma por los asistentes. Se Anexa lista de asistencia y evidencias fotográficas.



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

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	<b>GER-HLA-200</b>
<b>GERENCIA</b>	<b>Página 1 de 1</b>

**LISTA DE ASISTENCIA COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

**Fecha: 19 de Abril de 2023**

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
	Karina C. Parra	1065842054	Coord. PHG/GS	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Keim López Domínguez	22518424	Indic. Deoder	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Nebia M. Zapata M.	49662223	Asociación U.	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Viliana T. Hasting Ocho	63533706	Asociación Call	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Margareth Centeno	32710358	Asociación	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Florencio Gómez M.	49.729103	<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Mabel Marcano Luz	49741254	Coord. Urgencia	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Elmira Cáceres L	49.652.104	AUX Efri'01	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Wilfer Reyes Badillo	5046503	Asociación	<i>[Handwritten Signature]</i>
	Nicolia Anzures	9025936	Asociación	<i>[Handwritten Signature]</i>
	José Manuel Ramírez	91245288	veedor Salud	<i>[Handwritten Signature]</i>



**Salud, Calidad y Servicio con Excelencia**

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5660333- 3234678 196 Aguachica - Cesar

[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co)      [gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co](mailto:gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co)