


<div><p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</p><p>NIT. 824.000.785-2</p></div>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	<b>Código</b>	GER-HLA-200
		<b>Versión</b>	02
		<b>Descripción</b>	Actas
		<b>Fecha</b>	29-01-2025
	<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>	Página 1 de 6	

## ACTA N° 06 DE 2025 - Comité Ética Hospitalaria

Fecha: 25 de junio de 2025

Hora de Inicio: 09:40 a.m.

Hora de Finalización: 11:10 am

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

ASISTENTES MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA					
N°	Nombre	Cargo	ASISTIO		Firma
			SI	NO	
1	Anyi Paola Saltaín Gómez	Gerente	X		Se anexa lista de asistencia
2	Margaret de Jesús Cortina B.	Representante de los Médicos		X	
3	Licenia Córdoba	Representante de Enfermería	X		
4	Miryam Valderrama	Representante Asociación de Usuarios	X		
5	José Manuel Ramírez	Representante Asociación de Usuarios		X	
6	Arelys Narváez	Representante COPACO	X		
7	Luis Fernando Rodríguez	Representante COPACO	X		
ASISTENTE INVITADOS					
8	Viviana Julieth Martínez Quintero	Auditora de Calidad		X	
9	Maira Alejandra Clavijo	Jefe de control interno	X		
10	Wendy Macana	Coordinador Médico	X		
11	Edwin G. Vides Herrera	Subgerente Administrativo y Financiero		X	
12	Carlos Molina	Apoyo SIAU	X		
13	Maritza Quiñones	Representante ASTU	X		

### Orden del día:

1. Llamado a lista
2. Verificación de Quórum
3. Lectura de acta anterior SI X NO
4. Desarrollo del orden del día
5. Propositiones y varios
6. Compromisos

### 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 evidencia la participación de 5 de los 7 integrantes permanentes del Comité.
2. Verificados los asistentes, se procede a continuar con la reunión dado que hay quorum para deliberar.



Vigilado Supersalud

**Salud, Calidad y Servicio con Excelencia**

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 6055651845 - Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) [gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co](mailto:gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co)  
[gerenciahlaese@gmail.com](mailto:gerenciahlaese@gmail.com)

 <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
		Descripción	Actas
		Fecha	29-01-2025
	<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>	Página 2 de 6	

3. Posteriormente, se somete a socialización del orden del día propuesto, el cual fue aprobado por los participantes. Adicionalmente, se revisa acta anterior para su aprobación, la cual se aprueba por unanimidad.

#### 4. Desarrollo del orden del día:

Siendo las 09:40 am del día 25 de junio de 2025, se da apertura al comité de ética hospitalaria en la sexta reunión de la vigencia, con el fin de tratar temas relacionados con la parte administrativa y asistencial de la entidad. Se procede a tratar los siguientes temas propuestos por la secretaria técnica:

##### 1. Revisión de indicadores de satisfacción:

Encuestas aplicadas en mayo: 4654

% experiencia global: 99.8%

% satisfacción del servicio: 99.9%

Encuestas aplicadas en junio: 3971

% experiencia global: 98.8%

% satisfacción del servicio: 99.7%

##### 2. Revisión PQRSF:

Ante la evidencia presentada por la oficina de SIAU en cuanto a la gestión de PQRSF, se aclara que la última PQRSF recibida y gestionada se generó en el mes de mayo.

La señora Arelys solicita se comparta el cronograma de apertura de buzones, con el fin de que los miembros puedan realizar acompañamiento permanente en las fechas estimadas. Ante esta situación, la representante de SIAU aclara que en reiteradas ocasiones se ha socializado este cronograma e invita nuevamente para que participen nuevamente de este proceso.

##### 3. Revisión de avances del plan de acción:


NOMBRE	PLAN DE ACCION COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA 2025
FECHA DE APROBACIÓN:	29 DE ENERO DE 2025
FECHA INICIO:	01 DE FEBRERO DE 2025
FECHA FIN:	15 DE DICIEMBRE DE 2025
OBJETIVO:	Fortalecer la participación comunitaria en la gestión de salud.
	Ser reconocidos como un Hospital Seguro con atención Humanizada.
META:	Mantener la satisfacción de los usuarios > 95%




Vigilado Supersalud

**Salud, Calidad y Servicio con Excelencia**

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 6055651845 - Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) [gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co](mailto:gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co)  
[gerenciahlaese@gmail.com](mailto:gerenciahlaese@gmail.com)

 <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
		Descripción	Actas
		Fecha	29-01-2025
	<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>	Página 3 de 6	

ACCIÓN	Indicador de Humanización > o = a 90%						
	Mantener el Índice combinado de satisfacción 95%						
	Mantener el Índice de vulneración de derechos < 10%						
	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACION
ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO PERIÓDICO A PQRSF DE USUARIOS Y DEMÁS GRUPOS DE VALOR DE LA ENTIDAD	Exponer Informe de Seguimiento y análisis a las PQRS presentadas por vulneración de derechos y demás casos de dilemas éticos presentado al CEH en sus reuniones ordinarias	SIAU	Mensual	11	4	36%	Informes y/o Actas de comité CEH, el cual debe presentarse radicado al comité de ética hospitalaria dentro de los primeros 5 días calendario de cada mes
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN CONTINUADA	Capacitar a los usuarios de todas las sedes en derechos y deberes, autocuidado, buzón de sugerencias y diligenciamiento de formato PQRSF	CEH / SIAU / ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Mensual	11	1	9%	Actas de capacitación
	Realizar educación continuada a la asociación de usuarios de la sede para la participación con el sector salud en temas relacionados con el derecho a la salud y el autocuidado	CEH/SIAU	Trimestral	4	1	25%	Actas de capacitación
DIVULGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD	Realizar campañas a través de los medios digitales e institucionales de la entidad sobre deberes y derechos en salud	CEH/PRENSA/SIAU	Trimestral	4	1	25%	Evidencia documentada

<div><div>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</div><div></div><div>NIT. 824.000.785-2</div></div>	<div>PLANEACION ESTRATEGICA</div>	<div>Código</div>	GER-HLA-200
		<div>Versión</div>	02
		<div>Descripción</div>	Actas
		<div>Fecha</div>	29-01-2025
	<div>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</div>	<div>Página 4 de 6</div>	

CAPACITACIONES A TALENTO HUMANO DE LA ENTIDAD	Capacitar al talento humano de la entidad sobre la importancia de un trato humanizado y digno hacia los usuarios	SIAU / TALENTO HUMANO / ASTU	Trimestral	3	2	67%	Actas de capacitación
SEGUIMIENTO INDICADORES DE SATISFACCION	Seguimiento mensual de los indicadores de satisfacción evaluados a través de la encuesta de satisfacción aplicada en los diferentes servicios de la entidad	CEH / SIAU	Mensual	11	4	36%	Informe de seguimiento, el cual debe presentarse radicado al comité de ética hospitalaria dentro de los primeros 5 días calendario de cada mes
FORMULACIÓN, PUBLICACION Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO	Implementar plan de mejoramiento y realizar el respectivo seguimiento en las reuniones ordinarias del CEH de presentarse un indicador de satisfacción inferior al 90%	CEH / COORDINADOR MÉDICO	CUANDO SE REQUIERA	1		0%	Documento Plan de mejoramiento el cual debe ser presentado en caso de ser requerido en el momento en el que la evaluación de satisfacción esté por debajo del 90%

Teniendo la ejecución del plan de acción a la fecha, la doctora Angy solicita el acompañamiento permanente de los miembros de la asociación de usuarios para que participen activamente en las actividades propuestas del plan, reitera la importancia del cumplimiento de este y a su vez, permite y genera fortalecimiento en los procesos que adelanta el hospital. Los miembros de la asociación ante el comité se comprometen a seguir apoyando las actividades propuestas.

La señora Arelys manifiesta la importancia de darle un buen uso a las campañas digitales a través de los medios con los cuales cuenta el hospital, como por ejemplo los televisores que permitirían transmitir a través de videos institucionales, información importante para los usuarios, como es el caso de temas relacionados con prevención, deberes y derechos, autocuidado. Ante esta observación, la doctora Angy se compromete a gestionar con la oficina de comunicaciones todo lo relacionado con este tema, con el fin de darle cumplimiento a las campañas establecidas en el plan.


La secretaría técnica, solicita participación más activa por parte de los miembros de la asociación de usuarios, toda vez que es deber de todos gestionar el plan de acción y darle cumplimiento.



Vigilado Supersalud

**Salud, Calidad y Servicio con Excelencia**

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 6055651845 - Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) [gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co](mailto:gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co)  
[gerenciahlaese@gmail.com](mailto:gerenciahlaese@gmail.com)

<div>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</div> <div></div> <div>NIT. 824.000.785-2</div>	<div>PLANEACION ESTRATEGICA</div>	<div>Código</div>	GER-HLA-200
		<div>Versión</div>	02
		<div>Descripción</div>	Actas
		<div>Fecha</div>	29-01-2025
	<div>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</div>	<div>Página 5 de 6</div>	

## 5. Propositiones y varios:

La señora Arelys pide la palabra para solicitar que a los pacientes se le otorguen los datos completos de su cita al momento de suministrar los datos desde call center. Adicionalmente, solicita se optimicen los tiempos para que los usuarios no tengan que esperar desde facturar hasta la hora de cita. Para esta observación, la doctora Maritza, representante de Astu ante el comité, interviene para aclarar que a todos los usuarios se les está confirmando su cita mediante un nuevo mecanismo adoptado por parte de call center, el cual consiste en enviar un mensaje e whatsapp que le permita al usuario conocer de manera detallada los datos de su servicio solicitado. La doctora Angy aclara que el sistema seguirá tal cual como se viene manejando, toda vez que ha mostrado resultados, también aclara que al usuario debe educarse a la hora de acceder a los servicios.

La señora Miryam interviene para solicitar ante la Gerencia, que se tenga en cuenta a la Asociación de usuarios para todo lo relacionado con el hospital y, adicionalmente se permita la gestión de citas a través de la asociación, toda vez que se viene presentando inconformismo por parte de los miembros de la asociación de usuarios, los cuales afirman que se tiene privilegios para acceder los servicios. Ante lo anterior la doctora Angy en calidad de gerente de la ESE, interviene y aclara que dentro de la ESE no se tiene privilegios con nadie y que ante esta solicitud se le permitirá a cada miembro de la asociación gestionar 3 citas por mes y, que estas peticiones deben tramitarse con SIAU, oficina que de ahora en adelante será la encargada de atender los requerimientos realizados por los miembros de la asociación de usuarios, teniendo en cuenta que se deben hacer de manera escalonada y sin superar 3 miembros de asociación por día, toda vez que de superarse esta medida, generaría colapso y problemas de oportunidad en los servicios.

Ante lo anterior, la representante de SIAU ante el comité, se compromete a gestionar de manera oportuna y de acuerdo a las directrices impartidas desde la gerencia, las solicitudes por parte de cada miembro de la asociación de usuarios, respetando los lineamientos impartidos.

Adicionalmente, la señora Miryam expone un segundo con tema, relacionado con la asignación de una cita a una usuaria, la cual sus servicios no se prestan en la entidad, para lo cual ella demuestra su descontento ya que debe realizarse la verificación previa del usuario al momento de asignar la cita. Ante esta observación, la doctora Martiza interviene, aclarando los inconvenientes que se han presentado dado que el ADRES no actualiza de manera inmediata el cambio de prestador de servicios de los usuarios, presentándose este tipo de inconsistencias. Teniendo en cuenta lo anterior, la doctora Maritza interviene aceptando el error y aclarando que por esta razón se está realizando verificando previa.



Vigilado Supersalud


**Salud, Calidad y Servicio con Excelencia**

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 6055651845 - Aguachica - Cesar

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

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

[gerenciahlaese@gmail.com](mailto:gerenciahlaese@gmail.com)

<div>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</div> <div></div> <div>NIT. 824.000.785-2</div>	<div>PLANEACION ESTRATEGICA</div>	<div>Código</div>	GER-HLA-200
		<div>Versión</div>	02
		<div>Descripción</div>	Actas
		<div>Fecha</div>	29-01-2025
	<div>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</div>	<div>Página 6 de 6</div>	

La licenciada Licenia interviene, asegurando que a la fecha se vienen presentando problemas con algunos miembros de la asociación de usuarios, los cuales están teniendo reiteradas faltas de respeto con el personal adscrito a la entidad. Para lo cual pide más respeto y tener en cuenta los deberes y derechos de los usuarios. A su vez, también hace énfasis en que algunos miembros de la asociación de usuarios pretenden gestionar más de 6 citas diarias para diferentes servicios, lo cual se convierte en un problema dado el alto volumen de solicitudes diarias.

#### 6. Revisión de Compromisos de acta anterior:

**Secretaría técnica:** mediar ante la subgerencia administrativa y financiera, con el fin de revisar las habitaciones de internación, toda vez que el sol genera altas temperaturas en estas e insatisfacción en los usuarios, por tanto, se requiere intervenir el área para generar un mejor ambiente: ante esta petición la secretaria técnica aclara que esta solicitud ya se escalonó de manera verbal al subgerente de la entidad, para lo cual se debe esperar respetando el cronograma que se tiene por parte de la entidad para las remodelaciones y adecuaciones sugeridas.

#### FIN DE LA REUNIÓN:

Se da por terminada la reunión siendo las 11:10 am por decisión de los miembros participantes, se cita reunión ordinaria para el 25 de junio de 2025<sup>a</sup> las 9:30 am.

Para mayor constancia se firma por los asistentes. Se Anexa lista de asistencia.




Vigilado Supersalud

**Salud, Calidad y Servicio con Excelencia**

Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 6055651845 - Aguachica - Cesar

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

[gerenciahlaese@gmail.com](mailto:gerenciahlaese@gmail.com)

<div>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</div> <div></div> <div>NIT. 824.000.785-2</div>	<div>PLANEACION ESTRATEGICA</div>	<div>Código</div>	GER-HLA-200
		<div>Versión</div>	02
		<div>Descripción</div>	ASISTENCIA
		<div>Fecha</div>	10-01-2025
	<div>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</div>	<div>Página 1 de 1</div>	

### LISTA DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

FECHA: 25 de junio 2025.

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
1	Maura A. Olugo	1098799482	Coord. Interno	Maura Olugo
2	Jose Francisco Prada	1891846	COPOG	Jose Prada
3	Francisco Duran Bero	28715844	Etica H	Francisco Bero
4	Arelis Delgado Vazquez	26912340	Etica Hosp.	Arelis Vazquez
5	Marta Pinero	60328.593	Coord. ASU	Marta Pinero
6	Licenia Cordero Oñate	1065871575	Coord. Ambulancia	Licenia Oñate
7	Lina Marcela Real	1065870839	SIACU	Lina Real
8	Ana Paula Salazar G.	22-511-512	Gerente	Ana Paula Salazar
9	Wady Halcen	1065871575	Coord. Nro	Wady Halcen
10				
11				
12				
13				
14				
15				