



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -  
Honestidad.

**"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"**



## ACTA REUNIÓN MENSUAL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA HSLV

### Acta No. 04.

<b>LUGAR</b>	Carpa estudiante Universidad del Cauca- -Hospital Susana López de Valencia
<b>FECHA</b>	25 de abril de 2024
<b>HORA</b>	3:00 p.m.

#### Asistentes:

Gloria María Muñoz	Vocal- Asociados
Germán Ardilla	Representante Médicos -Hospital Susana López de Valencia
Miguel Perafan	Representante de la comunidad
María Atenaiz Velasquez	Representante de la comunidad
Tatiana Fernanda García Delgado	Líder proceso SIAU
Cristian Pérez	Representante Enfermería - Hospital Susana López de Valencia
Rosa Dorado	Líder política participación ciudadana y social en salud- Hospital Susana López de Valencia
Lina Marcela Narváez Girón	Apoyo SIAU - Hospital Susana López de Valencia
Luz Dey Fernández Orozco	Profesional Apoyo Gerencia - Hospital Susana López de Valencia
Elí Anacona	Presidente de la Asociación de Usuarios

#### ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum
2. Lectura acta anterior
3. Verificación de tareas anteriores
4. Desarrollo del Comité
5. Proposiciones y varios

#### DESARROLLO DEL COMITÉ:

1. Verificación del quórum: Donde se ratifican los nuevos cargos y miembros de la Asociación.
2. Lectura del acta anterior por la Dra. Tatiana Fernanda García Delgado, Líder proceso SIAU y acto seguido se da su aprobación por parte del distinguido grupo.
3. Lectura del informe entregado por el nuevo presidente de la Junta, Señor Elí Anacona



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -  
Honestidad.

**“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”**



## 4. REVISIÓN DE TAREAS

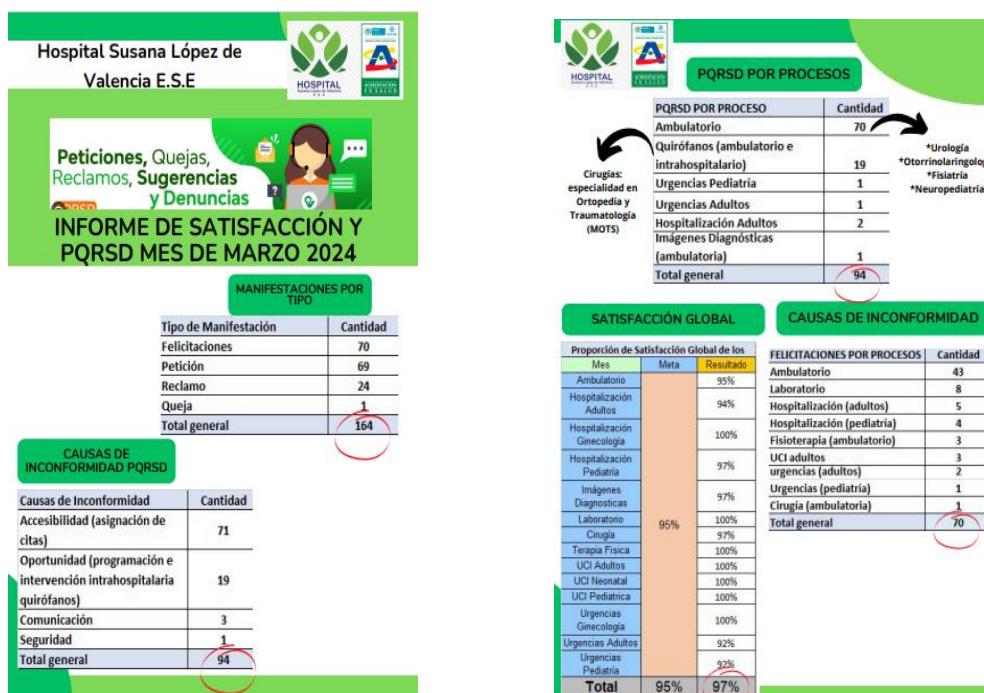
Lectura del Informe elaborado y entregado por el nuevo presidente de la Asociación, el señor Elí Anacona

## 5. DESARROLLO DEL COMITÉ

La Doctora Tatiana Fernanda García Delgado, Líder proceso SIAU recibe la carta de renuncia del jefe Cristian Pérez, hasta este día representante de jefes de enfermería al comité de Ética, quien hace su entrega de manera presencial, (Carta adjunta en anexos).

La Doctora Tatiana Fernanda García Delgado, Líder proceso SIAU realiza la entrega del formato a manera de “informe de satisfacción y PQRSD mes de marzo 2024” a cada uno de los honorables miembros.

Este documento entrega de manera detallada las **manifestaciones por tipo** (Felicitaciones, petición, reclamo, queja y su total); las **causas de inconformidad** (Accesibilidad para asignación de citas, Oportunidad para programación e intervención intrahospitalaria de quirófanos), **la comunicación, la seguridad y su total**; Las PQRSDF por proceso (Ambulatorio, quirófanos ambulatorios e intrahospitalario, urgencias pediátricas, urgencias adultos, hospitalización adultos, imágenes diagnósticas ambulatorias y el total; Las causas de inconformidad y la satisfacción global.



Fuente: Proceso SIAU, DGH, Hospital Susana López de Valencia E.S.E 2024



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -  
Honestidad.

**“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”**



Se brinda información a detalle correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones del mes de marzo de 2024, indicando que, de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, se recibió un total de 164 manifestaciones, 70 felicitaciones y 94 pqrsd.

- Accesibilidad con un total de 71 manifestaciones registradas para la programación de citas con especialidades ambulatorias como: Urología, cirugía vascular y Otorrinolaringología.
- Oportunidad con un total de 19 manifestaciones registradas.
- Comunicación 3 Seguridad 1 presentados en los subprocesos de urgencias (adultos, pediatría y ginecología).

La líder del proceso SIAU hizo hincapié en el esfuerzo que se está haciendo desde los diferentes procesos para brindar una atención integral y humanizada, aún, en la contingencia que se ha vivido durante el último tiempo.

Anclado a esto, se argumenta que una de las razones por las cuales llegan quejas y reclamos es la no realización de procedimientos quirúrgicos, específicamente por la falta de material de osteosíntesis, donde se explica que según sea el caso, la materia prima del material requerido se encuentra escaso a nivel mundial. Sin embargo, se aclara, que las gestiones que desde el hospital Susana López de Valencia han dependido, se han hecho.

Con el transcurrir de la reunión se comenta que el Hospital, ha tomado la decisión de hacer cierre de contratación con la entidad de Salud EMSSANAR, se expone que el cese es de manera unilateral por temas asociados a cartera frente al no acuerdo con la E.P.S en mención.

Añadido a esto se relata la inconformidad que ha habido en lo que respecta a actas “acordadas” con EMSSANAR, donde no hemos obtenido respuestas coherentes.

Se señala también, que la señora Ruth Olave ya no pertenece a la E.P.S en mención, motivo que concierne desde Talento Humano a decir que no es posible establecer comunicación asertiva.

Cabe resaltar que el porcentaje de atención a pacientes inscritos a Emssanar es alto, no obstante, la atención hasta la fecha se ha brindado desde lo humanamente posible, a pesar de las inconsistencias ya nombradas.

Frente a este último punto, la líder logra hacer una proyección de demanda alta para PQRSD por parte de los afiliados a esta EPS, pues el hecho de que los usuarios vayan a



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -  
Honestidad.

**"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"**



recibir negativa de atención puede ser una causante de indisposición y por ende existe la posibilidad de que acudan a tramitar y radicar el malestar.

Otro punto que se resaltó a lo largo de la junta, es la labora realizada por el equipo SIAU frente a la empatía que se ha logrado establecer con los usuarios, tanto los que acuden a la oficina, como los que se atiende en los diferentes servicios, sin embargo a los pacientes con estancias prolongadas se les hace acompañamiento diario, con el fin de tratar su angustia, dar voz de aliento y hacer entender la importancia que tiene cada paciente para el Hospital Susana López.

La doctora Tatiana continúa explicando el hallazgo del mes en lo que respecta a las PQRSDF, y enfatiza al contar que la meta institucional está sobre el 95%, y tenemos el ponderado sobre el 97%, cifra que nos permite ratificar la calidad con la que trabajamos los colaboradores, exaltando el respeto, la responsabilidad y humanización con que se brinda la atención a cada usuario.

Acto seguido se dan las manifestaciones de participación por parte de los honorables miembros de la junta, frente a lo cual el señor Rodrigo, por su parte expresa:

“En lo que respecta al informe: a pesar de las dificultades, recibimos felicitaciones, se nota el profesionalismo de la gente y es lo que demuestra que el hospital marcha bien. En lo que respecta a la suspensión del servicio de Emssanar, manifiesta la importancia del cuidado en el momento de realizar los tipos de contrataciones, y sugiere apostar a detallar las medidas óptimas y precisas frente al tema.

El vicepresidente, señor Elí Anacona manifiesta y reconoce la labor realizada por parte del equipo SIAU, pues considera que ha sido un trabajo muy bueno, sin embargo, añade su preocupación por las estancias prolongadas de algunos pacientes.

En conjunto con la situación considera que una de las causantes frente a las quejas y reclamos es la rotación de guardias de seguridad en los diferentes servicios, pues la comunicación que se está manejando, considera no ser asertiva.

Seguida a esta intervención está la del doctor Germán Ardila, quien ilustra de manera clara con ejemplos reales la situación actual que vive el país, en lo que respecta a la salud. Manifiesta que todo se ve permeado por el ámbito educativo y por ende cultural, sin desconocer el contexto familiar.

Hay un sentir colectivo, el cual los miembros de la asociación comparten y están de acuerdo y es la preocupación con la contratación realizada, pero a la vez reconocen que El hospital siempre ha recibido felicitaciones, se reconoce que las quejas son por



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -  
Honestidad.

**“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”**



razones externas al personal, mas no lo que compete al servicio que brinda Hospital Susana López de Valencia.

Frente a esta situación, surge la necesidad de agendar reunión con la Gerente.

La líder del proceso SIAU, explica la manera como se saca el muestreo estadístico epidemiológicamente hablando: “se aplican 725 encuesta y según sea el servicio le corresponde unas metas. Ley 256.

Las PQRS Son coherentes con la aplicación de encuestas.

A continuación, toma la palabra la señora Carlina Ipia, quien excusa su ausencia de manera verbal para próximas reuniones, lo justifica en su estado de salud, el cual debe ser atendido fuera de la ciudad. Sin embargo, expone su disposición de asistir a las reuniones de manera virtual en la medida de lo posible.

## 6. PROPOSICIONES Y VARIOS.

En lo que respecta a inquietudes sobre los tipos de contratación con las entidades prestadoras de salud, se solicita reunión con Gerencia para clarificar dudas y mantener comunicación asertiva

Surgen opiniones para resaltar el trabajo liderado por el equipo SIAU, pues a pesar de las quejas impuestas, hay un número significativo de felicitaciones.

Se exalta que las PQRS recibidas, en su mayoría aluden a gestiones que pertenecen a las EPS, dado que, los trámites que le competen al Hospital Susana López se logran realizar.

El colapso es evidente, las quejas, sugerencias y reclamos por tal razón aparecen, sin embargo, se comentan las diferentes dinámicas llevadas a cabo para evitar las PQRS.

No	TAREA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
----	-------	-------------	-------------



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -  
Honestidad.

**“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”**



1	Organización de cronograma para llevar a cabo el control social	Asociación y quien se asigne por parte del hospital	Se estipulan fechas mensuales para llevar a cabo el control social en los diferentes servicios con los que cuenta el Hospital Susana López de Valencia.
---	---	---	---

Una vez agotado el orden de día se da por terminada la junta de Asociación de Usuarios, siendo a las 5 :00 p.m

Firmas,

Se anexa listado de asistencia



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -  
Honestidad.

**"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"**



 REPÚBLICA DE COLOMBIA Departamento del Cauca	<b>HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E. LISTA DE ASISTENTES ACTIVIDADES</b>	Código: SLV-SR-03 F07	  		
		Versión: 7			
		Página 1 de 2			
Capacitación <input type="checkbox"/>	Socialización <input type="checkbox"/>	Comité <input checked="" type="checkbox"/>	Reunión <input type="checkbox"/>	Otro: _____	Hoja No. <input type="checkbox"/>
<b>Fecha:</b> 25 Abril <b>Tema:</b> COMITÉ DE ÉTICA <b>Responsable(s):</b> <b>Hora de Inicio:</b> 3 PM <b>Hora de Finalización:</b> 5:					
Nº	CEDULA	NOMBRE COMPLETO	CARGO O ACTIVIDAD	FIRMA	
1	10'537608	Germán Alfonso	Apoyo M&D		
2	3AS69213	Gloria María Muñoz Muñoz	Asoc. Vocal		
3	87245401	Faquel Perafán	Asoc. Vocal I		
4	34539471	Maria Cefonais Velasquez	Repre. Ética Hosp. Susana López de Valencia		
5	17799661	Aldron T. Pérez R	Familiar		
6	1061757589	Lina Marcela Narváez G	Apoyo SIAU		
7	25277416	Rosa Amalia Orendo	Líder PPCSS		
8	1061686159	Tatiana Edna García R	Líder SIAU		
9	106172904	Jazley Faríñez Orozco	Secretaria General		
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					