

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

ACTA N°4

Fecha: martes, 1 abril de 2025

Hora: 3:00 p.m.

Lugar: Carrera 27 #17- 32 Assbasalud centro piloto – Oficina del SIAU

Convocatoria: Presencial el día miércoles 12 de marzo, vía WhatsApp el 24, el 27 y el 31 de marzo del año 2025

Asistencia presencial:

- Nataly Monsalve Orozco **Profesional Universitaria SIAU**
- Jenny Paola Castaño Nieto **Auxiliar Administrativo, apoyo SIAU**
- Julio Cesar García Jiménez **Delegado de Gerencia**
- Luz Mary Cardona **Representante de la Asociación de Usuarios**
- Fernando Toro Sánchez **Representante del COPACO Municipal**

Invitados:

- Ana Patricia Marín **Delegada Secretaria de Salud**
- Leidy Cristina Cañón **Apoyo Secretaria de Salud**
- María Isabel Peláez - **Representante de COPACO**
- Amparo Cardona **Veedora**
- Blanca Yaneth Vélez **Representante de la Asociación de Usuarios**
- Fabio Álvarez **Representante COPACO**

Lista de asistencia virtual

- Dra. Any Xiomara Melchor Largo **Representante Medic@s**

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum.
2. Lectura y aprobación del orden del día.
3. Lectura y aprobación del acta anterior (Marzo)
4. Intervención delegado de gerencia, representante de médicos y representante de enfermeros.
5. Atención a las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de Servicios en Salud.

6. Socialización de PQRSR mes anterior (marzo) y estudio casos
7. Elección de nueva representante de la Asamblea de la Asociación de usuarios
8. Propuesta "Hagamos un trato por el buen trato"
9. Proposiciones y varios.

DESARROLLO

1. Verificación del quórum

Se anexa lista de asistencia (11 presenciales y 2 virtuales).

2. Lectura del orden del día

Se hace la lectura del orden del día, el cual queda aprobado por los asistentes

3. Lectura y aprobación del acta anterior (Marzo de 2025)

La profesional Nataly Monsalve da inicio a la reunión del comité de Ética Hospitalaria realizando la lectura del acta anterior (comité realizado en el mes de marzo de 2025) la cual queda aprobada por los asistentes.

4. Intervención delegado de gerencia, representante de enfermeros y representante de médicos.

El jefe Julio inicia su intervención agradeciendo por la participación y la asistencia al Comité de Ética, argumenta que para el mes de febrero se contó con la visita de habilitación por parte de la Dirección Territorial de Caldas, lo que conllevó al cierre preventivo de los segundos pisos de algunos centros de salud, los cuales cuentan con acceso a través de escalas y para este tipo de infraestructura se debe contar con rampa o algún otro medio de acceso; a pesar de esta decisión la oferta de atención y servicio no se vio afectada, la demanda en atención ha aumentado por ende la contratación de médicos se ha elevado hasta el punto de contar con 24 profesionales en salud (médicos), lo que ha ayudado a mejorar la oportunidad en las citas.

Para marzo no se presentaron quejas que tengan relación con el trato y el comportamiento de los profesionales. Vale la pena reconocer la gestión del Gerente Dr. Ricardo Castaño orientada a subsanar el cierre preventivo de la capacidad instalada por la Dirección Territorial de Salud de Caldas, este es un proceso demorado ya que se debe contar con recursos para intervenir aspectos relacionados con infraestructura, así mismo se está estudiando la posibilidad de entrega de medicamentos en algunos centros de salud como el Cisco y el Prado.

A la fecha se cuenta con la apertura de los centros de salud del Cisco y Fátima prestando atención de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los días viernes hasta las 4:00 p.m., así mismo la toma de muestras de laboratorio en el centro de salud Asunción y Prado, lo que va a permitir descongestionar el Centro Piloto, el jefe Julio les solicita respetuosamente a los usuarios asistentes a este comité de Ética que divulguen este tipo de información en sus comunidades.

A continuación la Dra. Any Xiomara expresa que no tiene ninguna intervención como representante de los médicos.

5- Atención a las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de Servicios en Salud.

El señor Fernando Toro como representante a las veedurías inicia compartiendo una información sobre la convocatoria a una reunión que se realizara en próximos días a todos los gerentes Nacionales de las EPS e IPS, esto con el objetivo de socializar unos diagnósticos previos como: las barreras en el servicio, las deficiencias, la contratación de IPS sin tener personal suficiente para cumplir con la demanda. Indica que este tipo de situaciones se han estado analizando, y que se formulara un cuestionario relacionado con la situación actual de la salud, este es el plan de acción en el cual han estado trabajando las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de Servicios en Salud.

6- Socialización de PQRSR mes anterior (marzo) y estudio casos

La profesional Nataly Monsalve comparte con los participantes las PQRSR del mes de marzo, contando con la siguiente información:

MARZO	
QUEJAS	5
RECLAMOS	3
RECONOCIMIENTOS	18
SUGERENCIAS	0
PETICIONES	3

Expresa que durante marzo de 2025, se observa un predominio claro de reconocimientos (18), lo que indica una percepción positiva por parte de los usuarios o clientes hacia el servicio. Las quejas (5), reclamos (3) y peticiones (3) fueron relativamente bajas, lo que sugiere que los problemas detectados no fueron significativos o generalizados. No se recibieron sugerencias (0), lo cual puede interpretarse como conformidad con el estado actual o, en otro caso, como una

falta de canales o incentivos para proponer mejoras. En general, los datos reflejan una tendencia favorable en la experiencia del usuario durante este mes.

Manifiesta que la mayor cantidad de reconocimientos han sido para el centro de Salud El Bosque, siendo esta la oportunidad para reconocer una vez más el excelente trabajo que ha estado prestando este centro de salud. La señora Luz Mary apoya esta percepción de los usuarios acotando que en algunas oportunidades ha asistido y la atención es excepcional desde el guía de servicios hasta los profesionales en salud.

7- Elección de nueva representante de la Asamblea de la Asociación de usuarios

La profesional Nataly Monsalve inicia la intervención informando que se realizó la invitación a la Secretaría de Salud y a las dos personas que fueron elegidas en el mes de noviembre de 2024, Blanca Yaneth Vélez y María Isabel Cardona, debido a que se debe seleccionar a uno de estos miembros antes del tiempo inicialmente previsto. Esta situación se presenta por el fallecimiento de la señora Fanny Jiménez, quien se desempeñaba como representante de la Asociación de Usuarios ante el Comité de Ética Hospitalaria, y cuyo período estaba programado para finalizar en septiembre de la presente vigencia.

Asimismo, se extiende la invitación al señor Fabio Álvarez, quien también resultó electo en la jornada de noviembre como representante del COPACO. Su presencia se considera pertinente con el fin de aclarar, junto con la Secretaría de Salud Municipal, las dudas existentes y dejar debidamente saneada esta situación.

Se aclara que la elección del nuevo representante se llevará a cabo en el próximo encuentro de la Asociación de Usuarios, ya que corresponde a sus miembros decidir quién desean que los represente ante el Comité de Ética Hospitalaria.

Don Fernando Toro hace una breve explicación donde menciona que las Asociaciones son de carácter privado con autonomía, conformadas por unos socios y son ellos quienes deciden todo lo que tenga que ver con la asociación.

Posteriormente interviene la profesional Ana Patricia – Coordinadora del SAC (Servicio de Atención a la Comunidad) quien expresa que una de sus labores es brindar acompañamiento a las entidades de salud sobre el cumplimiento del decreto 780 de 2016, el cual es el decreto único reglamentario del sector salud en Colombia. Fue expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social y compila y unifica las normas reglamentarias del sector salud en un solo cuerpo normativo,

con el objetivo de simplificar y facilitar su aplicación, lo cual incluye entre otros temas el funcionamiento interno de los comités de Ética Hospitalaria.

Ana Patricia continúa su intervención manifestando su asombro por la presencia de algunas asistentes, como doña Amparo Cardona y María Isabel Peláez. Ante esto, doña Luz Mary aclara que fue ella quien invitó a doña Amparo en calidad de veedora, y que doña María Isabel ha venido asistiendo desde hace tiempo a los comités. Por su parte, Nataly añade que, desde que asumió su cargo, doña María Isabel ya participaba en el Comité de Ética.

Frente a esto, Ana Patricia señala que el Comité de Ética Hospitalaria es un espacio en el que, con frecuencia, se abordan asuntos íntimos de la entidad, por lo cual no deben asistir personas que no hayan sido invitadas directamente por el gerente o su delegado, o que no hayan solicitado formalmente su asistencia por escrito.

Asimismo, aclara que, en el caso de Fabio Álvarez, este fue elegido en el mes de noviembre de 2024 como representante de la Asociación de Usuarios ante el COPACO Municipal.

Ana Patricia también manifiesta que hace falta un miembro del COPACO en el comité, ante lo cual Nataly informa que el señor José dejó de asistir a las reuniones y, pese a varios intentos de contacto a través de llamadas telefónicas y mensajes por WhatsApp, no se obtuvo respuesta. Por esta razón, se tomó la decisión de informar a la Secretaría de Salud con el fin de completar el número de representantes del COPACO ante el Comité de Ética, conforme a lo establecido por la ley. En consecuencia, en la reunión del COPACO realizada el día anterior, 31 de marzo de 2025, fue elegido como nuevo representante el señor Rubén Obando.

Los asistentes agradecen la aclaración.

Posteriormente, la profesional Nataly Monsalve realiza su intervención explicando el procedimiento para la elección de la nueva representante de la Asociación de Usuarios ante el Comité de Ética Hospitalaria, teniendo en cuenta que actualmente ya se cuenta con dos personas previamente elegidas por la asociación. Entre estas dos candidatas se deberá seleccionar una para que asuma el cargo como representante oficial, en reemplazo de la señora Fanny Jiménez, quien lamentablemente falleció.

Con el fin de garantizar un proceso transparente y democrático, se establece que la elección se llevará a cabo en la próxima Asamblea de la Asociación de Usuarios, programada para el día 29 de abril de 2025. Esta decisión fue tomada por consenso entre los asistentes al Comité de Ética y cuenta con el respaldo de la

señora Ana Patricia, representante del ente regulador (Secretaría de Salud de la Alcaldía de Manizales).

Una vez se conozca el nombre de la nueva representante, se procederá con la modificación del acto administrativo correspondiente. Asimismo, se solicita que los demás miembros del Comité de Ética Hospitalaria revisen su conformación, ya que, debido al fallecimiento de la señora Fanny Jiménez, se debe adelantar el inicio del período para el nuevo integrante. Por lo tanto, se hace necesario que la persona elegida tome posesión del cargo a la mayor brevedad posible para dar continuidad a las funciones del comité.

La profesional Nataly Monsalve resalta la importancia de la participación activa y la asistencia de los usuarios, lo cual evidencia, una vez más, el compromiso de Assbasalud con el cumplimiento de sus deberes institucionales y la ejecución de acciones enmarcadas dentro de la legalidad y la transparencia.

En este sentido, se presenta la propuesta de conformación actual del Comité de Ética Hospitalaria, la cual queda establecida de la siguiente manera:

- **Gerente o Delegado:** Julio César García
- **Representación de la Asociación de Usuarios:**
 - Luz Mary (hasta el mes de septiembre)
 - María Isabel Cardona o Blanca Yaneth Vélez (dependiendo de la elección en la próxima Asamblea de la Asociación de Usuarios)
- **Representación de COPACO:** Fernando Toro y Rubén Obando

Por su parte, la señora Ana Patricia, representante de la Secretaría de Salud de la Alcaldía de Manizales, aprovecha el espacio para informar que se encuentran a la espera de dar inicio a las capacitaciones dirigidas al Comité de Ética Hospitalaria, con el fin de fortalecer el conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades.

8- Presentación de la propuesta de sensibilización y fortalecimiento del buen trato en los centros de salud “Hagamos un trato por el buen trato”

Jenny Paola, apoyo del área SIAU, expone que la propuesta nace como respuesta a la identificación de casos reiterados de irrespeto, intolerancia y falta de empatía hacia los profesionales de la salud y colaboradores de los diferentes centros de atención. Esta situación ha generado la necesidad de implementar estrategias que permitan fomentar una cultura de respeto, empatía y trato digno, tanto para los usuarios como para el personal asistencial.

El objetivo principal de la propuesta es crear un ambiente de respeto mutuo entre usuarios y profesionales de la salud, promoviendo relaciones basadas en la comprensión y el reconocimiento del otro. Para ello, se lanzará una campaña de sensibilización con enfoque humano y emocional, que destaque el impacto positivo que genera un trato amable y respetuoso.

La campaña utilizará diversos canales de comunicación, entre ellos:

- **Carteles** ubicados en las salas de espera
- **Piezas publicitarias** en redes sociales
- **Videos institucionales**
- **Testimonios reales** de usuarios y colaboradores

Uno de los mensajes clave de la campaña será:

“Un trato respetuoso, mejora la salud de todos”

Adicionalmente, se propone la implementación de la "Campaña de reconocimiento: Héroes de la Salud", la cual incluirá un día específico para exaltar la labor de los profesionales del sector. Durante esta jornada se desarrollarán actividades como:

- **Tarjetas de agradecimiento** elaboradas por los pacientes (inicialmente en colaboración con la Asociación de Usuarios, quienes diseñarán estas tarjetas de forma creativa e innovadora)
- **Charlas motivacionales**
- **Talleres de bienestar emocional y pausas activas**

Estas tarjetas serán entregadas por los miembros del Comité de Ética Hospitalaria a los profesionales de salud y colaboradores en los distintos centros de atención.

Por su parte, la profesional Nataly Monsalve informa que desde el área SIAU también se ha impulsado la proyección de videos educativos en las salas de espera de los centros de salud, con el propósito de aprovechar el tiempo de espera para educar e informar a los usuarios sobre diferentes temáticas relacionadas con los servicios y valores institucionales de Assbasalud.

Durante la sesión, la señora Blanca Yaneth Vélez propone, desde su experiencia, la implementación de un **"Tablero de Honor"**, en el cual se destaquen mensualmente las fotos o nombres de los funcionarios que se hayan sobresalido por su atención y compromiso. Frente a esta sugerencia, la profesional Nataly Monsalve indica que esta idea está siendo evaluada junto con el área de Gestión Humana, y que actualmente desde el SIAU se vienen trasladando los

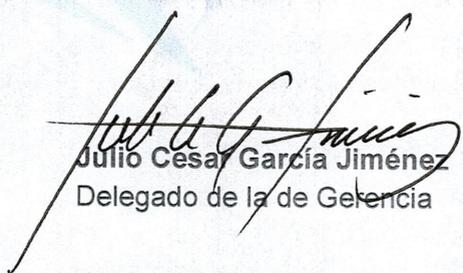
reconocimientos a los supervisores de cada área, para que, desde su liderazgo, motiven e incentiven a los colaboradores destacados.

Finalmente, el señor Fernando Toro propone ampliar la iniciativa de un solo día a un **"Mes del Buen Trato"**, en el que se tenga en cuenta la experiencia de los usuarios, permitiendo que sean ellos quienes reconozcan a los médicos, enfermeros y demás profesionales que se hayan destacado por brindar una atención con calidad y calidez.

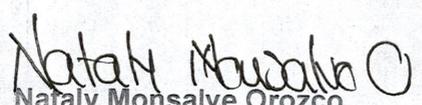
9. Propositiones y Varios

- ✓ La señora Luz Mary propone difundir información a través de las iglesias Católicas, iniciando con la Iglesia de la comuna La Fuente.
- ✓ Desde la secretaria de salud se comprometen a brindar acompañamiento el día 29 de abril en el encuentro de la Asamblea de la Asociación de Usuarios donde se elegirá la nueva representante para el Comité de Ética
- ✓ Desde la secretaria de salud se iniciaran con las capacitaciones a los comités de Ética Hospitalaria.

Siendo las 4:15 p.m. se da por terminado el tercer comité de Ética Hospitalaria del año 2025.



Julio César García Jiménez
Delegado de la de Gerencia



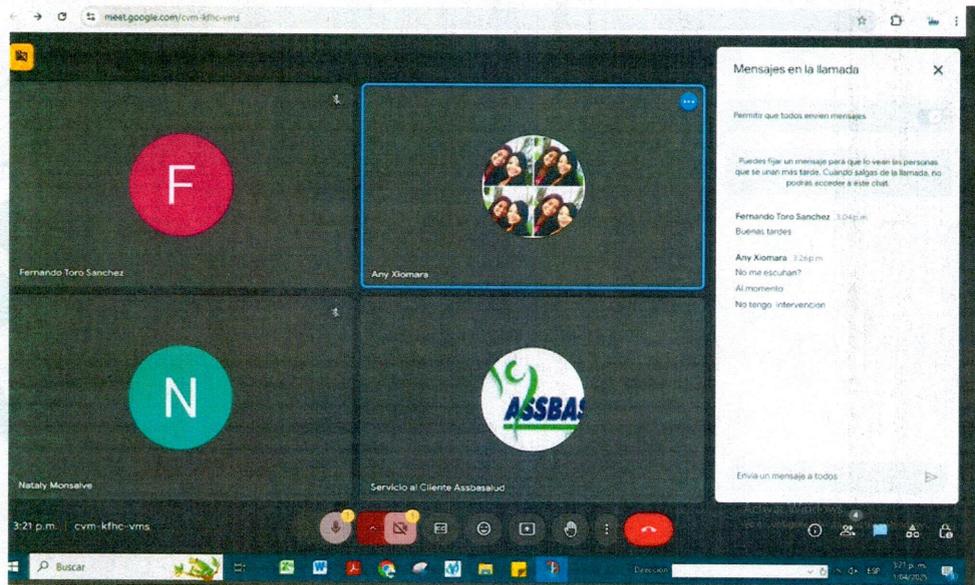
Nataly Monsalve Orozco
Profesional Universitaria SIAU

Anexos: 1 (lista de asistencia)

Elaboró: Jenny Paola Castaño – Auxiliar administrativa de Apoyo SIAU



Foto de asistentes presenciales al Comité de Ética Hospitalaria.



Captura de pantalla de asistentes de manera virtual al Comité de Ética Hospitalaria.

ASISTENCIA GRUPOS DE PARTICIPACION



GRUPO		Comité de Etica Hospitalaria				FECHA	Abril 1-2024	
LUGAR		Assbasalud - Centro Piloto				HORA	3:00 pm.	
N°	NOMBRE	DOCUMENTO	TELEFONO	DIRECCION	EPS	DESPLAZADO	FIRMA	
1	Isabel Pérez	24316786	313641929	Calle 76 # 10 11	Nueva	-	Isabel Pérez	
2	Impato Cardenas	24310432	3113139611	K 19 # 4-63	S total	-	Impato Cardenas	
3	Luz Mary Cardenas	24293940	3006000326	Calle 27 # 30-29	N.E.P.S	-	Luz Mary Cardenas	
4	Blanca Pineth Vélez	30331869	3136134795	C/160B # 34B18-San Pdo	Sura	-	Blanca Pineth Vélez	
5	Tulo Leon Barrios Jimenez	10280838	310476283	C/123 # 17-32	Nueva EPS	-	Tulo Leon Barrios Jimenez	
6	Eina Patricia Mann L.	24852241	3122038486	Stoelbm	Nueva EPS	-	Eina Patricia Mann L.	
7	Leidy Cristina Barón G	24333858	3148102574	Cra 8 # 54-03	Sura	-	Leidy Cristina Barón G	
8	FERNANDO TORO SANCHEZ	10248612	3234191064	C/17 # 24-52	Nueva	-	Fernando Toro Sanchez	
9	Diego Roldán	10235897	3172063233	Calle 29 # 35-29	SURD	-	Diego Roldán	
10	Nataly Maura Ochoa	105378034	314836819	Calle 27 # 27-32	SURA	NO	Nataly Maura Ochoa	
11	Jenny Paola Castaño	3036064	3127837791	Cra 15 # 4B 63	S total	NO	Jenny Paola Castaño	
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								