COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

ACTA N°3

Fecha: miércoles 12 marzo de 2025
Hora: 3:00 p.m.
Lugar: Carrera 27 #17-32 Assbasalud centro piloto – Oficina del SIAU
Convocatoria: Vía WhatsApp el 3 y el 10 de marzo del año 2025

Lista de asistencia presencial:

- Nataly Monsalve Orozco – **Profesional Universitaria SIAU**
- Jenny Paola Castaño Nieto - **Auxiliar Administrativo, apoyo SIAU**
- Julio Cesar García Jiménez - **Delegado de Gerencia**

Lista de asistencia virtual

- Sebastián López Henao – **Representante Enfermer@s**
- Dra. Any Xiomara Melchor Largo **Representante Medic@s**
- Luz Mary Cardona Parra – **Representante de la Asociación de Usuarios**
- María Isabel Peláez Chica – **Representante de COPACO**

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum.
2. Lectura y aprobación del orden del día.
3. Lectura y aprobación del acta anterior (febrero)
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. Presentación segundo tema del cronograma "Cómo esta funcionado el Comité de Ética Hospitalaria"
7. Compromisos comité anterior (febrero)
8. Proposiciones y varios.

DESARROLLO

1. **Verificación del quórum**

Se anexa lista de asistencia (3 presenciales y 4 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 (Febrero 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 febrero de 2025) la cual queda aprobada por los asistentes.

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

En esta ocasión, la intervención es iniciada por la Dra. Any Xiomara, en su calidad de representante de los médicos. Ella manifiesta que, debido a la transición que atraviesa la ESE con el cierre de los servicios en los segundos pisos de algunos centros de salud, ha sido necesario reorganizar otros centros y equipos de trabajo. Como parte de este proceso, algunos médicos han tenido que trasladarse a centros de salud que continúan operando con normalidad. A pesar de estos cambios, el equipo médico reafirma su compromiso de apoyar y adaptarse a estos nuevos retos, con el propósito de garantizar la mejor atención a los usuarios.

El jefe Sebastián, como representante de las enfermeras y enfermeros, informa que está próximo a iniciar las actividades de salud mental y de promoción de la salud. Este contrato, que se ejecuta en articulación con la Secretaría de Salud, tendrá una duración aproximada de siete meses y estará enfocado en atender sectores de riesgo de la ciudad, como Ciudadela del Norte, La Macarena, San José y La Fuente.
Asimismo, la estrategia se implementará en zonas rurales, incluyendo El Remanso, La Linda, La Cabaña, el Kilómetro 41 y todo el sector de Alto Bonito (Corinto y Mateguadua).

Además de lo anterior el jefe Sebastián sugiere realizar campañas de sensibilización sobre el respeto por parte de los usuarios hacia los colaboradores, esto debido a que en diferentes escenarios ha tenido que presenciar el mal trato al

que son sometidos los profesionales en salud. La profesional Nataly apoya la sugerencia del jefe Sebastián y manifiesta que en días anteriores los colaboradores de la línea de frente fueron atropellados verbalmente por el acompañante de un paciente y desde el SIAU se compromete a revisar el tema para buscar alternativas de intervención y de solución.

El delegado de gerencia, el jefe Julio, informa que la institución ha experimentado avances significativos, reflejo de las gestiones estratégicas impulsadas desde la gerencia y del compromiso constante de los colaboradores. Estos cambios positivos han permitido fortalecer diversos procesos y mejorar la calidad del servicio.

Asimismo, señala que durante febrero no se registraron situaciones que requieran ser presentadas ante el Comité de Ética Hospitalaria, lo que evidencia el cumplimiento de los lineamientos institucionales y las buenas prácticas en la atención ambulatoria y gestión hospitalaria.

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

Para esta ocasión en ausencia del representante de la veeduría, toma la palabra la señora Luz Mary, quien reconoce el buen trato que recibió por parte de una de las colaboradoras del laboratorio quien la atendió con calidez y le resolvió algunas dudas que tenía a la hora de entrega de medicamentos, resalta la importancia de las campañas sobre derechos y deberes.

La señora Luz Mary recomienda una mayor difusión de las campañas de salud en la zona rural, especialmente en lo relacionado con la solicitud de citas, las cuales deben ser agendadas con anticipación para garantizar la atención.

La profesional Nataly enfatiza este punto, explicando que las agendas en el sector rural tienen una alta demanda. Gracias a la convocatoria a través de redes sociales y grupos de WhatsApp, los usuarios reciben la información en los tiempos adecuados.

Además, menciona que, un día antes de la atención en los centros de salud; tanto urbanos como rurales, se contacta telefónicamente a los pacientes para confirmar su asistencia. Si no se logra la comunicación, se llama a otro usuario con el fin de asignarle la cita y evitar que el espacio se pierda. Esto es especialmente importante, dado el esfuerzo logístico que implica llevar los servicios de salud a la zona rural, con el objetivo de atender al mayor número posible de personas. Además les recuerda que a través de las líneas del Call center puede comunicarse

y agenda las citas, para la zona urbana y rural y allí le indicaran las fechas establecidas para la prestación del servicio en la zona que lo requiera.

La señora María Isabel respalda la intervención de la profesional Nataly, destacando el éxito de la atención en la zona rural. Resalta que muchos pacientes han accedido a los servicios de salud gracias a la labor de médicos y enfermeras, quienes atienden según las necesidades de la comunidad. Considera que estas jornadas son dignas de reconocimiento, ya que contribuyen a que los habitantes de las áreas rurales no queden desprotegidos. Asimismo, felicita a los puestos de salud por la calidad de atención brindada a los usuarios y expresa su deseo de que continúen promoviendo campañas de sensibilización sobre el buen trato.

Doña Luz Mary felicita a la profesional Nataly y a Jenny Paola - apoyo del SIAU, por su ardua labor para garantizar el correcto funcionamiento y sostenimiento del comité.

Asimismo, extiende sus felicitaciones al Centro de Salud El Prado, no solo por la calidad de la atención brindada, sino también por el creciente número de personas que hacen uso de sus servicios. Estos logros reflejan el progreso de la ESE Assbasalud, como lo ha manifestado el gerente, y evidencian el compromiso de los colaboradores en el cumplimiento de los horarios de atención y en la prestación de un servicio de calidad a los usuarios.

Sin embargo, desea realizar una sugerencia relacionada con un facturador, quien no informó adecuadamente el consultorio donde debían ser atendidos unos pacientes, lo que casi les hace perder su cita.

Finalmente, reitera sus felicitaciones por los comentarios positivos que ha escuchado en los pasillos, resultado de la excelente atención brindada tanto por el personal administrativo como por los profesionales de la salud.

6. **Presentación sobre el segundo tema del cronograma "Cómo está funcionando el Comité de Ética hospitalaria"**

En cuanto al funcionamiento del Comité de Ética, se destaca la importancia de la participación activa en este espacio, ya que el compromiso y la puntualidad de sus miembros han permitido mantener la periodicidad de los encuentros, que se realizan el segundo miércoles de cada mes. La comunicación dentro del grupo ha sido fluida, lo que facilita la exposición de opiniones con tranquilidad y confianza.

Otro aspecto positivo es la realización de talleres de capacitación mensuales, los cuales contribuyen al fortalecimiento de conocimientos y fomentan su aplicación

dentro de la comunidad. El Comité de Ética debe ser un espacio de reflexión sobre diversas situaciones, promoviendo la búsqueda de soluciones conjuntas y el seguimiento de los acontecimientos dentro de la Institución.

Posteriormente se hace un repaso por las funciones del comité de ética hospitalaria para que los asistentes lo tengan presente:

1. Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.

2. Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.

3. Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.

4. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

5. Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.

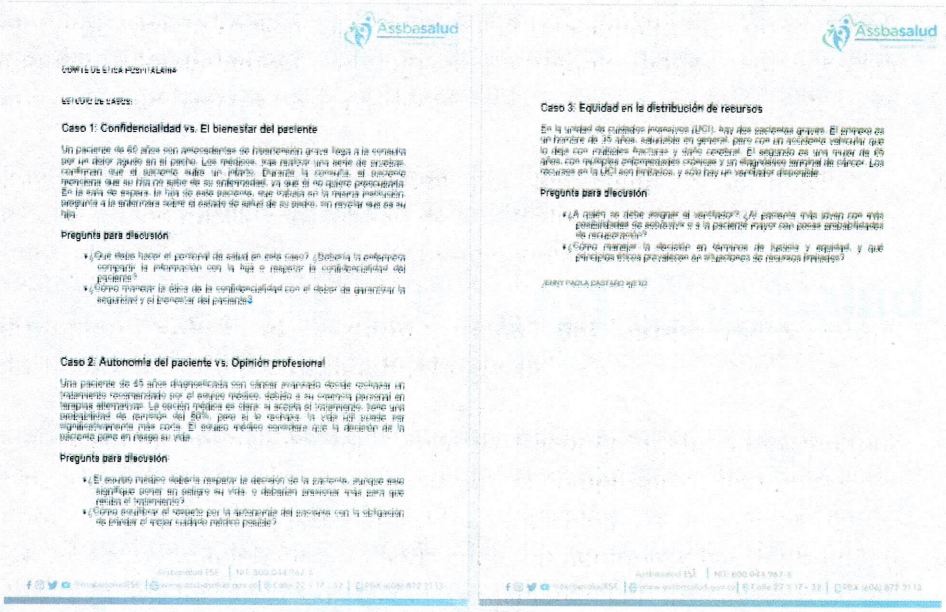
6. Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.

7. Reunirse como mínimo una vez al mes o extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.

8. Llevar un acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Dirección Municipal y Departamental de Salud.

9. Elegir un representante ante los Comités de Ética Profesional del Sector Salud, de que habla el artículo 3 de la Ley 60, y enviar para su estudio los casos que considere pertinentes

Para cerrar la sesión, se realizó la lectura de dos estudios de caso y se invitó a los participantes a escucharlos atentamente, reflexionar y, a partir de su interpretación, compartir sus análisis y respuestas.



COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

ESTUDIO DE CASOS:

Caso 1: Confidencialidad vs. El bienestar del paciente

Un paciente de 60 años con antecedentes de hipertensión grave llega a la consulta por un dolor agudo en el pecho. Los médicos han realizado una serie de pruebas confirmando que el paciente sufre un infarto. Durante la consulta, el paciente manifiesta que su hija no sabe de su enfermedad, ya que él no quiere preocuparla. En la sala de espera, la hija de este paciente, que ignora en la misma preocupación, pregunta a la enfermera sobre el estado de salud de su padre, sin revelar que es su hija.

Pregunta para discusión

- ¿Qué debe hacer el personal de salud en este caso? ¿Debería la enfermera compartir la información con la hija o respetar la confidencialidad del paciente?
- ¿Cómo manejar la línea de la confidencialidad con el deber de garantizar la seguridad y el bienestar del paciente?

Caso 2: Autonomía del paciente vs. Opinión profesional

Una paciente de 45 años diagnosticada con cáncer avanzado decide rechazar un tratamiento recomendado por el equipo médico, debido a su creencia personal en terapias alternativas. La decisión médica es clara: la aceptación del tratamiento tiene una probabilidad de curación del 80%, pero si la rechaza, la vida del paciente está significativamente más corta. El equipo médico considera que la decisión de la paciente pone en riesgo su vida.

Pregunta para discusión

- ¿El equipo médico debería respetar la decisión de la paciente, aunque esta signifique poner su peligro su vida, o debería presionar más para que reciba el tratamiento?
- ¿Cómo equilibrar el respeto por la autonomía del paciente con la obligación de proveer el mejor cuidado médico posible?

Caso 3: Equidad en la distribución de recursos

En la unidad de cuidados intensivos (UCI), hay dos pacientes graves. El primero es un hombre de 35 años, soltero en general, pero con un accidente vehicular que lo deja con múltiples fracturas y daño cerebral. El segundo es una mujer de 65 años, con múltiples enfermedades crónicas y un diagnóstico terminal de cáncer. Los recursos en la UCI son limitados, y solo hay un ventilador disponible.

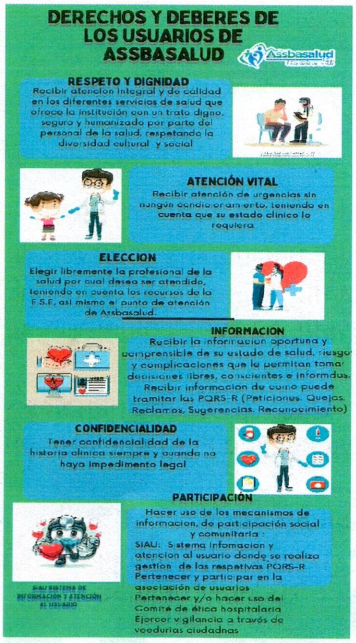
Pregunta para discusión

- ¿A quién se debe asignar el ventilador? ¿El paciente más joven con más posibilidades de sobrevivir o a la paciente mayor con pocas probabilidades de recuperación?
- ¿Cómo manejar la decisión en términos de justicia y equidad, y qué principios éticos prevalecen en situaciones de recursos limitados?

JENNY PAOLA CASTAÑO REYES

Posteriormente, Jenny Paola socializa las actividades y campañas que se están llevando a cabo en las salas de espera de los centros de salud urbanos de Assbasalud. Entre estas iniciativas, destaca la promoción del uso del Buzón de Sugerencias, en la cual se ofrece a los usuarios una breve charla basada en sus conocimientos previos para explorar su familiaridad con el tema y la frecuencia con la que utilizan este recurso. Además, junto a los buzones, se ha dispuesto un cartel con preguntas frecuentes sobre su funcionamiento.

Para marzo, la campaña está enfocada en "Derechos y Deberes" y se desarrolla de manera interactiva en la salas de espera de todos los centros de salud del área urbana, brindando a los usuarios una experiencia dinámica y participativa.



7. Socialización de matriz de PQRSR del mes de febrero

La profesional Nataly lleva a cabo la socialización de la matriz de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRSR) recibida durante febrero.
En esta presentación, expone detalladamente el número de solicitudes registradas, su tipología, los tiempos de respuesta, y el estado actual de cada una.

Además, analiza las tendencias identificadas, las posibles causas recurrentes y las oportunidades de mejora en los procesos de atención al usuario. Con el objetivo de fortalecer la gestión y brindar una mejor experiencia a los ciudadanos.

FEBRERO	
QUEJAS	9
RECLAMOS	3
RECONOCIMIENTOS	16
SUGERENCIAS	1
PETICIONES	3

Como se observa en la tabla de resultados del mes de febrero, la mayor cantidad de PQRSR corresponde a los **reconocimientos**, lo cual representa un resultado muy positivo para todo el equipo de Assbasalud. Esto nos motiva aún más a continuar brindando un servicio de calidad en la atención a nuestros usuarios.

Posteriormente, se consulta a los asistentes si requieren información más detallada, a lo que ellos responden que la información proporcionada es suficiente.

8. Proposiciones y Varios

- ✓ La profesional Nataly propone que, en función de los recientes acontecimientos relacionados con el trato a los colaboradores, en el próximo encuentro del comité se socialice una propuesta para una campaña de sensibilización, la cual, de ser aprobada por los miembros del comité, se implementará a la brevedad.

- ✓ Se acordó transmitir mensajes de solidaridad a los profesionales de salud, expresando todo el apoyo y respaldo a su invaluable labor.

- ✓ Se informó a los asistentes que, tras el fallecimiento de Doña Fanny Jiménez, en la próxima reunión de la Asociación de Usuarios se decidirá quién ocupará el cargo de segundo representante, en cumplimiento del Decreto 780 de 2016.

- ✓ Asimismo, se comunicó que se notificó a la Secretaría de Salud que, por parte del COPACO, solo se cuenta con una representante, cuando la normativa exige dos. Se aguarda la respuesta para avanzar en la conformación completa del Comité de Ética Hospitalaria.

Siendo las 3:50 p.m. se da por terminado el tercer comité de Ética Hospitalaria del año 2025.

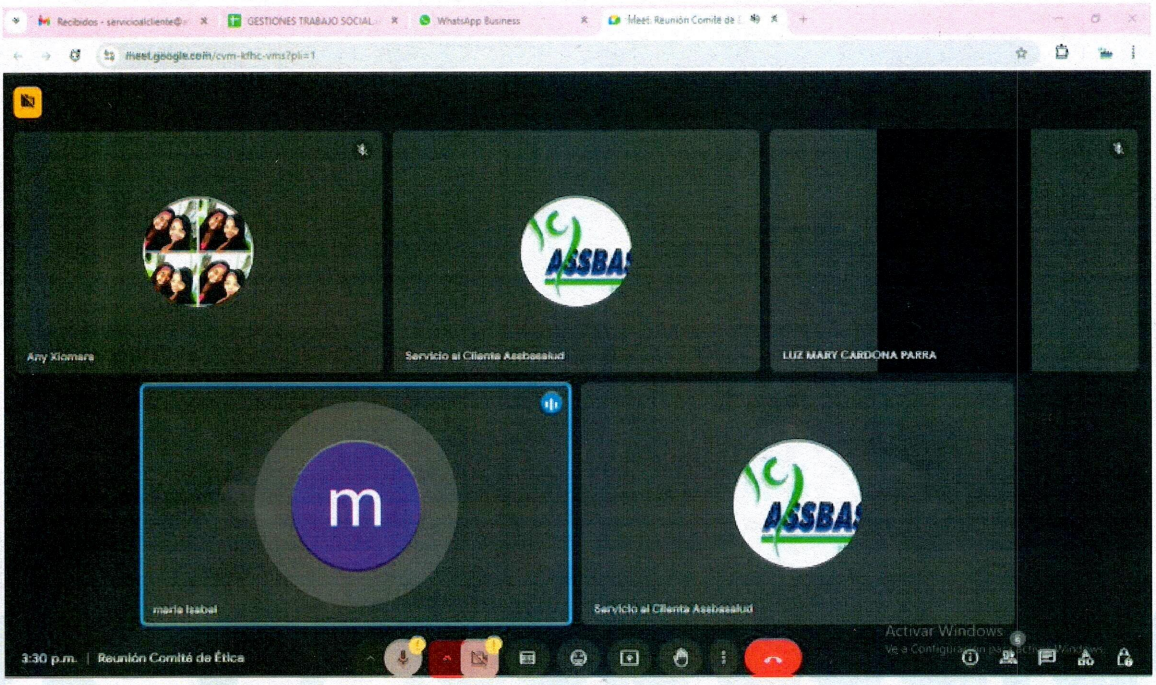
JULIO CESAR GARCÍA JIMÉNEZ
Delegado de la de Gerencia

NATALY MONSALVE OROZCO
Profesional Universitaria SIAU

Anexos: 1(lista de asistencia)

Elaboró: Jenny Paola Castaño – Auxiliar administrativa de Apoyo SIAU

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



ASISTENCIA GRUPOS DE PARTICIPACION

Assbasalud E.S.E. Hace parte de mi vida

GRUPO	"Comite de Etica Hospitalaria"	**FECHA**	Marzo 12/2025.
LUGAR	Oficina SIAU - Assbasalud Centro Piloto.	**HORA**	3:00 pm.

N°	NOMBRE	DOCUMENTO	TELEFONO	DIRECCION	EPS	DESPLAZADO	FIRMA
1	Jenny Paola Castaño	30360614	3127837791.	Assbasalud Centro Piloto.	Total.	NO.	
2	Nataly Mauricio C.	1055781034	3174006380	Assbasalud	Sura	NO	Nataly Mauricio C.
3	Julio Cesar G	10280838	3104176283	Assbasalud ESE	N.EPS	NO	
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							