

**PARTICIPACIÓN  
DE LA  
ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS AL  
COMITÉ DE  
ÉTICA  
INSTITUCIONAL**



**S.E.S.** Hospital  
Universitario  
de Caldas  
*Queremos devolver sonrisas*



# REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIO ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA

**SRA. FABIOLA CABALLERO SANCHEZ**  
**SRA. FABIOLA ARBELAEZ**

Durante las sesiones que se efectuaron durante la vigencia en el comité de ética se realizaron (análisis de quejas con presunta vulneración de derechos), con el fin de retroalimentar procesos y realizar planes de mejora



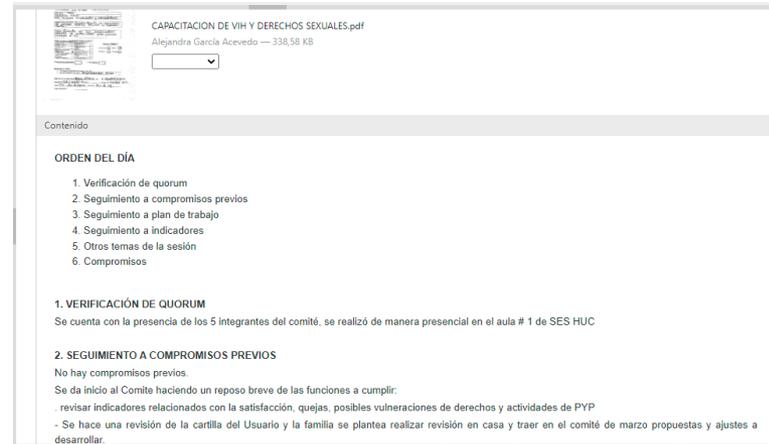
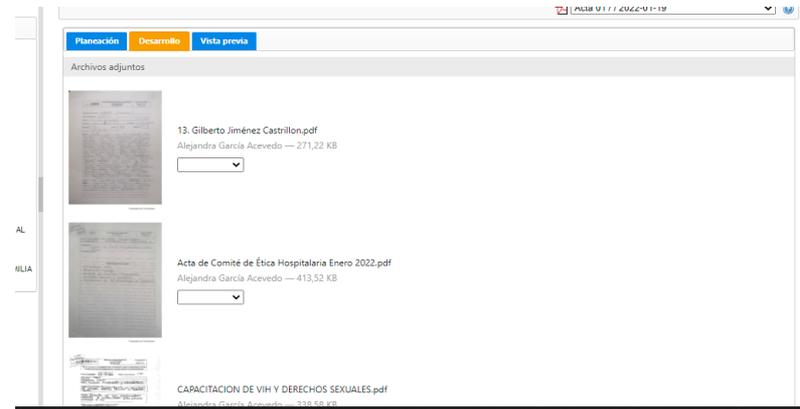
**SES** Hospital  
Universitario  
de Caldas  
*Queremos devolver sonrisas*



# REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA 19 DE ENERO 2022 .

[Acta / Acta 01 / / agarcia](#)  
**ALMERA**

- Verificación de quorum
- Seguimiento a compromisos previos
- Seguimiento a plan de trabajo
- Seguimiento a indicadores
- Otros temas de la sesión
- Compromisos



**S.E.S.** Hospital  
Universitario  
de Caldas  
*Queremos devolver sonrisas*



# REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA 17 DE FEBRERO 2022 .

[Acta / acta 02 / agarcia](#)

## ORDEN DEL DÍA

Verificación de quorum

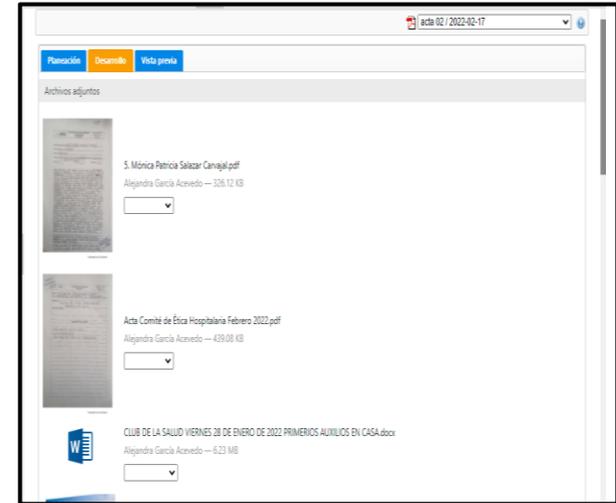
Seguimiento a compromisos previos

Seguimiento a plan de trabajo

Seguimiento a indicadores

Otros temas de la sesión

Compromisos



**S.E.S.** Hospital  
Universitario  
de Caldas  
*Queremos devolver sonrisas*



# REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 25 abril 2022 .

[Acta / Acta / acta 03 / agarcia](#)  
**ALMERA**

> COMITE DE ÉTICA HOSPITALARIA > Acta / Acta / acta 03

Acta / acta 03 / 2022-04-25

Planación Desarrollo Vista previa

Archivos adjuntos

- Acta de Comité de Ética Hospitalaria Marzo.pdf  
Alejandra García Acevedo — 2.55 MB
- EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS PACIENTE EN LECHO 10 DE MARZO.docx  
Alejandra García Acevedo — 756.25 KB
- FOTOS 1.docx  
Alejandra García Acevedo — 3.52 MB
- FOTOS 2.docx  
Alejandra García Acevedo — 3.6 MB
- FOTOS.docx  
Alejandra García Acevedo — 1.71 MB

Cuadro de Mando Salir / olgalvis

- Alejandra García Acevedo — 97.59 KB
- PACIENTE EN LECHO 18-03-2022.pdf  
Alejandra García Acevedo — 82.42 KB
- PANTALLAZOS PACIENTE EN LECHO 17 DE MARZO.docx  
Alejandra García Acevedo — 767.89 KB

Contenido

Se da inicio al Comité de Ética Hospitalaria confirmando las personas asistentes, de 7 citados, asisten 4.

1. Se hace presentación del señor Luis Eduardo Arboleda, Veedor Ciudadano asignado al Comité de Ética Hospitalaria de SES HUC por parte de la Secretaría de Salud y quien asiste a la primera reunión en esta ocasión, recibimos correo electrónico por parte de la señora Clara Inés Pállez, quien manifiesta se conectó de manera virtual a la reunión, pero esta se llevo a cabo solo de manera presencial, no nos percatamos que envió una nota donde decía que se conectaba virtual, solo vimos la aceptación de la cita (se adjunta correo).
2. Se presenta los indicadores relacionados con satisfacción correspondientes al mes de marzo:  
Total de quejas recibidas en el mes de marzo: 45  
Quejas con presunta vulneración: 2



**S.E.S.** Hospital  
Universitario  
de Caldas  
*Queremos devolver sonrisas*



# REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 06 JUNIO 2022 .

[Acta / acta / 04 / agarcia](#)**ALMERA**

> COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA > Acta / acta / 04

acta / 04 / 2022-06-06

Planeación Desarrollo Vista previa

Archivos adjuntos

Acta Comité de Ética Hospitalaria abril y mayo 2022.pdf  
Alejandra García Acevedo — 346.32 KB

Acta reunión veedores.pdf  
Alejandra García Acevedo — 293.88 KB

CAMARAS.pptx  
Alejandra García Acevedo — 6.62 MB

Contenido

Se da inicio al Comité de Ética Hospitalaria

Se da inicio al Comité de Ética Hospitalaria confirmando las personas asistentes, de 7 citados, asisten 4.

1. Se hace presentación de la señora Lida Elvira Peláez Marín, quien viene en remplazo de Clara Inés Peláez Marín, Veedora en Salud, quien se encuentra aislada por síntomas respiratorios.

2. Se presenta los indicadores relacionados con satisfacción correspondientes al mes de abril:

Total de quejas recibidas en el mes de marzo: 25, se evidencian 20 quejas menos con relación al mes inmediatamente anterior

Quejas con presunta vulneración: 0

Índice de quejas 0,61 quejas por cada mil atenciones, este indicador esta por encima de la meta institucional de 2 quejas por cada mil atenciones, sin embargo las 25 quejas presentadas se gestionaron y se enviaron sus respectivas respuestas, no hay quejas con vulneración de derechos, sin embargo se comentarán dos casos puntuales presentados por la veedora Piedad y el presidente de la Asociación de usuarios de Nueva EPS Gabriel palacios.

El 99,77% de los usuarios manifestaron haber sido informados sobre sus derechos y deberes durante su proceso de atención.



# REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 29 JUNIO 2022 .

[Acta / Acta/ 05](#) / agarciaagarcia**ALMERA**

> COMITE DE ÉTICA HOSPITALARIA > Acta / Acta/ 05

Acta/ 05 / 2022-06-29

Planeación Desarrollo Vista previa

Archivos adjuntos

- CLUB DE LA SALUD MAYO 27.docx  
Alejandra García Acevedo — 1.93 MB
- HOSPITAL EN TU BARRIO BOSQUES DEL NORTE 5 DE MAYO.docx  
Alejandra García Acevedo — 1.82 MB
- Programa de Educación en Salud para Cliente Externo y Cliente Interno PG01-PRMI-MCLU Versión 02 01-07-2015 1.docx  
Alejandra García Acevedo — 1.32 MB

Contenido

Se da inicio al comité evidenciando que de las 7 personas convocadas se cuanta con la presencia de 6 personas.

Damos apertura hablando sobre el nuevo sistema de video vigilancia, para que los representante de la asociación de usuario la conozcan, ya que no asistieron al comité pasado. El jefe Oswaldo explica el funcionamiento, habla sobre el consentimiento informado y el manejo de la información e imagenes obtenidas de allí.

Se informa sobre un caso particular donde tuvimos una queja de pérdida de un reloj y con las cámaras se logra evidenciar que el familiar nunca llegó con reloj, también se habla sobre las posibles caídas de los pacientes, como se hace la valoración si hubo error de enfermería, si el paciente no acató las

> COMITE DE ÉTICA HOSPITALARIA > Acta / Acta/ 05

Acta/ 05 / 2022-06-29

Planeación Desarrollo Vista previa

Archivos adjuntos

- CLUB DE LA SALUD MAYO 27.docx  
Alejandra García Acevedo — 1.93 MB
- HOSPITAL EN TU BARRIO BOSQUES DEL NORTE 5 DE MAYO.docx  
Alejandra García Acevedo — 1.82 MB
- Programa de Educación en Salud para Cliente Externo y Cliente Interno PG01-PRMI-MCLU Versión 02 01-07-2015 1.docx  
Alejandra García Acevedo — 1.32 MB

Contenido

Se da inicio al comité evidenciando que de las 7 personas convocadas se cuanta con la presencia de 6 personas.

Damos apertura hablando sobre el nuevo sistema de video vigilancia, para que los representante de la asociación de usuario la conozcan, ya que no asistieron al comité pasado. El jefe Oswaldo explica el funcionamiento, habla sobre el consentimiento informado y el manejo de la información e imagenes obtenidas de allí.

Se informa sobre un caso particular donde tuvimos una queja de pérdida de un reloj y con las cámaras se logra evidenciar que el familiar nunca llegó con reloj, también se habla sobre las posibles caídas de los pacientes, como se hace la valoración si hubo error de enfermería, si el paciente no acató las



**S.E.S.** Hospital  
Universitario  
de Caldas  
*Queremos devolver sonrisas*



# REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA DE 25 AGOSTO 2022 . [Acta / acta/06 /](#) agarcia

de Mando ▾  Salir / olgalvis

Alejandra García Acevedo — 15.19 MB  
2022-08-23 08:12 PM

Contenido

### ORDEN DEL DÍA

1. Verificación de quorum
2. Seguimiento a compromisos previos
3. Seguimiento a plan de trabajo
4. Seguimiento a indicadores
5. Otros temas de la sesión
6. Compromisos

#### 1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la presencia de los 5 integrantes del comité de los 8 citados. Se realizó de manera presencial en el bloque administrativo de SES HUC

#### 2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PREVIOS

No hay compromisos previos.

#### 3. SEGUIMIENTO A PLAN DE TRABAJO

Se hace seguimiento a las actividades realizadas en el programa de P y P en el mes de julio de 2022:

Se llevo a cabo el Club de la Salud donde se realizó una jornada de PNL y una clase de baile, dirigida por una profesional en Fisioterapia.

También se realizó jornada de vacunación (segunda dosis de refuerzo para todos los colaboradores del hospital).

#### 4. SEGUIMIENTO A INDICADORES

Se evalua el comportamiento de los indicadores durante el mes de julio de 2022:

Total de quejas recibidas en el mes de julio: 34 se ve un incremento de 4 quejas comparado con el mes inmediatamente anterior, sin embargo el indicador continua cumpliendo con la meta institucional.

Quejas con presunta vulneración: 2

*Las presuntas vulneraciones están relacionadas con los atributos de Acreditación: Cooperación, Accesibilidad y aceptabilidad.*



**SES** Hospital  
Universitario  
de Caldas  
*Queremos devolver sonrisas*



# REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA

## DE 27 SEPTIEMBRE 2022 . [Acta / Acta / 07](#) / agarcia

### ORDEN DEL DÍA

1. Verificación de quorum
2. Seguimiento a compromisos previos
3. Seguimiento a plan de trabajo
4. Seguimiento a indicadores
5. Otros temas de la sesión
6. Compromisos

#### 1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la presencia de los 5 integrantes del comité de los 8 citados. Se realizó de manera presencial en el quinto piso de SES HUC

#### 2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PREVIOS

No asistieron las personas que podían solicitar ampliación de información relacionada con los contenidos de la cartilla. se hace entrega de cartilla al señor Luis Eduardo Arboleda

#### 3. SEGUIMIENTO A PLAN DE TRABAJO

Se hace seguimiento a las actividades realizadas en el programa de P y P en el mes de agosto de 2022.

Se llevo a cabo el Club de la Salud el día 26 de agosto con un actividad liderada por la Psicóloga Clínica Dra. Lorena Escobar

También se realiza La semana de la Salud donde participaron colaboradores, familiares y visitantes.

#### 4. SEGUIMIENTO A INDICADORES

Se evalua el comportamiento de los indicadores durante el mes de agosto de 2022.

Total de quejas recibidas en el mes de agosto: 58 se ve un incremento de 24 quejas comparado con el mes inmediatamente anterior, se presentó una desviación o esperada del indicador de 0.24, dado el incremento de quejas con copia a la superintendencia relacionadas con oportunidad en la asignación de citas con especialista y la oportunidad en programación de Cirugía; aspectos que se vienen trabajando desde el área de la Dirección Científica y Gestión Humana, se han contratado nuevos especialistas para consulta externa para mejorar la oportunidad en la prestación. Pasamos de 1 infectólogo a 3, de 3 Geriatras a 5.

Revisión de queja con presunta vulneración: 1

La vulneración estan relacionadas con el Atributo de Acreditación Coordinación

- Índice de quejas 1,24 quejas por cada mil atenciones, este indicador esta por debajo de la meta institucional de 1 quejas por cada mil atenciones. Tiene una desviación de 0.24

- El 99,36% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con los servicios prestados

- El 99,58% de los usuarios manifestaron haber sido informados sobre sus derechos y deberes durante su proceso de atención.

#### 5. OTROS TEMAS DE LA SESION (ANÁLISIS DE QUEJAS CON PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS)

Caso 1:



**SES** Hospital  
Universitario  
de Caldas  
*Queremos devolver sonrisas*



NOTA: TODAS LAS ACTAS CORRESPONDIENTES AL COMITÉ DE SE  
ENCUENTRAN EN LA PLATAFORMA ALMERA

COMITE DE ÉTICA HOSPITALARIA

Información General **Actas** Seguimiento Estadísticas

Columnas Mostrar 20 registros Buscar:

	Actas	Fecha		Compromisos
<input type="checkbox"/>	Acta / acta / 10 / agarcia	2022-12-29	+3	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta 09 / agarcia	2022-11-17		0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta/ 08 / agarcia	2022-10-20		0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta / 07 / agarcia	2022-09-27	+3	0
<input type="checkbox"/>	Acta / acta/06 / agarcia	2022-08-25	+6	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta/ 05 / agarcia	2022-06-29	+5	0
<input type="checkbox"/>	Acta / acta / 04 / agarcia	2022-06-06	+7	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta / acta 03 / agarcia	2022-04-25	+15	0
<input type="checkbox"/>	Acta / acta 02 / agarcia	2022-02-17	+4	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta 01 / / agarcia	2022-01-19	+4	0
<input type="checkbox"/>	Acta / Acta / 08 / agarcia	2021-11-25	+10	0



**S.E.S.** Hospital  
Universitario  
de Caldas  
*Queremos devolver sonrisas*

