I. REGISTRO INICIAL DE VARIABLES					
ACTA No.				**AÑO: 2020**	
Grupo o Comité:	Comité de Ética Hospitalaria				
Fecha:	09-06-2020	**Lugar:**	Subgerencia asistencial	**Duración:**	1 hora

II. PARTICIPANTES Y AUSENTES	
Nombres y Apellidos (Participantes)	**Cargo**
Alejandra Cadavid	Jefe de Calidad y Planeación
Andrés Benítez	Oficina Jurídica
Luz Mery Zuleta Lezcano	Representante Asociación de Usuarios
Astrid Yamile Rodriguez Mejía	Profesional Universitario Atención al Usuario
Cesar Javier Jiménez	COPACO
Nombres y Apellidos (Ausentes)	**Motivo**
María Eucaris Gómez Estrada	Otros compromisos
Alba Rocío Montoya	Otros compromisos
Dr. Mario Vallejo de la Pava	Otros compromisos

III. DESARROLLO DE LA REUNIÓN
Lectura y aprobación del acta anterior:
Luego del envío del acta a través del correo electrónico de los integrantes del Comité, previo a la reunión y no haberse recibido sugerencias para su modificación o complementación, se da por aprobada el acta anterior.

Actividades realizadas en la reunión actual.

Lectura del orden del día:

1. Revisión del plan de trabajo anual del Comité de Ética para la vigencia 2020
2. Eventos Adversos
3. PQRS (gestión y articulación entre Comités).
4. Proposiciones y varios.

La reunión inicia con el saludo de la Dra. Alejandra Cadavid (quien preside la reunión), se da lectura del acta anterior correspondiente al mes de marzo, ya que en los meses de abril y mayo no se realizaron reuniones con ocasión del COVID 19.

En el punto 1 de la reunión se révisan las PQRS, de manera especial las que involucran trato digno, recibir la mejor atención disponible en términos de oportunidad, acceso a los diferentes servicios de salud y las sugerencias que tienen que ver con hotelería.

La jefe Alejandra pregunta sobre cómo se intervienen las manifestaciones que tienen el nombre de la personas involucradas. Se le informa que según lo estima el proceso, se envía a los líderes, coordinadores y directores responsables de realizar la indagación e intervención. Luego cada uno a través de la plataforma Eudodoc envía la intervención realizada para el respectivo cierre de la queja. Hasta ahí llega la gestión.
En el Comité de Humanización entonces se acordó que se envíen las quejas repetitivas al Comité de Control Interno Disciplinario.

La señora Mery Zuleta de la Asociación de Usuarios manifiesta que la labor de ellos como Asociación de Usuarios es visibilizar los actos de los funcionarios que van en detrimento de la Política de Humanización de la institución.

El señor César Jiménez representante del COPACO, manifiesta que en la pasada acta quedo plasmada la importancia de darle cierre adecuado a las PQRS, sobre las que involucran trato digno y acceso a los servicios de salud, de esta forma el usuario siente que su queja fue escuchada y ésta sirve de insumo para el plan de mejoramiento institucional.

La jefe Alejandra interviene manifestando que se debe empezar con el debido proceso, una intervención inicial, en la cual los funcionarios se enteren de que las quejas y reclamos de los usuarios son escuchadas y tenidas en cuenta. Todo esto como insumo de mejoramiento continuo. Agrega que es importante que cada uno de los funcionarios reconozca que los usuarios del HGM son unos usuarios con unas características especiales. Con unas necesidades adicionales, con un grado vulnerabilidad adicional al que se maneja en muchas instituciones, entonces para todos debes ser muy claro que se llega a esta institución a solicitar que se les resuelva una dificultad.

Interviene el Dr Andrés Benítez mencionando que es importante gestionar internamente las respectivas investigaciones y sanciones que sean pertinentes para generar conciencia del trato que se debe dar a los usuarios.

Manifiesta que se considera necesario realizar un rastreo hacia atrás de las PQRS para hacer un análisis de investigación y de ser necesario remitirlos. Que cada jefe de área que tenga a cargo su personal, sea quien remita directamente a control interno disciplinario para que haga la respectiva investigación. Luego entonces si se advierte que ocurren repetidamente las mismas acciones, él también está en la obligación o incurría en omisión si no lo hiciera.

Sugiere verificar dentro de los pasados dos años (término aproximado) para verificar si hay o no llamados de atención o sanciones. La investigación tiene 6 meses para hacer el análisis y el proceso de apertura, pero se debe clarificar que cuando la conducta es reiterativa se toma el último hecho y en ese orden se toma todo el material probatorio y que debe ser anexado a la última queja.

La labor entonces del Comité de Ética es que este remita una directriz a cada una de las áreas a efectos de que ellos tengan en cuenta esas investigaciones que ellos deben remitir a control interno disciplinario.

De esta manera aunque sea de manera punitiva a los funcionarios deben sensibilizarse con respecto al trato adecuado y humanizado hacia los pacientes y familiares.

La señora Mery se refiere a la falta de liderazgo y sentido de pertenencia por parte de las enfermeras profesionales, Propone tema para trabajar con ese personal.

La jefe Alejandra se compromete a hacer una auditoria a la gestión de los reclamos por partes de los directores y líderes de los procesos y presentarlas ante el Comité de Ética. En dos meses traerá una medición de la adherencia a la gestión de las PQRS. Manifiesta también que se debe dejar documentado la gestión que se realiza con las PQRS que involucran funcionarios. Se hace importante las auditorias estrictas y que los resultados se vean reflejados en la evaluación de desempeño.

2.Sugerencias:
Se menciona también la importancia de darle prioridad a la comodidad del acompañante que es el motivo por el cual más se quejan los usuarios. Desde 2018 se tiene conocimiento que se compraron 70 sillones hasta la fecha no se conoce de una nueva dotación. La jefe informa que en el plan de adquisiciones para la vigencia 2020, hay un presupuesto para la adquisición de 80 sillas. Se compromete a gestionar la agilización de la compra de las mismas.
Otra de las adquisiciones urgentes que salen mucho en las sugerencias es la necesidad de tener televisores que funcionen adecuadamente. Sobre todo para los pacientes que están aislados.

3.Quejas que involucran temas éticos:
La jefe Alejandra pregunta sobre las manifestaciones que involucran dilemas éticos. Se le informa que no es lo más común, cuando se requiere se invita al psiquiatra, magister en Bioética, pero que en las reuniones ordinarias siempre nos acompaña la Dra Gloria Rueda de la oficina de Procesos judiciales.

4.Quejas con temas jurídicos:
El Dr Andrés manifiesta la pertinencia de enviar copia de las PQRS que involucren temas jurídicos para ellos tener conocimiento de los mismos y de esta forma dar las respuestas oportunas y así evitar eventuales demandas de reparación; lo ideal es conocer de la situación para realizar el análisis y proceso, verificar si hay una falla por parte de la Institución y /o del funcionario, realizar respectiva investigación y todo el trámite que conlleva a las acciones de recuperación de ese dinero que posiblemente vayan a acarrear demandas futuras

Informa que han llegado quejas a la oficina de procesos judiciales en los cuales se evidencia que ha habido desidia y negligencia del personal asistencial, se hace últil y necesaria la

intervención de esta dependencia para prevenir, coadyuvar en la respuesta a las mismas y así evitar el daño antijurídico.

Añade la jefe Alejandra; dentro del MIPG hay una parte que habla de evitar el daño antijurídico y cabe dentro de la política entonces; se hace importante determinar cuáles de las PQRS son susceptibles de ser transferidas a la oficina de procesos judiciales.

Se le solicita entonces que se debe socializar con la oficina de procesos judiciales. El filtro debe ser el comité de Ética, expone el Dr. Andrés "petición que no se resuelva es fijo una investigación disciplinaria para el funcionario"

Se le informa al Comité que la apertura de los buzones se continua haciendo pero solo 3 veces a la semana, para evitar el contacto de las funcionarias con los pacientes y la exposición en los servicios. Actualmente no se puede contar con el acompañamiento de la Asociación de Usuarios por el tema de la contingencia COVID 19.

Se siguen recogiendo normalmente las quejas y reclamos como lo solicita el proceso.

Enfatizan en la importancia del estímulo de las felicitaciones, la jefe Alejandra dentro de la auditoria que va a realizar preguntará si al personal se le está entregando las felicitaciones y agradecimientos.

La señora Mery pregunta si sería posible que alguno de los integrantes de la Asociación de Usuarios pudiera asistir una vez al mes a la reunión de enfermería. Se le informa que se le pasará el requerimiento a los coordinadores de enfermería.

En conclusión, se realizará la auditoria de la gestión de los reclamos y sugerencias, se revisará entrega de las felicitaciones y agradecimientos, Se definirá mes a mes cuáles son las manifestaciones que se deben remitir a la oficina de procesos judiciales.

Agotados los temas y siendo las 11:00 am se da por terminada la reunión.

IV. PROPOSICIONES Y VARIOS

V. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN ACTUAL

N°	COMPROMISOS	RESPONSABLES	PLAZO
1	No se concertaron		
2			
3			

Fecha próxima reunión: 14-07-2020

Coordinador de la Reunión	Secretario de la Reunión
Mario Vallejo de la Pava Subgerente Asistencial	Astrid Yamile Rodriguez Mejia Profesional Universitario Atención al Usuario