

|           |                                                                                                                                                                                      |   |                                                                       |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------|
| ACTA N°   | 07                                                                                                                                                                                   |   |                                                                       |
| ASUNTO    | Comité de ética médica Caminos IPS, mes de julio 2025                                                                                                                                |   |                                                                       |
| OBJETIVO  | Socialización de resultados indicadores mes de junio 2025 a los miembros del comité y socializar casos donde se vean reflejados o vulnerados los deberes y derechos de los usuarios. |   |                                                                       |
| MODALIDAD | PRESENCIAL                                                                                                                                                                           |   | LUGAR                                                                 |
|           | VIRTUAL                                                                                                                                                                              | X | ENLACE DE REUNIÓN                                                     |
|           |                                                                                                                                                                                      |   | Plataforma TEAMS                                                      |
|           |                                                                                                                                                                                      |   | <a href="https://acortar.link/fBc5M9">https://acortar.link/fBc5M9</a> |

|                            |           |                                |            |
|----------------------------|-----------|--------------------------------|------------|
| HORA DE LA REUNIÓN (HH:MM) | 11: 00 am | FECHA DE LA REUNIÓN DD/MM/AAAA | 25/07/2025 |
|----------------------------|-----------|--------------------------------|------------|

### ORDEN DEL DÍA

- Bienvenida a los miembros de comité.
- verificación del Quorum.
- Lectura de compromisos anteriores
- Socialización de indicadores mes de junio del 2025
- Adopción de la PPSS en el comité de ética hospitalaria

### DESARROLLO DE LA AGENDA

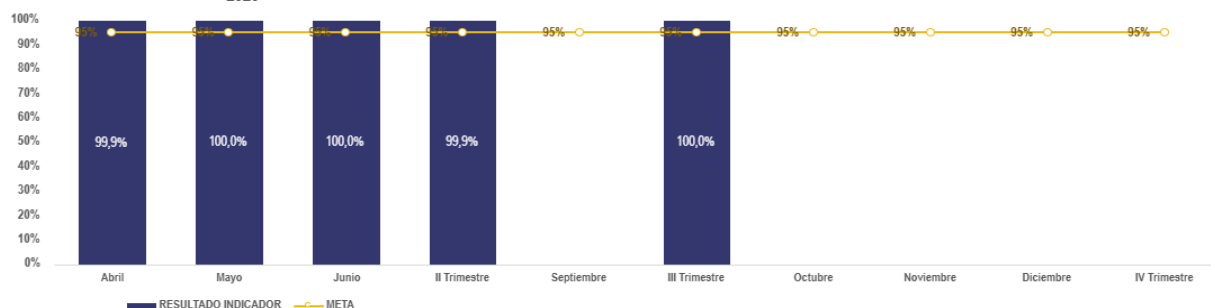
**Verificación del Quórum:** Se realiza apertura de reunión a las 11:10 am, moderada por Yara De La Hoz Coordinadora encargada de Gestión de la atención al usuario quien realiza verificación de Quórum, cumpliendo con el 100% de los asistentes convocados

**Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores:** Se realiza lectura del acta anterior y verificación de compromisos anteriores, evidenciando que no quedaron compromisos pendientes

#### Desarrollo de la agenda:

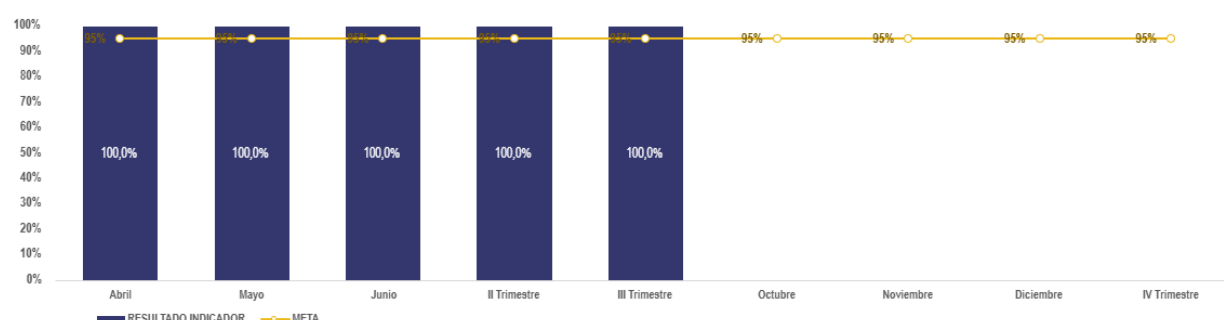
La Coordinadora E, presenta los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas entre los usuarios del servicio médico durante el mes de junio del 2025, Tasa de satisfacción Global del mes de junio de 2025 fue de 100%. El 99,3% de los usuarios calificaron su experiencia Excelente. Y el 5,35% calificaron su experiencia como buena. solo el 0,24% calificaron su experiencia como regular.

Proporción de satisfacción global de usuarios de Caminos IPS  
2025



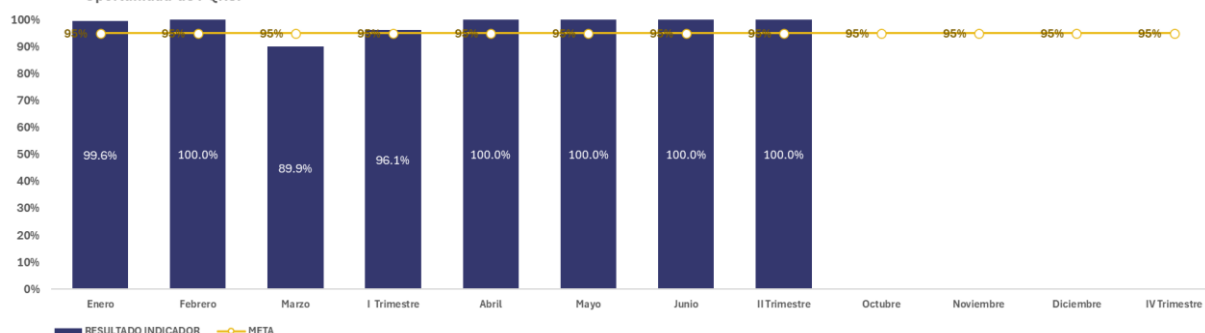
Durante el segundo trimestre del año 2025, CAMINOS IPS alcanzó una tasa de satisfacción global del 99,94%, resultado obtenido a partir de la aplicación de 1.745 encuestas, de las cuales 1.744 fueron positivas. Este comportamiento refleja una tendencia estable frente al mismo periodo del año anterior (2024), donde también se reportó una satisfacción del 99,97% con un mayor número de encuestas aplicadas (3.402). El 93,4% de los usuarios calificaron su experiencia como muy buena, el 6,6% como buena y tan solo el 0,06% como regular. La organización se encuentra un 4,97% por encima de la meta institucional del 95%, superando además en un 3,87% la meta departamental (96,1%) y en un 3,86% la meta nacional (96,2%), según datos del Observatorio Nacional de Calidad. Estos resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, sostenido en el tiempo, como reflejo del compromiso institucional con la calidad en la atención, el trato humanizado y la mejora continua.

Proporción de usuarios que recomendarían Caminos IPS a un familiar o amigos  
2025



En cuanto a la oportunidad en respuesta de las PQRSF, se presentó un alza en su resultado, con un porcentaje del 95%. Cumpliendo con el estándar de la meta institucional, lo anterior es producto de la puesta en marcha de estrategias dentro del área para mejorar los indicadores de oportunidad, tales como rotación del personal y clasificación de las PQRSF según fecha de vencimiento

Oportunidad de PQRSF



Se desarrolla en el comité las causales principales de los reclamos, asociados en un 89 % a oportunidad en la accesibilidad para asignación de consultas médicas especializadas. Por ellos se abre el espacio en el comité, para socializar los diferentes canales de comunicación disponibles para los usuarios de Caminos IPS. También se comparten los horarios y generalidades de cada canal. Y se le informan a los presentes que en los próximos días se habilitará una nueva línea de central telefónica para asignación, reprogramación y cancelación de citas médicas. Decisión que a nivel gerencial se toma en harás de mejorar la oportunidad en respuesta y garantizar la accesibilidad de los usuarios.

Se da espacio para el fortalecimiento del deber del usuario de portar el documento de identidad original, para los diferentes tramites que se realizan en las sedes de caminos IPS, y se socializa nuevamente la carta de deberes y derechos de los usuarios, haciendo énfasis en dos deberes de los usuarios, los cuales se abordaron de manera detallada

### Deberes de los usuarios de la salud

- **Suministrar información veraz:** Los usuarios deben proporcionar información completa y veraz sobre su estado de salud y antecedentes médicos.

- **Cumplir con los tratamientos:** Es deber de los pacientes seguir las indicaciones médicas y los tratamientos prescritos por su profesional de salud.

Los miembros del comité realizaron intervenciones constantes y relevantes en el transcurso de la reunión, mostrando un alto grado de compromiso y preparación. Se llevaron a cabo sesiones de preguntas y respuestas donde se despejaron dudas significativas sobre los deberes y responsabilidades de cada miembro dentro del sistema de salud. Se aclararon temas como tiempos de asignación de citas de control y primera vez y se proporcionaron orientaciones precisas para la correcta ejecución de sus funciones.

Se revisaron los roles y responsabilidades de cada miembro, garantizando una comprensión clara de sus deberes y cómo estos contribuyen al funcionamiento ético y eficiente del sistema de salud.

Por último, con la participación de los miembros del comité se realiza la adopción de la PPSS en el comité de ética hospitalaria, en donde:

La Coordinación de la Gestión de Atención al Usuario, teniendo en cuenta la importancia de promover la participación de la comunidad en la toma de decisiones y gestión de los servicios de salud, a fin de garantizar que estos sean más inclusivos, transparentes y alineados con las necesidades y derechos de los pacientes y usuarios del sistema de salud, y CONSIDERANDO: Que la Política de Participación Social en Salud (PPSS) tiene como objetivo fortalecer los procesos de participación ciudadana, asegurando que la comunidad, en sus diversas formas, tenga voz en la gestión de la salud pública, promoviendo la transparencia, equidad, y el respeto a los derechos humanos.

Que el Comité de Ética Hospitalaria es un espacio clave en el hospital para velar por la ética y el bienestar de los pacientes y los procedimientos internos, y tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los principios y normas que rigen la salud pública y la gestión hospitalaria.

Que el Comité de Ética Hospitalaria ha revisado y discutido la propuesta de adopción de la Política de Participación Social en Salud (PPSS), reconociendo la relevancia de esta política para mejorar la calidad de los servicios, la relación entre los pacientes y el hospital, y la gestión de los servicios de salud.

**RESUELVO:** PRIMERO: Adoptar formalmente la Política de Participación Social en Salud (PPSS) para CAMINOS IPS, como marco normativo que establece y regula los mecanismos de participación ciudadana en los procesos de gestión, toma de decisiones y evaluación de los servicios de salud, de conformidad con las normativas nacionales e internacionales vigentes en la materia. SEGUNDO: La Política de Participación Social en Salud (PPSS) será de obligatorio cumplimiento por parte de todo el personal del hospital, incluyendo áreas administrativas, clínicas y de atención al paciente, quienes deberán garantizar que las políticas y decisiones del hospital reflejen un enfoque participativo y respetuoso de los derechos de la comunidad. TERCERO: El Comité de Ética Hospitalaria será el encargado de supervisar la implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en el hospital, evaluando su efectividad, identificando áreas de mejora y proponiendo acciones correctivas en caso de ser necesario. CUARTO: La Dirección de experiencia del usuario será responsable de coordinar los esfuerzos de sensibilización, capacitación y comunicación relacionados con la política, a fin de asegurar que todos los involucrados comprendan y actúen conforme a sus principios y disposiciones. QUINTO: El Comité de Ética Hospitalaria realizará una revisión periódica de la política, con el fin de evaluar su impacto y relevancia en la mejora de los procesos de participación social en salud dentro del hospital, sugiriendo modificaciones y actualizaciones según sea necesario. SEXTO: Este acto administrativo entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y será aplicable a todas las dependencias del hospital que

interactúan directamente con la comunidad y los pacientes. No habiendo más puntos que tratar, se da por cerrada la reunión a las 12:15 am Se agradece a todos los asistentes su participación y compromiso

**Conclusiones:**

**Proposiciones y varios:**

**HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM**

11:00 am

**FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN DD/MM/AAAA**

28/08/2025

\*Anexar registro de asistencia de exportado de aplicación o software utilizado en caso de reunión en modalidad virtual.

**INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS**

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

| NOMBRE COMPLETO        | HORA DE LA REUNIÓN | HORA DE SALIDA | DURACIÓN       | CORREO ELECTRÓNICO            | ROL         |
|------------------------|--------------------|----------------|----------------|-------------------------------|-------------|
| Yara de la Hoz         | 11:11:09 AM        | 12:16:12 PM    | 59 min 3 s     | Yara.delahoz@caminosips.com   | Organizador |
| Alicia Díaz            | 11:00:26 AM        | 12:20:09 PM    | 1 h 9 min 43 s | Alicia.diaz@caminosips.com    | Moderador   |
| María Pérez            | 11:01:14 AM        | 12:15:11 PM    | 1 h 8 min 56 s |                               | Moderador   |
| Cindy Aponte           | 11:01:19 AM        | 11:14:36 AM    | 33 min 16 s    |                               | Moderador   |
| Damaris                | 11:12:10 AM        | 12:15:09 PM    | 1 h 2 min 56 s |                               | Moderador   |
| Gladis García Castilla | 11:01:36 AM        | 11:15:26 AM    | 11 min 50 s    |                               | Moderador   |
| Martha Mendoza         | 11:03:54 AM        | 12:14:17 PM    | 1 h 6 min 23 s | Marhtamendoza@gmail.com       | Moderador   |
| Claudia Hernández      | 11:15:09 AM        | 12:14:06 PM    | 54 min 56 s    |                               | Moderador   |
| Karen González         | 11:00:26 AM        | 12:15:09 PM    | 1 h 9 min 43 s | Karen.gonzalez@caminosips.com | Moderador   |