



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA  
FORMATO ACTAS**

CÓDIGO 100-FR 002

VERSIÓN 6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 08-22

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 4 DE AGOSTO 2022

HORA DE INICIO: 10:20 AM

HORA DE CULMINACION: 11:45 AM

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
FREDY TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA				
SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA				
LUZMIRIAM BERDUGO	REPRESENTANTE ENFERMERIA				
ARMANDO VARGAS RINCON	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA. 2. VERIFICACION DE COMPROMISOS 3. VARIOS 4. INDICADORES

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA: Se confirma la presencia del doctor FREDY TUTA TUTA, delegado por la gerencia; doctora SANDRA VERA BLANDON, Representante médica; la enfermera LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCÓN, representante enfermería; El señor ARMANDO VARGAS RINCON; representante Asociación de usuarios; la señora FELICITA BALLEESTEROS, representante Asociación de Usuarios. Como invitados asiste la jefe KATHERINE FERNANDEZ SOLANO, Coordinadora de P y P; ARCESIO RENDON, Representante Seguridad y Salud en el trabajo, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Coordinadora SIAU ; CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU . A Continuación la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que se dará inicio con los compromisos adquiridos en la reunión anterior, los cuales fueron solicitados por el señor ARMANDO VARGAS RINCÓN, representante por la asociación de usuarios. 2. VERIFICACION DE COMPROMISOS: En ese orden de ideas se responde al primer interrogante planteado referente a la facturación de las actividades de p y p. La explicación la asume la enfermera KATHERINE FERNANDEZ SOLANO, Coordinadora de p y p. Al respecto la jefe KATHERINE FERNANDEZ informa que a partir de la expedición de la resolución 3280 de 2018, hubo un cambio en el modelo de atención, la cual quedó establecida por rutas de atención en salud dentro del Modelo Integrado de Atención en Salud, el cual hace énfasis en la promoción de la salud. En esta ruta de promoción de la salud, destaca 4 aspectos como son: acciones para el cuidado de la salud, la detección temprana, la protección específica y la educación en salud. De hecho, cuando se realiza la consulta en el programa de crónicos, se hace educación al usuario (evaluación de hábitos saludables, actividad física), no como una actividad aparte sino dentro de la misma consulta, lo que probablemente pasa inadvertido para el usuario dado que se realiza de manera integral. Consecuentemente en la factura que se genera al usuario se consignan las atenciones realizadas. Sin embargo, es posible que se esté incurriendo en que no se le informe adecuadamente al usuario de tales actividades; lo cual es un aspecto para mejorar. Referente a la inquietud del seguimiento a dichas actividades, la enfermera KATHERINE FERNANDEZ explica que el proceso de p y p es evaluado continuamente por auditorías de la Eps y de la secretaría distrital y departamental sobre las acciones que se realizan y cumplimiento de la norma. Sin embargo, el señor ARMANDO VARGAS reitera que hay el sentir comunitario de que las actividades de p y p se cobran sin que realmente se realicen. Al respecto interviene la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ quien trae a colación el caso de la líder De madres cuidadoras señora PATRICIA VELÁSQUEZ quien en reunión con la asociación de usuarios del mes de junio expuso un caso particular con su señora madre a quien se le facturó agudeza visual sin que en la consulta haya recibido la revisión. En todo caso para cerrar el interrogante sobre la facturación de los servicios de p y p, la coordinadora SIAU pregunta al señor ARMANDO VARGAS si quedó satisfecho con la explicación, a lo que éste refiere que NO, porque todavía hay aspectos que no son claros. Al respecto, la coordinadora SIAU acuerda que ese tema fue traído por integrantes de la asociación de usuarios y la líder de madres cuidadoras, que a su vez es la voz de inquietudes de usuarios insatisfechos; sugiere realizar una capacitación en general con una mayor participación de los usuarios y haya una explicación del tema respondiendo a dichas inquietudes. Por lo tanto, el compromiso es concretar la fecha y lugar para que la jefe de promoción y prevención haga una explicación más específica. De otra parte, el señor ARMANDO VARGAS pregunta cuál es el tiempo que se emplea en la consulta, a lo que la enfermera KATHERINE FERNANDEZ informa que si es para una gestante es de 40 minutos y la consulta normal es de 20 minutos. A ese referente interviene el doctor FREDDY TUTA TUTA, quien refiere que desde su práctica profesional la experiencia demuestra que algunos pacientes emplean mayor tiempo, dado que cada paciente es individual y se trata de manera diferente. . Al respecto, el señor ARMANDO VARGAS afirma que no está convencido de que un médico invierta tal tiempo en el usuario y destaca el caso de usuaria del centro de salud CAMPÍN, quien presentó reclamo por demora en asignarse la cita y a través del SIAU se le asigna cita en el centro de salud CAMPIN, refiere que demoró en sala de espera y nadie le da información, finalmente es atendida por el profesional pero según manifiesta la usuaria no recibió buena atención. A ese referente el doctor FREDDY TUTA manifiesta que tanto el usuario como el profesional se sienten agredidos en el proceso de atención, a veces los usuarios pueden que estén a la defensiva y llegan de manera agresiva a la solicitud de los servicios, y también algunos profesionales no tienen la actitud adecuada. Al respecto el señor ARMANDO VARGAS Insiste en que hubo un compromiso sobre la humanización en el que participaron instancias en salud, el cual no se cumple. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, Manifiesta que permanentemente tanto a usuarios como a servidores públicos se les socializan derechos y deberes, destacando el derecho y deber de ambas partes de dar un trato digno, el cual no es negociable y debe ser una constante en la atención. Sin embargo, por muchos esfuerzos que se hagan, no se descarta que individualmente un profesional no los ponga en práctica y por eso hay casos a intervenir para garantizar la humanización del servicio, los cuales se remiten al jefe de proceso, interventor del contrato u operador del servicio, según sea la contratación del funcionario. Otra inquietud del señor ARMANDO VARGAS Fue el mantenimiento de la planta del centro de salud DANUBIO, explicación que a continuación presenta el funcionario ARCESIO RENDÓN VILLA, apoyo del proceso Seguridad y salud en el trabajo. Al respecto, el funcionario manifiesta que se hizo mantenimiento a la planta, confirma que a la fecha está funcionando normalmente y con el personal de mantenimiento se dispuso una lista de chequeo mensual para hacer el seguimiento respecto. De igual forma, reconoce que evidentemente estaba llena de maleza, situación que también se intervino. Al respecto el señor ARMANDO VARGAS, destaca que por su experiencia en el área, el mantenimiento debe ser más frecuente sobre todo si se tiene en cuenta que la estructura que protege los bajantes se está deteriorando, por lo que el funcionario ARCESIO RENDÓN VILLA, asume el compromiso de reunirse con el personal de mantenimiento para establecer un cronograma que permita una mayor frecuencia de intervenciones.

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

ENTREGA ACTOS ADMINISTRATIVOS NOMBRAMIENTOS MIEMBROS COMITÉ DE ETICA ESEB	COORDINADORA SIAU
INVITACION A ASOCIACION DE USUARIOS CON LIDER DE P Y P PARA ACLARACION DE ACTIVIDADES DE P Y P	COOR-LIDER DE P Y P
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES	RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Luz Myriam Berdugo A

Armando Vargas Rincon

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	100-FR 002	
FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6	
NOMBRE COMITÉ: ETICA		ACTA N°: 08-22	FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
FECHA: 4 DE AGOSTO 2022	HORA DE INICIO: 10:20 AM	HORA DE CULMINACION: 11:45 AM	PÁGINA 2 de 2	

CONTINUACIÓN DESARROLLO ORDEN DEL DÍA:

3. VARIOS: Adicionalmente el señor ARMANDO VARGAS plantea la no conformidad con el sistema telefónico del call center para asignación de citas, el cual no ha generado resultados porque los usuarios refieren que no les responden oportunamente y si responden no hay agendas disponibles. Al respecto el señor ARMANDO VARGAS pregunta si hay un tope de citas asignadas diariamente. Al respecto la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ informa que no existe un tope definido, por lo que es variable dependiendo de las horas médicas asignadas. Al respecto, el señor ARMANDO VARGAS manifiesta que no le queda claro. Sin embargo, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ insiste en que el volumen de citas no tiene un número determinado porque depende de horas asignadas y disponibilidad de agendas. En otro aspecto el señor ARMANDO VARGAS pregunta sobre los contratos y socializaciones de las actividades del PIC y APS a lo que la coordinadora SIAU le informa que esa información es competencia de la Secretaría Distrital de salud y no de la ESEB, Por lo que debe solicitar la información en esa instancia

4. ANÁLISIS DE INDICADORES MES DE JULIO 2022: los indicadores pertenecientes a este comité, para el periodo, presenta los siguientes resultados: A.. PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS: NÚMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS/NUMERO DE QUEJAS RESUELTAS\*100: 70/70\*100=100% B. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: TIEMPO TOTAL DE DÍAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS/TOTAL DE QUEJAS = 2 días C. IMPACTO CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS: NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS \* 100=437/475\*100= 92%. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA\*100= 371/475\*100= 78%. E. NIVEL DE FIDELIDAD: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN DEFINITIVAMENTE SI Y PROBABLEMENTE SI A LA PREGUNTA RECOMENDARIA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS/TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS% 100: 420/475\*100=88% . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:45 am.

NOTA: Los análisis de indicadores no fueron realizados a este comité ético médico  
*Armando B*



## FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

Código	100-OT 011
Versión	03
Fecha de Emisión	30/07/2021

TEMA:	Reunión Comité de Ética Agosto/2022	FECHA	4 DE Agosto 2022
EXPOSITOR(ES)	Miembros Comité ético hospitalario		
CARGO O EMPRESA	ESE Barrancabermeja		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Reunión Mensual Ordinaria		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Luz Myriam Berrío A	Eusemvera.	luzmyriamberrio40@hotmail.com	
2	Felicita Ballesteros V	Asociación de Usuarios	FelicitaBallesteros@gmail.com	
3	Arnando Vargas Lincei	ASOCIACION USUARIOS	redveedeviaciudadanacional@outlook.com	
4	Katherine Dayana Fernandez Sano	Coordinación PYP	coordinacionpyp@esebarrancabermeja.gov.co	
5	Freddy Hernandez Tota Tota	MEDICO PYP	ESEB.freddytota@gmail.com	
6	Arcesio Rendón Villa	SST.	Arcesiorendon@gmail.com	
7	Isolina González León	SIAU Trabajo Social	siaue@esbarrancabermeja.gov.co	
8	CECILIA E HERNNON LEYVA	SIAU Apap	SIAU@esebarrancabermeja.gov.co	
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES: