



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
FORMATO ACTAS**

CÓDIGO 100-FR 002

VERSIÓN 6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 07-22

FECHA DE EMISIÓN 24/06/2021

FECHA: 7 DE JULIO 2022

HORA DE INICIO: 10:30 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				
	ARMANDO VARGAS RINCON	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
	ROSIBEL FLOREZ OLIVARES	REEMPLAZO REPRESENTANTE MEDICA				

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD MES DE JUNIO 2022 3. COMPROMISOS 4. INDICADORES

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA: Se confirma la presencia del doctor FREDY TUTA TUTA, delegado por la gerencia; El señor ARMANDO VARGAS RINCON; representante Asociación de usuarios, doctora ROSIBEL FLOREZ OLIVARES, Médica Auditora en Salud, asiste en reemplazo de la doctora SANDRA VERA BLANDON, representante médica, quien presenta disculpas en la fecha por compromiso indelegable en reunión de carácter administrativo; la enfermera LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCÓN, representante enfermería, no hace presencia por encontrarse de licencia no remunerada; la señora FELICITA BALLERESTEROS, representante Asociación de Usuarios; no hace presencia. Como invitados asiste la jefe LILIANA DE LA HOZ, Coordinadora de Calidad; ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Coordinadora SIAU ; CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU . Al respecto el señor ARMANDO VARGAS, miembro por la Asociación de usuarios; manifiesta no estar conforme por la no presencia de los integrantes en su totalidad teniendo en cuenta el objetivo y el alcance del comité. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, reitera que se pueden presentar situaciones que impidan la presencia de alguno de los integrantes y que por ser de última hora no se puedan notificar con el tiempo anticipado, a lo que el señor ARMANDO VARGAS refiere que debe darse de todas formas un acto administrativo que lo respalde, además solicita información sobre los nombres de quienes realmente conforman el comité. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ informa que en efecto todos los miembros vigentes del comité están nombrados por los actos administrativos que exige la norma y le recuerda al señor ARMANDO VARGAS que por solicitud personal ya se le hizo entrega de esa documentación. De otra parte, el señor ARMANDO VARGAS hace la observación que según la hoja de vida del comité, quien debe presidir la reunión es el gerente o el delegado de éste y no la coordinadora del SIAU quien es la que asume tal directriz. A ese referente la coordinadora ISOLINA GONZALEZ, manifiesta que internamente se establece que la coordinadora del SIAU lo puede presidir toda vez que el objetivo del comité implica acciones relacionadas directamente con actividades gestionadas por el proceso SIAU. De otra parte, el doctor FREDY TUTA aclara que en la institucionalización de los comités, el manejo del de ética se confirió al SIAU. 2. INFORME DE PQRD MES DE JUNIO 2022: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que en el periodo se presentaron 73 manifestaciones por los diferentes medios: telefónico, escrito, virtual y por buzones; destacando que el más utilizado es el virtual a través del correo electrónico, módulo de PQRD por página web, donde tanto usuarios como eps interponen las situaciones a intervenir. El otro medio más utilizado es el canal telefónico; pero también se recepcionan en forma presencial y por los buzones instalados en cada centro de salud. Del total de manifestaciones 29 fueron clasificadas como quejas y reclamos: (28 reclamos y 1 queja). Se observa que en comparación con el mes anterior, en el periodo se presenta disminución de las no conformidades si bien se hace aclaración que el análisis de causas permite concluir que las dos primeras causas siguen siendo: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA POR DIFICULTADES CON LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS (20) Y FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE LA CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS MÉDICAS (5). Al respecto, se destaca que la disminución obedece a la implementación a partir de la última semana de mayo de las comunicaciones unificadas que permite al usuario esperar su turno en línea para asignación de cita y lograr una respuesta a su solicitud. Sin embargo, algunos usuarios manifiestan tener inconvenientes con el contacto telefónico no logrando la respuesta, situación que desde SIAU se ha remitido al área de sistemas para monitoreo y seguimiento al proceso para mejora del mismo y garantizar un servicio oportuno En lo que se refiere a las causas de no asignación de citas por no disponibilidad de agendas médicas, interviene el doctor FREDY TUTTA TUTTA, quien manifiesta que se han incrementado horas médicas para garantizar una mayor oportunidad en la atención. De igual manera, la doctora ROSIBEL FLOREZ ratifica que en la siguiente semana se mejorará la capacidad instalada con la contratación de cinco profesionales. De otra parte, La queja presentada afectó el servicio de facturación, específicamente el facturador del centro de salud Cdv. La situación se remitió tanto al líder de facturación como al operador de servicios MAXEMPLEO. Al respecto, el señor ARMANDO VARGAS pregunta cuál fue la acción de mejora y la coordinadora del SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que se le hicieron los llamados de atención desde el proceso y operador, y además en este momento el facturador labora en otro centro de salud 3. VARIOS: el señor ARMANDO VARGAS Presenta inquietud del por qué las actividades de p y p se facturan pero a manifestaciones de algunos usuarios no se están realizando en la atención como tal. Menciona que funcionario de la nueva eps también mencionó la situación de no realización de las actividades de promoción y prevención por parte de la ESEB. En particular, el señor ARMANDO VARGAS menciona el caso de familiar de usuaria adulta mayor quien tuvo atención en el centro de salud cdv y según la factura que se le entrega se presentan actividades que la usuaria afirma no haber recibido (agudeza visual, educación).

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

INVITACION DEL LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ING MILTON RINCON	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

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

100-FR 002

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 07-22

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 7 DE JULIO 2022

HORA DE INICIO: 10:30 AM

HORA DE CULMINACION: 11:45 AM

PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

Al respecto la COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que el caso referido fue tratado en la última reunión de asociación de usuarios donde la familiar de la usuaria, señora MARIA PATRICIA VELAZQUEZ, informa que la atención se le brindó a su madre y tuvo atención de riesgo cardiovascular en el centro de salud cdv pero sólo le atendieron el programa como tal y no las actividades que se presentan en la factura. Se asumió el compromiso de realizar reunión con la líder del proceso de promoción y prevención para la aclaración respectiva y posteriormente se les estará informando fecha estipulada para la reunión. A ese mismo referente, la doctora ROSIBEL FLÓREZ OLIVARES, Auditora de salud, informa que la resolución 3280 enmarcó la ruta de atención integral en la consulta por lo que en ésta se realizan diferentes actividades de p y p. Es posible que no se esté informando adecuadamente a los usuarios que es una consulta integral aunque muchos de ellos si conocen de las actividades y llevan el control que les realizan porque son requisito para reclamar beneficios sociales. Sin embargo, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ reitera el compromiso asumido para que el líder de p y p realice capacitación a la asociación para aclarar tales situaciones. Desde otro aspecto, el señor ARMANDO VARGAS refiere que se han presentado inconvenientes con la entrega de medicamentos, que en la fecha tuvo la oportunidad de acercarse al área de farmacia y los usuarios presentan no conformidad por la no entrega completa de medicamentos. Sin embargo, no precisa cuáles medicamentos. De otra parte, refiere que en el servicio de urgencias formulan medicamentos sin membrete de la empresa y remiten al usuario a comprarlo. Al respecto interviene la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, quien manifiesta que hubo un caso preciso en la que a la usuaria se le formuló el medicamento en papel aparte y no se generó fórmula de la ESEB. Desde SIAU se hizo la gestión y se remitió a la doctora ROSIBEL FLOREZ quien resolvió la situación y se revisó la historica clínica con el profesional de turno quien prescribe fórmula médica de la ESEB para posterior reclamo del mismo en el área de farmacia. A ese respecto, la doctora ROSIBEL FLOREZ refiere que se retroalimentó con la jefe del servicio para que los profesionales no formulen medicamentos que no están contemplados en el Plan obligatorio de salud para evitar tales inconvenientes. De igual manera, el doctor FREDY TUTA manifiesta que en las capacitaciones que se realizan, se les destaca a los profesionales el actuar conforme a los lineamientos establecidos por la ESEB, pero es posible que algunos no actúen adecuadamente. Sin embargo, se destaca el compromiso institucional para que esas situaciones no se repitan. Finalmente, el señor ARMANDO VARGAS presenta inconformidad referida a las vías de acceso área de urgencias centro de salud Danubio, observándose un deterioro notable de la infraestructura y la planta eléctrica llena de maleza y en abandono. Al respecto la coordinadora SIAU manifiesta que esas inquietudes se remitirán al ingeniero MILTON RINCON líder de seguridad y salud en el trabajo para que en próxima reunión responda a las mismas y presente la programación de mantenimientos preventivos a la planta eléctrica. La coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ informa que en el mes se realizó la rendición de cuentas en forma virtual, el cual se puede consultar en la página web. También informa que a partir del 5 de julio, la ESEB Tiene el horario de doble jornada: para los centros de salud de lunes a jueves: 6 am a 11 am y de 1 pm a 5 pm y los días viernes de 6 am a 11 am y de 1 pm a 4 pm.; y en la sede administrativa de lunes a jueves de 7 am a 11 y 30 am y de 2 pm a 5 y 30 pm y los viernes de 7 am a 11 y 30 am y de 2pm a 4 y 30 pm

4. ANÁLISIS DE INDICADORES MES DE JUNIO 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: 29/29*100=100% B. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: TIEMPO TOTAL DE DIAS 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=443/490*100= 90%. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= 401/490*100= 82%. 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: 441/490*100=90% . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:40 am.



FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

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

TEMA:	COMITE DE ETICA	FECHA	7 DE JULIO 2022
EXPOSITOR(ES)	Miembros Comité ético Hospitalaria		
CARGO O EMPRESA	ESE Barrancabermeja		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Realizar Reunión del mes de julio de Acuerdo al cronograma.		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Amado Vargas Rincón	ASO USU ESEB.	redeserviciocobadame@gmail.com	
2	Rosibel Flores Q.	Auditor Social	rosibel.flores@guil.edu.gt	
3	Liliana Dela ACE Caneo	Coordinadora Calidad	calidad@esebarrancabermeja.gov.co	
4	Freddy Hernando Tola Tola	MEDICO PGP	eseb.freddytola@gmail.com	
5	Isolina González León	SIAU - Trabajador Social	siau@esebarrancabermeja.gov.co	
6	CECILIA Miranda Leyva	Profesional apoyo SIAU	siau@esebarrancabermeja.gov.co	
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:

CIRCULAR INTERNA 024 del 2022

Barrancabermeja D.E., 28 de junio de 2022

PARA: Siau, Representantes de Usuarios, Profesional de Enfermería, Profesionales de la Medicina, Delegado de la Gerencia de la ESE Barrancabermeja y DARSALUD A.T.

ASUNTO: Reunión Comité de Ética Hospitalaria.

Muy cordialmente me permito invitarlos a la reunión del **COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA**, programado para el día jueves 07 de julio de 2022 en el auditorio de la sede administrativa de la ESE Barrancabermeja, a las 10:00 AM.

A continuación se relaciona el tema a tratar:

- Informe PQRS Mes de Junio de 2022
- Presentación de indicadores de socialización Derechos y Deberes.

Atentamente,



SANDRA LILIANA VERA BLANDON
Profesional Especializado Servicios Ambulatorios
Elaboró: Sary Cadena Herrera – Profesional Administrativo
Revisó: Isolina Gonzalez León (SIAU) *S.G.L.*

