



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
FORMATO ACTAS

CÓDIGO 100-FR 002

VERSIÓN 6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 02-22

FECHA DE EMISIÓN 24/06/2021

FECHA: 3 DE FEBRERO 2022

HORA DE INICIO: 10:00 AM

HORA DE CULMINACION: 11:10 AM

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
NICOLAZA PEREZ AGUDELO	REPRESENTANTE ASOCIACION USUARIOS	ISOLINA GONZALEZ LEON	COORDINADORA SIAU (INVITADO)		
MARIA DE LOS ANGELES MUÑOZ	REPRESENTANTE ASOCIACION USUARIOS	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)		
FREDY TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA	LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCÓN	REPRESENTANTE ENFERMERIA		
SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA	LILIANA DE LA HOZ	LIDER CALIDAD (INVITADO)		

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA. 2. INFORMACION ACTUALIZACION COMITÉ DE ETICA. 3. INFORME DE PQRD ENERO 2022 (ANALISIS Y PARTICIPACION DE LOS USUARIOS) .4. ANÁLISIS DE INDICADORES

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA: La Trabajadora Social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, coordinadora del proceso SIAU, extiende la bienvenida a los asistentes, confirmándose la presencia de la doctora SANDRA VERA BLANDON, representante médica; doctor FREDY TUTA TUTA, delegado por la gerencia, la enfermera LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCÓN, representante enfermería; LILIANA DE LA HOZ, Líder de calidad (INVITADO); ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Coordinadora SIAU (INVITADO); CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU (INVITADO). En representación de la Asociación de Usuarios asisten las señoras NICOLAZA PEREZ AGUDELO y la señora MARIA DE LOS ANGELES MUÑOZ, quienes asisten en reemplazo de los representantes de los usuarios nombrados ARMANDO VARGAS Y FELICITA BALLESTEROS, quienes presentan disculpas por calamidad doméstica. Se confirma quórum para la reunión y se da inicio. 2. INFORMACION ACTUALIZACION MIEMBRO DELEGADO GERENCIA ANTE COMITE DE ETICA: La coordinadora del SIAU, trabajadora Social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, informa que por la renuncia de la doctora NANCY HERRERA como subdirectora científica y quien era delegada de la gerencia ante el Comité de ética, por Resolución No. 035 del 28 de enero de 2022 la gerente delega al doctor FREDY HERNANDO TUTA TUTA Con la respectiva anta de posesión en fecha 31 de enero de 2022. Al respecto la señora NICOLAZA PEREZ, Representante asistente por la asociación de usuarios, pregunta sobre el procedimiento, a lo que la representante del SIAU responde que por normatividad del decreto 1757 de 1994, la gerente puede delegar a un funcionario para tal representación. Adicionalmente, invita a consultar la información a través de la página web institucional: www.esebarrancabermeja.gov donde se halla toda la información al respecto, si bien en este momento se está actualizando. 3. INFORME DE PQRD MES DE ENERO DE 2022: La coordinadora SIAU, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, informa que en el mes de enero de 2022, se recibieron 144 anotaciones, de las cuales se clasificaron como quejas (2) y reclamos (76) cuyo medio de recepción fueron: telefónico, presencial, virtual y por buzones. Las causas fueron: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACION DE LA CITA POR NO RESPUESTA OPORTUNA: 58; 7 se debieron a reclamos OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACION DE LA CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE LA AGENDA MEDICA. La coordinadora SIAU destaca que en el mes de enero de 2022 se duplicaron los reclamos por este motivo. La corrección inmediata a los mismos fue la gestión directa con el área de facturación donde se asignaron las citas, notificando a los usuarios y representantes de las EPS Fecha y hora de la cita; al respecto la doctora SANDRA VERA informa que para el mes de febrero se proyectó el incremento de horas médicas; 7 reclamos fueron por OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS; estos reclamos fueron notificados a la regente de farmacia, quien notificó la disponibilidad del medicamento y de inmediato se informó a los usuarios para proceder a la respectiva entrega en el área de farmacia. La coordinadora SIAU destaca que a la fecha se cuenta con la disponibilidad de medicamentos; 2 reclamos Por INSATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS (no cargue a la plataforma de PAIWECOVID la información y no obtuvieron oportunamente el carné); estas situaciones fueron notificadas al jefe de vacunación quien reporta el cargue al sistema y se notificó a los usuarios. Se presentaron 2 quejas fueron referidas a CALIDAD MAL TRATO DE LOS FUNCIONARIOS DE SALUD A LOS USUARIOS(médico del programa de crónicos adopta actitud inadecuada hacia la usuaria y otra referida a la percepción del usuario quien refiere que la recomendación de deberes y derechos y canales de comunicación, tanto con los usuarios como con los servidores públicos. También informa la señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO que no hay una buena percepción de los usuarios con el acceso a los servicios de consulta externa, también menciona que en el acceso a urgencias la barrera la coloca el vigilante, asimismo manifiesta que hay inconformidades con la atención del doctor GINO CIANCI, enfatiza que no es nada personal contral el profesional, pero los usuarios refieren que no son atendidos y son remitidos al centro de salud Danubio. Al respecto, la doctora SANDRA VERA informa que se realizaron cambios en el centro de salud Castillo.

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Isolina Gonzalez Leon

Sandra Vera Blandon

Luz Myriam Berdugo Alarcón

Liliana de la Hoz

Luz Myriam Berdugo A

Liliana de la Hoz



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	100-FR 002
FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA	ACTA N°: 2-22	FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
FECHA: 3 DE FEBRERO 2022	HORA DE INICIO: 10:00 AM	HORA DE CULMINACION: 11:30 AM	PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

Confirma que en el centro de salud Castillo se hizo un plan de mejora, haciendo rotación del personal, dado que se identificaron algunas deficiencias para el acceso a los programas. En la actualidad se cuenta en el servicio de urgencias con un grupo de auxiliares de enfermería con mayor compromiso en la atención, y el centro de salud está liderado por la profesional LUZ MIRIAM BERDUGO; también informa que se van a garantizar las citas prioritarias para una mejor accesibilidad al servicio. De otra parte, la señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO, afirma que la asociación de usuarios ha venido desarrollando actividades de mejoramiento en el centro de salud y recientemente se participó en el embellecimiento de la parte externa, con limpieza y pintura del centro. Manifiesta que el acceso al servicio de urgencias en el centro de salud Danubio es inadecuado porque hay que pasar una trocha. Al respecto, la doctora SANDRA VERA informa que se están proyectando las acciones de mejora con el área de planeación para garantizar un mejor acceso. En otro aspecto, la señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO, refiere que hay participación del personal de la ESEB en el tráfico de las solicitudes de citas al cual se le paga por ello. Al respecto, la coordinadora SIAU Manifiesta que no se puede afirmar una situación de la que no hay evidencia. Además en lo que se refiere a las solicitudes de citas, no se puede controlar porque cualquier persona sea el mismo usuario, familiar, líder comunitario u otros pueden hacerlo y el deber del facturador es asignarla. Finalmente, la señora NICOLAZA sugiere que haya una mayor accesibilidad para asignación de citas para las madres cuidadoras y sus hijos. Al respecto la coordinadora SIAU solicita que se aporte la información de esta población en una base de datos y de igual forma se dé a las madre cuidadoras los teléfonos y correo del SIAU de la ESEB para de manera prioritaria asignar las citas, pero aclarando que las citas serán para las madres cuidadoras, sus hijos en situación de discapacidad y otros familiares que esten bajo su responsabilidad por ser menores de edad, no para familiares mayores de edad para no desvirtuar la preferencia que tienen. 4. ANÁLISIS DE INDICADORES: 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: $75/76*100=99\%$ (se destaca que aunque todas fueron resueltas, una estuvo fuera de los tiempos normativos, por lo que se afecta el indicador, si bien cumple con la meta). B. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: TIEMPO TOTAL DE DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS/TOTAL DE QUEJAS = 1,5 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= $445/485*100= 92\%$. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= $388/485*100= 80\%$. 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: $439/485*100=89\%$. Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:10 am.