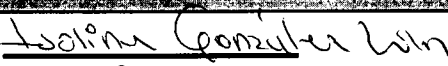
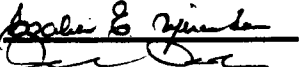


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	1051-FR013
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
	NOMBRE COMITÉ: ETICA		ACTA N°: 12-21		FECHA DE EMISIÓN	04/02/2021
FECHA: Diciembre 2 de 2021		HORA DE INICIO: 10:20 AM		HORA DE CULMINACION: 11: 45 AM		
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	ARMANDO VARGAS RINCON	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
	MARIA DE LOS ANGELES MUÑOZ	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
	SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA				
	ISOLINA GONZALEZ LEON	COORDINADORA SIAU (INVITADO)				
	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)				
ORDEN DEL DIA:						
1. VERIFICACION DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD NOVIEMBRE 2021. 3. REPORTES/ INQUIETUDES COMUNIDAD 4. ANÁLISIS DE INDICADORES						
DESARROLLO ORDEN DEL DIA:						
<p>1. Verificación de Asistencia: La coordinadora del SIAU, Trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, extiende la bienvenida a los asistentes, confirmando la presencia del señor ARMANDO VARGAS RINCÓN, Representante asociación de usuarios; señora MARÍA DE LOS ÁNGELES MUÑOZ, Representante Asociación de usuarios quien reemplaza temporalmente a la señora FELICITA BALLESTEROS, quien no asiste al comité por problemas de salud; SANDRA VERA BLANDON, Representante médica, ISOLINA GONZÁLEZ, coordinadora SIAU (Invitado), CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU (invitado) Se confirma quórum para la reunión. Se da la bienvenida, agradeciendo la asistencia y se da inicio. 2. INFORME DE PQRD NOVIEMBRE 2021: A continuación la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, presenta el informe de PQRD correspondiente al mes de NOVIEMBRE del 2021. Refiere que en el periodo se recibieron PQRD por medios virtuales, telefónicos, verbal/presencial y por buzones. En el periodo se presentaron treinta y ocho (38) reclamos, cuyas causas son las siguientes: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS POR NO DISPONIBILIDAD DE LA AGENDA MÉDICA: 3; Por OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS DESTINADAS PARA TAL FIN: 23; RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS: 11; Reclamo por FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA CITA: 1. Todas las situaciones fueron reportadas a los líderes de procesos, interventores y operadores. En lo que se refiere a la falta de oportunidad en la asignación de citas, se les asignó la cita a los usuarios y a las Eps que solicitaron intervención; los reclamos por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, se notificó la disponibilidad de los mismos para que los usuarios procedieran a reclamarlos en los horarios de atención, el reclamo por falta de oportunidad en la atención de la cita fue reprogramado asignándole cita al usuario. Así mismo a través del proceso SIAU se gestionaron 47 intervenciones para asignación de citas médicas en los diferentes centros de salud, como respuesta a las solicitudes de usuarios quienes manifiestan la dificultad para asignación de citas ya sea por la falta de respuesta telefónica o porque una vez responden no hay disponibilidad de la agenda. En conclusión, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, reitera que la falta de oportunidad en la asignación de citas continúa siendo la mayor causa de PQRD. En ese orden de ideas, teniendo en cuenta las funciones de los miembros del comité de ética para garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el proceso de atención, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ hace entrega del material informativo de PLEGABLES DEBERES Y DERECHOS y las respectivas actas de asistencia y los miembros del comité se comprometen a realizar charlas de socialización en las salas de espera de los diferentes centros de salud a los usuarios y usuarias. 3. REPORTES INQUIETUDES MIEMBROS ASOCIACION DE USUARIOS: El señor ARMANDO VARGAS RINCÓN, solicita despejar las siguientes inquietudes: A. Refiere que no hay asistencia de todos los integrantes del comité de ética. Sugiere que cuando uno de los representantes no pueda asistir, otro funcionario lo pueda reemplazar B. Destaca el caso del usuario adulto mayor(86 años), señor ALEJANDRO BECERRA, quien vive solo, no dispone de teléfono para solicitar las citas médicas en el centro de salud CDV, y al solicitar en facturación la asignación de la cita se encuentra con la barrera que debe ser por teléfono. Al respecto la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ informa que todos los facturadores de los centros de salud, tienen conocimiento de que las citas a las personas mayores de 60 años se asignan presencialmente en el centro de salud, si hay la disponibilidad en el momento, y si no la orientación es que se le tomen los datos al usuario y una vez haya la cita se le llame para notificarle la fecha de asignación. Refiere que precisamente en la fecha habló personalmente con la ingeniera INGRID PESTANA, líder del proceso de facturación, para reiterar la información a los facturadores y como compromiso asume de notificar específicamente la situación a facturación. Sin embargo, también destaca que un familiar o persona responsable del adulto mayor, puede solicitar la cita siempre que sea para el adulto mayor. Al respecto, el señor ARMANDO VARGAS refiere que el usuario es completamente solo. En todo caso, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ aclara que sí existe el beneficio de asignar las citas presenciales a las personas mayores de 60 años. C. Solicitud del señor ARMANDO VARGAS de revisar la resolución del Comité de ética y la hoja de vida del mismo por no coincidencia en la información en lo referente al número de miembros que deben citar a comité extraordinario. D. Solicita que en la reunión del comité se haga lectura del acta anterior para su aprobación, como se estipula en la resolución. D. Manifiesta que se debe tener en cuenta los casos de ética médica que puedan ser planteados y revisados en el comité para su análisis, seguimiento, evaluación y las acciones correctivas que garanticen el mejoramiento del servicio. A ese respecto, solicita información sobre las medidas que se han efectuado en el caso es específico del profesional de crónicos del CDV por su actitud inadecuada hacia persona mayor de 60 años. A ese referente la doctora SANDRA VERA, Jefe de servicios ambulatorios, informa que desde este proceso se llamó al profesional y se le hicieron verbalmente los llamados de atención para la no ocurrencia de estos eventos, y garantiza que se está haciendo el respectivo seguimiento.</p>						
COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION					RESPONSABLES	
SOCIALIZACION DEBERES Y DERECHOS A USUARIOS Y USUARIAS					MIEMBROS COMITÉ DE ÉTICA	
REVISIÓN RESOLUCIÓN COMITÉ DE ÉTICA Y HOJA DEVIDA DEL MISMO					SIAU	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES						
PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON						
  			 _____ _____ _____ _____ _____		_____ _____ _____ _____ _____	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	1051-FR013
FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA	ACTA N°: 12-21	FECHA DE EMISIÓN	04/02/2021
FECHA: 2 DICIEMBRE 2021	HORA DE INICIO: 10:20 AM	HORA DE CULMINACION: 11:45 AM	PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

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: $38/38*100=100\%$. 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= $411/450*100= 91\%$. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= $355/450*100= 79\%$. 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: $394/450*100=88\%$. Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:45 am.

R/ Soz
Sre. 16/21