



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

1051-FR013

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA Nº: 07-21

FECHA DE EMISIÓN

04/02/2021

FECHA: 1 JULIO 2021

HORA DE INICIO: 10:20 AM

HORA DE CULMINACION: 11:50 AM

PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

También se destacan 21 sugerencias referidas a solicitud de aire acondicionado en sala de espera centro de salud Danubio , solicitud de colocar cortinas en el área de observación Danubio para garantizar la privacidad, solicitud de asignar más personal en el área de facturación centro de salud CDV. Al respecto de las situaciones de adecuación y falta de confort, el ingeniero MILTON RINCON, refiere que ya hizo las observaciones para arreglo del aire acondicionado y además informa que para la propuesta de mejorar las condiciones de confort en el área física area externa de farmacia, se coloquen polisombras. Al respecto, la doctora NANCY HERRERA, también propone que se debe adecuar el área de farmacia dado que la sala de espera es muy pequeña, a lo cual el ingeniero MILTON RINCON y el señor HAND VELAIDES LAGARES, se comprometen a socializarlo con la gerente. 3. OBSERVACIONES POR REPRESENTANTE DE USUARIOS: El señor HANS VELAIDES LAGARES, representante de usuarios ante Junta Directiva, interviene manifestando queja por la actitud de la jefe ANGELICA ANGARITA, en el centro de salud CARDALES, destaca que su actitud es poco cordial y no da buen trato a los usuarios. Al respecto, tanto la doctora NANCY HERRERA como la doctora SANDRA VERA, concuerdan en que dados los antecedentes con la funcionaria, esta manifestación debe ser tomada por DARSALUD en forma escrita y hacer los llamados de atención en forma oficial, por lo que la representante de DARSALUD, toma atenta nota para lo pertinente. Además, refiere que algunos usuarios del centro de salud Cardales, no están haciendo uso adecuado de la línea asignada para solicitud de citas, y envían notificaciones obscenas a la facturadora, menciona caso específico de usuario, a quien le hizo el llamado de atención. Al respecto, la representante del SIAU, manifiesta que todas esas situaciones los facturadores deben referirlas al líder del proceso y al SIAU para socializarlas con la asociación de usuarios y la aseguradora de afiliación para que conjuntamente se retroalimente el deber del trato digno a los funcionarios, y se tomen medidas correctivas. 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: 24/26*100=92%. 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=390/425*100= 92%. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= 341/425*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: 349/425*100=82% . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:50 am.

R/ Joz Nancy
Joz 14/21

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	1051-FR013
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA	ACTA N°: 07-21			FECHA DE EMISIÓN		04/02/2021
	FECHA: Julio 1 de 2021			HORA DE INICIO: 10:20 AM		HORA DE CULMINACION: 11: 50 AM
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	NANCY HERRERA	SUBDIRECTORA CIENTÍFICA(DELEGADA GERENCIA)	INGRID PESTANA	REPRESENTANTE FACTURACION		
	SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU		
	SANDRA MILENA PARADA	REPRESENTANTE ENFERMERÍA	HANS VELAIDES	REPRESENTANTE USUARIOS JD ESEB		
	LILIANA DE LA HOZ	LIDER AREA DE CALIDAD (INVITADO)				
	MILTON RINCON	LIDER SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INVITADO)				
	SHIRLEY CAROLINA CASTRO	COORDINADORA DARSALUD (INVITADO)				
ORDEN DEL DIA:						
1. VERIFICACION DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD JUNIO 2021 3. OBSERVACIONES USUARIOS 4. ANALISIS DE INDICADORES						
DESARROLLO ORDEN DEL DIA:						
<p>1. Verificación de Asistencia: La representante del SIAU, extiende la bienvenida a los asistentes, confirmándose la presencia de la Doctora NANCY HERRERA, Subdirectora científica y delegada por la gerencia ante el comité, SANDRA VERA BLANDON, representante médica, SANDRA MILENA PARADA, representante enfermería, LILIANA DE LA HOZ, Líder de Calidad (Invitada), INGRID PESTANA, Líder Facturación (invitada), MILTON RINCÓN, líder salud y seguridad en el trabajo (invitado), SHIRLEY CAROLINA CASTRO, Representante Darsalud, CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU (invitado) y Señor HANDS VELAIDES LAGARES, Miembro por los usuarios Ante Junta Directiva (invitado). Los miembros de la comunidad por asociación no ameritaba la asistencia, no hacen presencia. Se confirma quórum para la reunión. Se da la bienvenida, agradeciendo la asistencia y se da inicio. 2. Informe PQRD junio de 2021: La representante del SIAU, miembros de la comunidad por asociación no ameritaba la asistencia, no hacen presencia. Se confirma quórum para la reunión. Se da la bienvenida, agradeciendo la asistencia y se da inicio. 2. Informe PQRD junio de 2021: La representante del SIAU, CECILIA MIRANDA, presenta el informe de PQRD correspondiente al mes de JUNIO del 2021. Refiere que en el periodo se presentaron veinticuatro (24) reclamos y dos (2) quejas. Análisis de causas: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS: 21, equivalente a un 81%; OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS: Dos (2) que equivale a un 8%, UNA (1) CALIDAD DEL SERVICIO CONSULTA EXTERNA (4%) y dos (2) en el servicio de URGENCIAS, CENTRO DE SALUD DANUBIO una por accesibilidad al servicio en la que el padre del menor manifiesta que inicialmente no le prestan la atención porque estaban en el cambio de turno y después la jefe del servicio argumenta que lo que el niño padecía no ameritaba la atención por urgencia. El acudiente del menor logra obtener cita oportuna a través del servicio de consulta externa pero presenta la queja porque le negaron el acceso al servicio de urgencias y se sintió discriminado. La otra manifestación se debió a la falta de información de la auxiliar, quien no responde adecuadamente a la pregunta de la usuaria sobre la administración del medicamento que le estaban aplicando; equivalente a un 8% . En lo que se refiere a la falta de oportunidad en la asignación de citas, la representante del SIAU, señala que Los centros de salud con mayor incidencia fueron CDV, DANUBIO y CASTILLO. Los usuarios manifiestan falta de oportunidad en las respuestas a las solicitudes de citas por vía telefónica, Mensajes de whatsapp y por el link, diciendo que ni siquiera les contestan. Las situaciones reportadas fueron remitidas a la líder del proceso de facturación y se gestionó la asignación de la cita a quienes presentaron los reclamos directamente, en forma presencial, telefónica o virtual, en la oficina del SIAU, y también las solicitadas por los representantes de EPS a través de correo electrónico. Al respecto, interviene la doctora NANCY HERRERA, subdirectora científica de la ESEB, quien afirma que las situaciones persisten en el procedimiento de asignación de citas, por lo que propone delegar personal de facturación exclusivamente para asignar citas en todos los centros de salud. A ese referente, la ingeniera INGRID PESTANA, líder de facturación, apoya la implementación de la medida y afirma que las personas asignadas manejarían la información por el sistema, por lo que no habría inconveniente alguno. En ese orden de ideas, la doctora NANCY HERRERA asume el compromiso de definir la medida con la gerente, y destaca que el número de citas a asignar debe tener un tope para garantizar la oportunidad y se puedan asignar las citas diariamente. También se acuerda que, dadas las circunstancias, por el pico de la pandemia en la ciudad, y dados los múltiples contagios, a partir de la fecha no se asignarán citas en forma presencial. En lo que se refiere a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, Las situaciones fueron notificadas directamente en la oficina de atención al usuario y remitidas a la regente de farmacia para lo pertinente. Las situaciones que comprometen al servicio de urgencias fueron remitidas al operador de servicios DARSALUD, Jefe de servicios ambulatorios y Subcientífica, quienes se comprometieron a revisar las situaciones y tomar los correctivos del caso. También se presentaron 24 intermediaciones referidos a solicitudes para asignación de citas, las cuales se gestionaron. Se presentaron 25 orientaciones referentes a solicitudes sobre ubicación de los servicios, estado de afiliación e información sobre el procedimiento y modalidades de asignación de citas.</p>						
COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION					RESPONSABLES	
PROPUESTA A GERENTE PARA ASIGNAR TRES FACTURADORES SÓLO PARA EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS					DOCTORA NANCY HERRERA, SUBCIENTÍFICA	
SOLICITUD DE POLISOMBRAS EN ESPACIO FISICO AREA EXTERNA FARMACIA					INGENIERO MILTON RINCON, LIDER SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES						
PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON						