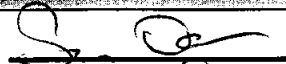
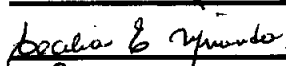
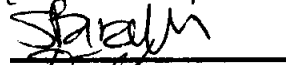

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	1051-FR013
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 02-21		FECHA DE EMISIÓN	2021-02-04
FECHA: Febrero 4 de 2021		HORA DE INICIO: 10:20 AM		HORA DE CULMINACION: 11: 10 AM		
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICO	CECILIA MIRANDA LEYVA	APOYO SIAU (INVITADO)	ISOLINA GONZALEZ LEON	COORDINADORA SIAU (INVITADO)
	SANDRA PARADA MANTILLA	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA	FELICITA BALLESTEROS	ASOCIACION DE USUARIOS		
1. VERIFICACION DE ASISTENCIA. 2. PRESENTACIÓN NUEVOS MIEMBROS COMITÉ.				3. INFORME PQRD ENERO 2021 Y NIVEL DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN LOS USUARIOS 4. VARIOS		
DESARROLLO/ORDEN DEL DIA						
<p>1. Verificación de Asistencia: La coordinadora del SIAU, trabajadora Social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN extiende la bienvenida a los asistentes, confirmando la presencia de la Doctora SANDRA VERA BLANDON, Profesional especializado servicios Ambulatorios y representante equipo médico ante el comité de ética, enfermera SANDRA PARADA MANTILLA, profesional especializado p y p y representante personal de enfermería, la señora FELICITA BALLESTEROS, representante de Asociación de Usuarios, trabajadora Social y coordinadora de SIAU ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN y CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU, en calidad de invitados. Se confirma quórum para la reunión. Se da la bienvenida, agradeciendo la asistencia y se da inicio. 2. Informe nuevos miembros ante el Comité de ética: La trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, informa que por resolución 023 del 27 de enero de 2021, se nombraron nuevos miembros ante el comité, a saber: como representante del personal de enfermería, la enfermera SANDRA PARADA MANTILLA y como delegado por la gerencia, la doctora NANCY HERRERA GARCÍA. En ese orden de ideas, destaca las funciones del comité de ética, como son: Divulgación de deberes y derechos (tanto a usuarios como a funcionarios o colaboradores), velando porque se respeten y cumplan; atender y Canalizar las inquietudes y demandas sobre la prestación del servicio, a través del Sistema de Información y Atención al Usuario -SIAU-, invitar al personal que pueda contribuir al mejoramiento de las actividades en análisis de casos, reunirse una vez al mes, para lo cual está estipulado el primer jueves de cada mes, en la sede administrativa de la ESEB, a las 2:00 pm; también pueden reunirse extraoficialmente cuando las circunstancias así lo requieran. Se entrega copia de la hoja de vida del comité. 3. Informe PQRD Enero 2021: La coordinadora SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, presenta el informe de PQRD correspondiente al mes de enero 2021. Refiere que en el periodo se presentaron 34 quejas y reclamos. Análisis de causas: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS: 15, OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS: 14, ACCESO NEGACIÓN A SERVICIOS MÉDICOS: 3 ACCESO NEGACIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS: 1, CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS 1. Se priorizan las dos primeras causas referidas a OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, que representa un 44% del total de PQRD y la FALTA DE OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS (41%). Referente al inconveniente con la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, informa que se remitieron a la regente de Farmacia, quien una vez hubo la disponibilidad del medicamento, notificó que se podían reclamar y desde SIAU se llamó a los usuarios para reclamarlos. Sin embargo, los usuarios refieren que en repetidas ocasiones y meses seguidos tienen el mismo inconveniente, lo que les genera la interrupción del tratamiento, gastos de transporte, además refieren la no disponibilidad del contacto telefónico en farmacia para confirmar la llegada del medicamento. El grupo más afectado la población adulta mayor, perteneciente al programa de crónicos. En lo que se refiere a la causa oportunidad demora en la asignación de citas los usuarios manifiestan el difícil contacto telefónico a los números registrados, la no respuesta a las que son solicitadas por página web y la no asignación en forma presencial, dado que los devuelven a solicitarlas por teléfono. Los centros con mayor frecuencia de reclamos son Danubio, Cardales, Floresta, Cdv, y Danubio.</p>						
COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION					RESPONSABLES	
CONTINUACIÓN SOCIALIZACION DEBERES Y DERECHOS A FUNCIONARIOS Y USUARIOS					COORDINADOR SIAU	
SEGUIMIENTO A OPORTUNIDAD ASIGNACIÓN CITAS Y MEDICAMENTOS					PROFESIONA ESPECIALIZADO SERVICIOS AMB	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES					RESPONSABLES	
PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON						
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p></p> <p>Isolina Gonzalez Leon</p> <p></p> <p>Cecilia Miranda Leyva</p> <p></p> <p>Sandra Parada Mantilla</p> <p></p> <p>Felicita Ballesteros</p> </div> <div style="width: 30%; border-bottom: 1px solid black;"></div> <div style="width: 30%; border-bottom: 1px solid black;"></div> </div>						



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	1051-FR013
FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA	ACTA N°: 02-21	FECHA DE EMISIÓN	2021-02-04
FECHA: 4 FEBRERO 2021	HORA DE INICIO: 10:20 AM	HORA DE CULMINACION: 11:10 AM	PÁGINA 2 de 2

CONTINUACIÓN DESARROLLO ORDEN DEL DIA

Además, los usuarios refieren que la excusa que informan los facturadores es que no hay agenda. Al respecto, la profesional especializada en Servicios ambulatorios, doctora SANDRA VERA BLANDON, refiere que se han articulado acciones con el operador de servicios DARSALUD, para garantizar un mayor número de horas médicas, refiere que en Danubio y Cardales se cuenta con un médico adicional. Así mismo, se dio orden a los facturadores para que se maneje a fin de mes, agendas manuales, de tal manera que se puedan asignar las citas. De otra parte, se asignaron nuevos horarios de asignación de citas para garantizar mayor accesibilidad y oportunidad en el servicio, y se estipuló de la siguiente manera: ASIGNACIÓN DE CITAS TELEFÓNICAS, de lunes a viernes, de 10:00 am a 12 M; ASIGNACIÓN DE CITAS POR PAGINA WEB: www.esebarrancabermeja.gov.co de lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y los viernes de 6:00 am a 2:00 pm; CITAS PRESENCIALES: De lunes a jueves de 12:00 M a 2:00 Pm y los viernes de 12:00 M a 1:00 pm. las citas presenciales sólo para el adulto mayor y mujeres en estado de embarazo. En lo que se refiere a las causas por acceso negación a servicios médicos, se pudo establecer con la ingeniera INGRID PESTANA, quien lidera el área de facturación, que se retroalimentó en los facturadores la información pertinente para garantizar el acceso a través de la verificación en plataforma de las EPS. El análisis anterior, permite inferir que 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: $34/34*100=100\%$. B. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: TIEMPO TOTAL DE DÍAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS/TOTAL DE QUEJAS = 2.11 días C. IMPACTO CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS: NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN ADECUADAMENTE A LA PREGUNTA SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS * 100= $373/415= 90\%$ de los usuarios refieren conocer y entender los Derechos y Deberes y manifiestan que el derecho que más conocen es trato digno y accesibilidad y el deber cumplir citas puntualmente . D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= $328/415*100= 79\%$. 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: $346/415*100=83\%$ 4. Varios: La señora FELICITA BALLESTEROS, miembro ante la Asociación de Usuarios, menciona que personalmente no ha podido hacer acompañamiento a las visitas a centros de salud, por su estado de salud e informa que tiene pendiente un procedimiento que no le va a permitir estar activa en el servicio. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Le sugiere que presente sus motivos con la asociación de usuarios y si es el caso determinen escoger otro miembro de la asociación para reemplazarla en el comité. La señora FELICITA asume el compromiso de plantearlo con la asociación e informar por ese medio, de la decisión a tomar. Sin más inquietudes o manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:10 am.