



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
FORMATO ACTAS

NOMBRE COMITÉ ETICA HOSPITALARIA ACTA No.01 -21

VERSION	5
FECHA DE EMISION	28/11/2013

FECHA : 7 DE ENERO 2021 HORA DE INICIO: 2:20 PM HORA DE CULMINACION: 3:45 PM

ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	SANDRA VERA	REPRESENTANTE MEDICO	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)		
	ESMERALDA OTERO	GERENCIA	ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN	COORDINADORA SIAU (INVITADO)		
	KAREN CAMARGO	REPRESENTANTE DE ENFERMERÍA				

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Informació PQRS-D DICIEMBRE 2020. 3. Información sobre la Política de Participación Social en Salud -PPSS-

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. Se realiza el Llamado a lista y verificación del quórum: Se verifica la asistencia y se constata la presencia de la doctora ESMERALDA MARIA OTERO, Gerente; Jefe KAREN CAMARGO, Representante de Enfermería, Doctora SANDRA VERA, Representante médico. Invitados: Trabajadora Social, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Profesional de Apoyo SIAU CECILIA MIRANDA. Por Asociación de Usuarios: los señores FELICITA BALLESTEROS y RAMIRO SÚAREZ, no hacen presencia. Se procede a realizar la reunión. .

2. INFORME PQRS-D diciembre 2020: La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA-GONZÁLEZ, Presenta el Informe de PQRS-D, Correspondiente al mes de diciembre de 2020. Refiere que en el periodo se recibieron 172 atenciones en la oficina de atención al usuario, las cuales se recibieron por los siguientes medios: 99 en forma telefónica, 29 en forma virtual (página web/ correo electrónico institucional SIAU), Y 44 en forma presencial/verbal. De acuerdo a la modalidad, 62 clasifican como reclamos, 5 quejas; siendo la mayor causa la falta de oportunidad en la entrega del medicamento, en especial los formulados en el programa de crónicos. Otra causa que se destaca es la falta de oportunidad en la asignación de citas, con mayor frecuencia en los centros de salud Cardales, Floresta y Danubio. A través de la oficina del SIAU los usuarios refieren que los teléfonos asignados para citas no responden, o se desconecta automáticamente la llamada o están ocupados. También se presenta en el periodo, no conformidades por Accesibilidad, Usuarios con derechos a la atención en los centros de salud, que no les asignaron la cita. En menor frecuencia se presenta causas por calidad, usuarios no satisfechos en el proceso de atención. Las situaciones por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos fueron remitidos a Gerencia, Subdirección científica y Regencia para su resolución. Una vez se tuvo la disponibilidad de medicamentos, se llamó a los usuarios y se direccionaron a reclamar el medicamento en los puntos de farmacia habilitados. Las dificultades por falta de oportunidad en asignación de citas, fueron remitidas al área de facturación para la asignación de cita y algunas se gestionaron con los facturadores de los centros de salud. También se evidencian 30 intermediaciones, las cuales tienen relación con las intervenciones que se hacen desde SIAU para facilitar el acceso a citas de consulta externa y odontología, y trámites para solicitudes de historias clínicas. También se destacan 70 orientaciones que se relacionan con el direccionamiento de los usuarios y usuarios hacia atenciones de consulta externa y otros servicios en los centros de salud, direccionamiento hacia atenciones competencia de las EPS, orientación sobre atenciones de II nivel de complejidad, en las que se les dio número de contacto telefónico institucional. Se presentaron además 5 manifestaciones que no aplican, por no ser competencia de la ESEB. . 3. INFORMACIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD-PPSS: La trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, informa que de acuerdo a la normatividad en participación social, por resolución 2063 de 2017, los espacios de la comunidad han cobrado mayor relevancia en la gestión de salud. Sin embargo, debido a que el año 2020 por consecuencias de la pandemia del covid 19, resultó ser un año atípico, en el que las medidas de aislamiento y distanciamiento social, no han favorecido las acciones estipuladas con la asociación de usuarios, no se han podido articular ni concretar actividades con la Secretaría Distrital de Salud. A través del proceso SIAU, se les ha notificado e invitado a las capacitaciones direccionadas por la Secretaría Departamental y del Ministerio de Protección Social. Además se les ha socializado los informes de gestión y satisfacción mes a mes, y toda la información relacionada con los cambios generados en la atención. Se les ha remitido a los correos electrónicos de quienes disponen de este medio. Finalmente, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, agradece la asistencia a la reunión. Se da por terminada la reunión a las 3:45 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION	RESPONSABLES
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PARA GARANTIZAR MEJOR ACCESIBILIDAD A LA ATENCION	MIEMBROS COMITÉ
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES	RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Isolina González
J. Otero
Karen Camargo

Karen Camargo
Isolina González

