

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA****FORMATO ACTAS**

CODIGO	GC-FR013
VERSION	5
FECHA DE EMISION	28/11/2013

NOMBRE: COMITÉ ETICA HOSPITALARIA ACTA No.11 - 20

FECHA : 5 DE NOVIEMBRE 2020 HORA DE INICIO: 2:15 PM HORA DE CULMINACION: 3:30 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 PQRSD-F OCTUBRE 2020. 3. Reporte de actividades realizadas proceso Participación Social en Salud

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. Se inicia reunión en forma virtual, dadas las restricciones por causa de la pandemia del covid 19 y a fin de cumplir con las medidas de bioseguridad de distanciamiento físico. 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 PQRSD octubre 2020: La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Presenta el informe de PQRSD, Correspondiente al mes de octubre de 2020. Refiere que en el periodo se recibieron 116 atenciones en la oficina de atención al usuario, las cuales se recibieron por los siguientes medios: 60 en forma telefónica, 29 en forma virtual (página web/ correo electrónico institucional SIAU), Y 27 en forma presencial/verbal. De acuerdo a la modalidad, 27 clasifican como reclamos siendo la mayor causa la falta de accesibilidad a las citas médicas, los usuarios refieren que las solicitudes que se realizan a través del link no son respondidas oportunamente, por lo que deben nuevamente volver a hacer la solicitud o recurrir a la intervención administrativa para acceder al servicio. También refieren dificultad para comunicarse por los teléfonos asignados para citas en los centros de salud. Los centros de salud con mayor inconvenientes son Floresta, Cardales, Campín y Danubio. Se destaca que si bien la situación afecta el servicio de consulta externa, el proceso de facturación es la vía de entrada en el procedimiento de asignación de citas. De hecho, las no conformidades han sido remitidas a las líderes del proceso de facturación y servicios ambulatorios. También se destacan reclamos por falta de oportunidad en la entrega del medicamento, usuarios manifiestan que continúan los pendientes especialmente en el programa de crónicos. Los casos puntuales fueron direccionados con el área de farmacia, haciéndose la gestión pertinente, notificándose a cada usuario una vez hubo la disponibilidad del medicamento. En menor frecuencia también se identifica afectación en las atenciones de p y p, relacionadas también con la falta de accesibilidad a cita del programa (crecimiento y desarrollo). También se evidencian 49 intermediaciones, las cuales tienen relación con las intervenciones que se hacen desde SIAU para facilitar el acceso a citas de consulta externa, p y p, odontología, y trámites para solicitudes de historias clínicas. También se destacan 36 orientaciones que se relacionan con el direccionamiento de los usuarios y usuarias hacia atenciones competencias de las Eps y de Ips de segundo nivel (citas y procedimientos especializados), también algunas orientaciones hacia otros servicios prestados en los centros de salud. Se destacan dos sugerencias, una referida a que se mejore el link de asignación de citas, siendo más claro y accesible para el usuario y otra es referida a una mejor organización de la atención en el centro de salud Cdv. Dos manifestaciones no aplican por no ser competencia de la ESEB. todas las observaciones fueron también socializadas con operador de servicios Darsalud, jefes y líderes de procesos de la ESEB, para las acciones de mejoramiento pertinentes.

3. REPORTE DE LA ACTIVIDAD LAVADO DE MANOS, EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD: La trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, informa que en cumplimiento del PLAN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, acorde con lo estipulado en la resolución 2063 de 2017, y de conformidad con el eje de impulso a la cultura de la salud, se llevó a cabo la actividad de LAVADO DE MANOS, acogiéndose además a la conmemoración del día internacional del LAVADO DE MANOS; la cual se realizó el día 19 de octubre, con participación de los servidores públicos de la Sede Administrativa, quienes participaron en la jornada pedagógica, desde cada proceso, con la presentación de PALETAS HABLADORA ilustrativas y coloridas que mostraban la importancia del LAVADO DE MANOS, se destacó el procedimiento paso a paso para un lavado de manos adecuado, eficaz y efectivo; Cuyo objetivo es generar conciencia del autocuidado a través de esta práctica adecuada de lavado de manos, tan oportuna en este tiempo donde la responsabilidad de cada uno es clave para salvar vidas. Finalmente, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, agradece el apoyo del comité a la actividad programada y la asistencia a la reunión. Se da por terminada la reunión a las 3:15 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**

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

 Karen Camargo

