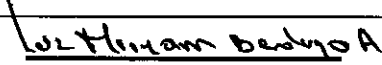

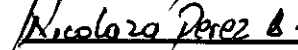
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	100-FR 002
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA			ACTA N°: 02-23		FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
FECHA: 2 DE FEBRERO 2023			HORA DE INICIO: 10:20 AM		HORA DE CULMINACION: 11:30 AM	
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	LUZ MIRIAM BERDUGO	REPRESENTANTE ENFERMERIA				
	ARMANDO VARGAS RINCON	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
	MARIA PATRICIA VELAZQUEZ	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
	NICOLAZA PEREZ AGUDELO	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
ORDEN DEL DIA:						
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD MES DE ENERO 2023 3. INTERVENCION MIEMBROS COMUNIDAD 4. INDICADORES						
DESARROLLO ORDEN DEL DIA:						
<p>1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA: Se confirma la presencia de la Enfermera LUZ MIRIAM BERDUGO, representante enfermería; señor ARMANDO VARGAS RINCON, representante Asociación de usuarios, señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ Representante asociación de usuarios, señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO. Como invitados asiste doctoa ROSIBEL FLOREZ OLIVARES, LILIANA DE LA HOZ, representante de calidad, coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, y CECILIA MIRANDA LEYVA, Profesional de apoyo al SIAU. Antes de iniciar, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ presenta disculpas por la no presencia del doctor FREDDY HERNANDO TUTA, delegado de la gerencia, por encontrarse en periodo de vacaciones y la doctora SANDRA VERA, representante médica, por estar atendiendo una reunión indelegable. Al respecto, el señor ARMANDO VARGAS, solicita los soportes que justifiquen la no presencia de estos integrantes a lo que la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que la evidencia se adelanta en la oficina de recurso humano. Por tanto, y toda vez que las reglas del comité de ética hospitalaria contemplan que se puede realizar la reunión con mínimo tres de sus integrantes, se procede a su inicio. 2. INFORME DE PQRD MES DE ENERO 2023 La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que en el periodo se presentaron 128 manifestaciones por los diferentes medios: telefónico, escrito, virtual y por buzones. Se destaca que el mayor medio de recepción es de manera virtual y por buzones. Del total de manifestaciones 75 fueron clasificadas como reclamos, 3 como quejas y 1 denuncia . En el análisis de causas se destacan las siguientes: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS 55. OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS:8; NEGACION DEL SERVICIO POR CARENCIA DE CONTRATOS O CONVENIOS 7. También se destaca 1 reclamo por error en la validación al confirmar derechos para el acceso a la atención, 1 reclamo por insatisfacción con los servicios porque según la usuaria quien atiende es la auxiliar de enfermería y no el profesional responsable del servicio; 1 reclamo por demora en la atención en el servicio de urgencias porque no había medico disponible, centro de salud Castillo; 1 reclamo por inadecuada información respecto a la entrega de resultados de laboratorio en el centro de salud Danubio. Se destacan 3 quejas que involucran al médico de urgencias, centro de salud Castillo; Facturadora centro de salud Danubio área de urgencias y auxiliar de enfermería centro de salud Danubio y 1 denuncia porque el médico no se encontraba en condiciones adecuadas para prestar el servicio. También se destacan tres felicitaciones a personal servicio de urgencias, facturación externa, centro de salud Castillo y 1 para odontologo centro de salud Campín. Todas las situaciones de insatisfacción fueron referidas a los jefes de procesos e interventores de contrato quienes realizaron la gestión respectiva para generar soluciones. En el caso de oportunidad de citas se asignaron notificándole al usuario y en la situación de medicamentos faltantes, se notificó a los usuarios una vez hubo disponibilidad. En las situaciones de falta de calidez o trato no adecuado, se hizo intervención con los servidores públicos involucrados para retroalimentación del proceso. Respecto a la denuncia contra el profesional médico, se adelantan las indagaciones del caso para las acciones de mejora . En el análisis de la información La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ destaca que continúa presentándose como mayor causa de reclamos la falta de oportunidad en la asignación de citas, no lográndose la cobertura esperada en el callcenter. Sin embargo, se destaca que entre las estrategias de mejora se implementó a partir del 1 de febrero el cambio de horario de asignación de citas a grupos vulnerables para la jornada de la tarde en horario de 2:00 pm a 3:00 pm, cuyo objetivo es descongestionar el servicio en horas de la mañana. De otra parte, también se implementaron los digiturnos en todos los centros de salud a fin de darle un mayor orden y organización al servicio. Al respecto interviene la Enfermera LILIANA DE LA HOZ, líder de calidad, y manifiesta que también hubo contratación de médicos para garantizar una mayor disponibilidad de agendas 3. INTERVENCION MIEMBROS COMUNIDAD: El señor ARMANDO VARGAS, Representante asociación de usuarios, refiere que la demora en los contratos con Idime afectó el servicio por lo que muchos usuarios estuvieron inconformes, por lo que solicita que haya un mayor compromiso en el proceso de contratación y la continuidad del mismo de un año a otro, dado que esa situación perjudica las atenciones requeridas por los usuarios. En otro aspecto, manifiesta que se siguen presentando situaciones de calidez en el proceso de atención, lo cual no da cumplimiento al programa de humanización promulgado por la administración. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ destaca que institucionalmente se hacen esfuerzos por garantizar la humanización en el servicio, dado que el aspecto de calidez y buen trato no es negociable, pero si se hace un análisis de los hallazgos por trato inadecuado hacia el usuario, es bajo comparado con las atenciones brindadas, sin pretender decir que no es importante seguir reforzando este aspecto de la atención. De igual manera también se presentan quejas de los funcionarios respecto a la actitud de algunos usuarios, situaciones que se remiten a la Eps y Asociación de usuarios para que se retroalimente en la comunidad el deber de buen trato también hacia el servidor público.</p>						
COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION					RESPONSABLES	
SEGUIMIENTO NUEVO HORARIO DE ASIGNACION DE CITAS PRESENCIAL PARA GRUPOS VULNERABLES					MIEMBROS COMITÉ ETICA HOSPITALARIA	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES					RESPONSABLES	
PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON						
 <u>Luz Miriam Berdugo A</u>			  <u>Nicolaza Perez B.</u>			
_____			_____			
_____			_____			



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA			CÓDIGO	100-FR 002
FORMATO ACTAS			VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 02-23	FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
FECHA: 2 DE FEBRERO 2023	HORA DE INICIO: 10:20 AM	HORA DE CULMINACION: 11:30 AM	PÁGINA 2 de 2	

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

A continuación interviene la señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO, miembro Asociación de usuarios, quien pregunta la información que se da al usuario respecto al servicio de laboratorio en lo que tiene que ver con los recipientes para los análisis. Al respecto, la enfermera LUZMIRIAN BERDUGO, informa que en los laboratorios que se efectúan en el servicio de urgencias se contempla la provisión del recipiente y en el área de consulta externa se le da la información a los usuarios de acuerdo al examen solicitado. Sin embargo, la señora NICOLAZA manifiesta que ha tenido experiencias en el área de urgencias en las que el usuario debe salir a comprarlo, lo cual es irrazonable si se tiene en cuenta que muchos usuarios tienen urgencias a horas en que no hay disponibles farmacias. Respecto a los nuevos horarios de asignación de citas para grupos vulnerables, especialmente para el adulto mayor, manifiesta no estar de acuerdo porque esa dinámica ya se hizo y no obtuvo resultado teniendo en cuenta las inclemencias del clima por el fuerte calor de la ciudad, y el adulto mayor está acostumbrado a madrugar. Opina que es un retroceso en el proceso. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ informa que la asignación del nuevo horario es para descongestionar los servicios. Por ejemplo, en el caso del centro de salud Danubio donde se concentran en la mañana facturación de citas médicas, odontológicas, atenciones de p y p, además las asignaciones de laboratorio; por lo que de esta manera no hay concentración de todas las personas en una misma jornada. Informa además que las citas del adulto mayor, muchas veces es solicitada por el familiar del adulto mayor. Invita a hacer seguimiento al comportamiento de este horario y de acuerdo a ello se vuelve a revisar la situación. De otra parte, la señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO, manifiesta que es importante que la comunidad conozca las atenciones que se contemplan en los convenios entre la ESE y las EPS. Desde otro aspecto la señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO solicita información sobre el Comité de Etica Hospitalaria, constitución, funciones, resoluciones de nombramientos de integrantes. A ese referente la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ le invita a consultar la información en página web de la ESEB, donde se halla información sobre constitución, funciones, resolución de nombramiento y objetivos del comité. De otra parte, Alude la señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO, a la realización de encuestas de satisfacción, la cual tienen la intención como asociación de realizar y aplicar a todos los servicios. También menciona la posibilidad de colocar un sello o sticker a los buzones que garanticen el procedimiento de apertura y le dé mayor seguridad y confianza. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, destaca que los buzones son sólo uno de los mecanismos de participación pero no se puede tener control total sobre el proceso. Sin embargo, manifiesta que se puede revisar la solicitud para análisis. Respecto a las atenciones brindadas por la ESEB, la señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO, solicita que se dé celeridad a compromisos de atenciones, de acuerdo a la resolución 3280 de 2018, en la que se contemplan atenciones de otras especialidades que garanticen la ruta de atención en el servicio a los usuarios. Al respecto, interviene la doctora ROSIBLE FLOREZ OLIVARES, quien manifiesta que el objetivo es que atención sea integral, pero la ESE no está obligada a implementar atenciones de II nivel. Sin embargo, destaca que sí es un compromiso la integralidad de servicios a la materna, teniendo en cuenta que el centro de salud Danubio tiene la infraestructura y el recurso para garantizar un mejor servicio, pero no se puede dar una fecha exacta para tal implementación. A continuación interviene la integrante por la Asociación de usuarios, señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ quien refiere inquietud sobre la contratación con IDIME, manifiesta que a la señora MARIA NORBY VELASQUEZ, quien es su mamá, nunca la llamaron para asignación de la cita para el examen. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ informa que se revisará el caso, dado que a partir del 20 de enero se reanudó la contratación con IDIME. De otra parte, la señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ solicita información sobre los puntos de farmacia disponibles y la posibilidad de que se implementen otros que garanticen mayor accesibilidad al usuario. Al respecto, la enfermera LILIANA DE LA HOZ, informa que en la actualidad se cuenta con dispensación de medicamentos en farmacia de Castillo y Danubio, además de puntos de entrega en Llanito, Fortuna y Centro. Además, destaca que para disponer de otros puntos de farmacia deben cumplir los requerimientos de habilitación- En el caso específico de la no dispensación en el centro de salud Cardales, obedece precisamente a no cumplimiento de los estándares que exige la norma y no fue avalado por la Secretaría Departamental de salud 4.

ANÁLISIS DE INDICADORES MES DE ENERO 2023: los indicadores pertenecientes a este comité, para el periodo, presenta los siguientes resultados: A.. PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPCIONADAS/NUMERO DE QUEJA Y RECLAMOS RESUELTAS*100: 79/79*100=100% B. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: TIEMPO TOTAL DE DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS/TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS = 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=183/202*100= 91%. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= 157/202*100= 78%. 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: 187/202*100=93% . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:30 am.



FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

Código	100-OT 011
Versión	03
Fecha de Emisión	30/07/2021

TEMA:	COMITE DE ETICA HOSPITALARIA	FECHA	2 De febrero / 2023
EXPOSITOR(ES)	Miembros comite Etica Hospitalaria		
CARGO O EMPRESA	ESE Barrancabermeja		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Del cumplimiento a Reunion Mensual comite de Etica Hospitalaria		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Amado Vango Rincon	ASOUSOESESES	afensuadacrisosusosese@guarica.com	
2	Jana Fabricia Velazquez	ASOUSOESESES Comite Etica Hospitalaria	manipatriaavelazquez1967@gmail.com	
3	Nicolara Perez Agudelo	comite de etica ASOUSOESESES	nudaraperezagudelo@gmail.com	
4	Liliana Dela Cruz Coneo	Coor. Calidad	calidad@esebarrancabermeja.gov.co	
5	Rosibel Flores Olivares	Auditor en Salud	rosibel.floresolivares@gmail.com	
6	Luz Miryam Berdugo Alarcón	Enfermera	luzmiryamberdugo@hotmail.com	
7	CECIBAN E Miranda Leyra	Profesional Apoyo SIAU	SIAU@esebarrancabermeja.gov.co	
8	Isolina González Luján	Trabajadora Social SIAU	SIAU@esebarrancabermeja.gov.co	
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA ESE BARRANCABERMEJA FEBRERO 2023

