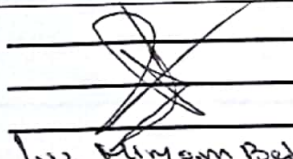
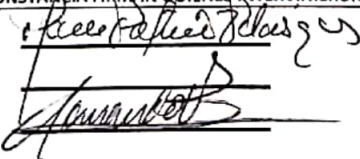
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CODIGO	100-FR 002
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
ASISTENTES:	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 01-23		FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
	FECHA: 5 DE ENERO 2023		HORA DE INICIO: 10:20 AM		HORA DE CULMINACIÓN: 11:30 AM	
	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	FREDDY HERNANDO TUTTA	DELEGADO GERENCIA				
	LUZ MIRIAM BERDUGO	REPRESENTANTE ENFERMERIA				
	ARMANDO VARGAS RINCON	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
MARIA PATRICIA VELAZQUEZ	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS					
ORDEN DEL DIA:						
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD MES DE DICIEMBRE 2022 3. INTERVENCION MIEMBROS COMUNIDAD 4. INDICADORES						
DESARROLLO ORDEN DEL DIA:						
<p>1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA: Se confirma la presencia del doctor FREDDY HERNANDO TUTTA, delegado por la gerencia ; , Enfermera LUZ MIRIAM BERDUGO, representante enfermería; señor ARMANDO VARGAS RINCON, representante Asociación de usuarios. A partir de la fecha se cuenta con la presencia de la señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ Representante asociación de usuarios. Como invitados asiste doctor HECTOR TORRADO, Subdirector Científico, 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 Aprovecha el espacio para hacer un reconocimiento a los integrantes de la asociación de usuarios por su compromiso en la defensa de los derechos de los usuarios y la labor que como representantes de la comunidad realizan. 2. INFORME DE PQRD MES DE DICIEMBRE 2022: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que en el periodo se presentaron 75 manifestaciones por los diferentes medios: telefónico, escrito, virtual y por buzones. Del total de manifestaciones 40 fueron clasificadas como reclamos, y 3 como quejas, constituyendo más del 50% de las manifestaciones . En el análisis de causas permite concluir que a pesar de las acciones de mejoramiento, la mayor causa de insatisfacción sigue siendo la FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA POR DIFICULTADES CON LAS LINEAS TELEFÓNICAS (31) y NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS (3). Entre otras causas, se mencionan: FALTA DE ACCESO POR NEGACION DEL SERVICIO CARENCIA DE CONTRATOS CON EL OPERADOR IDIME (3), FALTA OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO (1); DEMORA EN ENTREGA DE AUTORIZACIONES (1); INFORMACIÓN INADECUADA AL USUARIO EN EL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA (1). Las quejas fueron referidas a ACTITUD INADECUADA DEL PROFESIONAL MEDICO por no atención de materna del área rural que llega tarde, ACTITUD INADECUADA DE MEDICO DE FLORESTA al adelantar el horario de atención Y NEGACION DEL SERVICIO POR NO CUMPLIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS EN EL HORARIO DE ATENCIÓN en centro de salud Llanito. También se destacan felicitaciones en el área de urgencias (6) y en el área de consulta externa (1) por satisfacción con la atención del recurso humano, situaciones manifestadas a través de buzones. 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 los cuales han sido resueltos en forma individual asignando la cita correspondiente y se han socializado con los procesos involucrados para las acciones de mejoramiento. Al respecto, el doctor Héctor Torrado refiere que en la fecha ya se procedió a ampliar los canales del callcenter, y se dispone de seis operadores para la atención. De otra parte, anuncia que a partir del lunes 10 de enero de 2023 se incrementan 45 horas diarias médicas, para lo cual se dispondrán de 5 médicos, algunos a tiempo parcial . Además las consultas tendrán una duración de 20 minutos. Destaca que se debe trabajar hacia lo preventivo. Con estas acciones se espera que a final de mes el resultado sea positivo y los reclamos por esta causa se disminuyan 3. INTERVENCION MIEMBROS COMUNIDAD: la señora María Patricia Velasquez solicita información respecto a la contratación de especialistas en la Eseb, caso específico de médico internista. A su inquietud el doctor Torrado refiere que se tiene proyectado la revisión de los contratos con las Eps, especificando la modalidad de contratación y habilitar los servicios. Destaca que la Eseb está muy interesada en la integralidad de la materna, aprovechando la disponibilidad de infraestructura del centro de salud Danubio, pero hay que revisar el tema contractual y disponer del recurso humano de apoyo lo cual podría darse entre marzo y abril. El señor Armando Vargas pregunta que en el caso del fortalecimiento del call center cuál es el alcance de los seis operadores. Al respecto el doctor Freddy Tutta informa que el mayor número de solicitudes se da en el lapso de 6:00 am a 10:00 am, por lo que en ese periodo se disponen de dos operadores más. El señor Armando Vargas pregunta si existe un tope de atenciones, a lo que el doctor Torrado responde que no se especifica un tope pero si una mayor capacidad para llamadas, aparte de que ya se mencionó la disponibilidad médica. Además, agrega que para los profesionales médicos hubo un ajuste salarial que es positivo para que este recurso humano tenga un mayor compromiso y motivación hacia el servicio. De otra parte, el señor Armando Vargas pregunta por qué la Eseb si es una institución prestadora de servicios, no capta la población del régimen contributivo. Al respecto, el doctor Torrado aclara que las eps tienen su propia red de acuerdo a una contratación. Sin embargo, destaca que en el caso de la urgencia, no media contratación, siempre que sea una urgencia vital, en cuyo caso el usuario debe ser atendido. También manifiesta que la meta es que las eps del régimen contributivo se interesen por contratar con la Eseb, en particular en la zona rural, lo cual se ha planteado a los líderes comunales para trabajar con las poblaciones y tomen la decisión.</p>						
COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION					RESPONSABLES	
SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS					SUBDIRECTOR CIENTIFICO/JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	
REMISION FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCION A CORREO ASOCIACION DE USUARIOS ESEB					COORDINADORA SIAU ESEB	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES					RESPONSABLES	
PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON						
 Luz Miriam Berdugo		 Armando Vargas Rincon				



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	100-FR 002
FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA	ACTA N°: 01-23	FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
FECHA: 5 DE ENERO 2023	HORA DE INICIO: 10:20 AM	HORA DE CULMINACION: 11:30 AM	PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

Sin embargo, el señor Armando Vargas insiste en que hay muchas personas que no están satisfechas con las IPS y podrían solicitar servicios en la Eseb. También agrega la usuaria Aida Luz Rey que es importante sensibilizar a la población para la afiliación. Refiere el doctor Torrado que para ello se tendrían que regular tarifas, las cuales no resultan favorables. Sin embargo, el doctor Torrado afirma que es válida la posibilidad si bien la Eseb también tendría que trabajar en mejorar los indicadores, reducir el número de pqr y mejorar la satisfacción de los usuarios. En otro aspecto, el señor Armando Vargas sugiere que se disponga de un recurso humano para que oriente al usuario a solicitar las citas por la página web, como otros que no disponen ni siquiera de internet. Al respecto, la coordinadora Siau ISOLINA GONZALEZ manifiesta que la Eseb no puede asumir toda la responsabilidad del procedimiento, además los datos que se solicitan son razonables y nada complejos para cualquier usuario y de todas formas es posible que tengan un familiar que les apoye para el diligenciamiento. Además se dispone de un tutorial y se seguirá trabajando para que el sistema sea más amigable para el usuario y se le facilite su ingreso para las solicitudes. De otra parte, el señor Armando Vargas plantea que como asociación de usuarios van a realizar encuestas de satisfacción para lo cual solicita que se le envíe la encuesta, la cual personalizarían con el logo de la asociación de usuarios y procederían a aplicarla. Al respecto, la coordinadora Siau Isolina González asume el compromiso de remitir dicho documento por el correo de la asociación. También refiere el señor Armando Vargas que sería recomendable que los buzones dispusieran de mayor seguridad para mejor credibilidad. Por último, el señor Armando Vargas manifiesta que ha tenido reportes de situaciones de usuarios a quienes no los atienden oportunamente o no les prestan la atención porque el médico se incapacitó, argumenta que debe existir un plan de contingencia para que el usuario sea atendido. Al respecto, el doctor Torrado informa que en la mayoría de los casos el reporte del médico inasistente se da sobre el tiempo y no se puede asignar otro profesional porque no hay la disponibilidad inmediata. En estos casos, lo que sí se ha efectuado es la reprogramación inmediata de la cita teniendo en cuenta que la responsabilidad es de la institución y se hacen los llamados de atención pertinentes.

4. ANÁLISIS DE INDICADORES MES DE DICIEMBRE 2022: 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: 43/43*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 = 1.5 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=405/440*100= 92%. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= 360/440*100= 82%. 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: 386/440*100=88% . 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: **COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA** FECHA: **5 DE ENERO 2023**
 EXPOSITOR(ES): **Integrantes Comité Ética Hospitalaria**
 CARGO O EMPRESA: **ESE Barrancabermeja**
 OBJETIVO DE LA REUNIÓN: **Del cumplimiento a Reunión Comité de Ética Hospitalaria**

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	María Patricia Velásquez		maripatriciavelasquez21967@gmail.com	
2	Amarello Vargas R	Presidente Asoc. ESEB	defensor ^{derechos} usuarios salud@gmail.com	
3	Liliana de la Hoz Coneo	Apoyo Calidad	calidad@esebarrancabermeja.gov.co	
4	Freddy Homero Tula Tula	MEDICO APOYO CALIDAD	eseb.freddytula@gmail.com	
5	Luz Myriam Berdugo Alarcón	Eusemvera	luzmyriamberdugo@hotmail.com	
6	Adela LUZ REY		arefo1616@gmail.com	
7	Aracely A. GONZALEZ	SUBD. DIR. CIENCIA Y	subdirciencia@esebarrancabermeja.gov.co	
8	CECILIA ESTER MIRANDA LEYVA	APOYO SIAU ESEB	SIAU@esebarrancabermeja.gov.co	
9	Isolina González León	Teologador Social-SIAU	SIAU@esebarrancabermeja.gov.co	
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA ESE BARRANCABERMEJA ENERO 2023

