



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**

**FORMATO ACTAS**

**NOMBRE**

**COMITÉ ETICA HOSPITALARIA**

**ACTA No 01 -18**

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

<b>FECHA</b> 04 DE ENERO 2018	<b>HORA DE INICIO</b> 2 15 PM	<b>HORA DE CULMINACION</b> 2 50 PM
-------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

<b>ASISTENTES</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
	ISOLINA GONZALEZ LEON	TRABAJADORA SOCIAL	NATALIA PAOLA TORRES	COORDINADORA DARSALUD		
	SANDRA VERA	SERVICIOS AMBULATORIOS				
	FREDY HERNANDO TUTA	MEDICO SUBCIENTIFICA				

**ORDEN DEL DIA**

1 Llamado a lista y verificación del quórum 2 Lectura del Acta Anterior 3 Presentación PQR del mes Diciembre de 2017 5 varios

**DESARROLLO ORDEN DEL DIA**

1 Llamado a lista y verificación del quórum Se verifica la asistencia y se constata la presencia de la Trabajadora Social, ISOLINA GONZALEZ LEON, Doctora SANDRA VERA, servicios ambulatorios de la ESEB, ING NATALIA PAOLA TORRES, coordinadora de la Empresa DARSALUD, doctor FREDY HERNANDO TUTA, Medico apoyo a subcientifica, No realiza presencia los miembros de la Asociación de Usuanos, los representantes de enfermería y apoyo a la Oficina de atención al usuario se encuentran en el momento sin contrato de OPS por lo tanto no pueden hacer presencia y participación en el comité, se procede al inicio de la reunión, en cumplimiento de los objetivos del comité que es velar por el mejoramiento de los servicios de salud para satisfacción de usuarios y usuarias

2 Se confirma la aprobación del acta anterior, la cual fue entregada y recibida a satisfacción por cada uno de los miembros del comité 3 Presentación de PQR del mes de Diciembre la Trabajadora Social ISOLINA GONZALEZ, refiere que durante el mes anterior se presentaron 1 quejas o reclamos de forma presencial, así una queja por el procedimiento de aplicación de medicamento por enfermería, según el usuario la jengna se obstruyó con sangre y la enfermera la retro y desechó el medicamento en el lavamanos, se remite a la empresa operador del servicio DARSALUD quienes realizaron las indagaciones respectivas y la toma y aplicación de correctivos, a través de buzón se encontraron 7 quejas y reclamos así queja por el trato poco amable del facturador de cdv, reclamos por mala asignacion de citas medicas, según el usuario le dan un día y hora y no aparecen en la agenda medica, no hay respeto por los honorarios de la población vulnerable, según una usuaria embarazada cambiaron los honorarios y no informan a la comunidad, se reprograman cita por que la medica no se presenta a laboral en el centro de salud campin, no realización de curación en el servicio de urgencias del centro, todas las reclamaciones de los usuarios recibieron su respectiva respuesta y se deben tener en cuenta para la elaboración de planes de mejoramiento para el cumplimiento de los derechos de los usuarios 5 varios, la Trabajadora Social propone que en la próxima reunión se deben realizar las programaciones de socialización de derechos y deberes en los diferentes centros de salud y la proyección de Liderar campañas y programas dirigidos a constituir una cultura de servicio en la ESEB y difundir la importancia que representa el respeto a los derechos de los pacientes Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud, y fijar en lugar visible de la institución el decálogo del buen trato el Doctor Tuta manifiesta que es de suma importancia retomar la divulgación de las funciones y funcionamiento del comité de ética Hospitalana a todo los funcionarios y colaboradores de la empresa, propone realizar también una jornada de trabajo para tal fin, la cuál debe ser de manera ludica y dejando un plegable informativo, refiere también que desde el comité, como se realizó en años anteriores, se debe realizar una campaña educativa en el correcto lavado de manos, campaña que debe involucrar tanto usuarios como funcionarios, se dejan estos temas para ser analizados en el próximo comité contando con la presencia de todos los miembros se da por terminada la reunión siendo las 2 50 pm

**COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION**

**RESPONSABLES**

citar a próxima reunión del mes de Febrero	SIAU

**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES**

**RESPONSABLES**


**PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON**

*Isolina Gonzalez Leon*  
*Natalia Torres*

*[Signature]*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

FORMATO ACTAS

NOMBRE

COMITÉ ÉTICA HOSPITALARIA

ACTA No 02 -18

CODIGO

GC-FR013

VERSION

5

FECHA DE EMISION

28/11/2013

FECHA 01 DE FEBRERO 2018

HORA DE INICIO 2 20 PM

HORA DE CULMINACION 3 10 PM

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
SANDRA VERA BLANDON	SERVICIOS AMBULATORIOS	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU		
ISOLINA GONZALEZ LEON	TRABAJADORA SOCIAL	ARGEMIRO GARCIA	ASOCIACIÓN DE USUARIOS		
KAREN CAMARGO	COORDINADORA ENFERMERIA				

ORDEN DEL DIA:

1 Llamado a lista y verificación del quórum 2 Lectura del Acta Anterior 3 Presentación PQR del mes Enero de 2018 4 varios

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1 Llamado a lista y verificación del quórum Se verifica la asistencia y se constata la presencia de la Trabajadora Social, ISOLINA GONZALEZ LEON, Doctora SANDRA VERA, servicios ambulatorios de la ESEB, jefe KAREN CAMARGO, Coordinadora Enfermería, CECILIA MIRANDA, Profesional de apoyo SIAU y el señor ARGEMIRO GARCIA miembro de la Asociación de Usuanos se procede al inicio de la reunión, en cumplimiento de los objetivos del comité que es velar por el mejoramiento de los servicios de salud para satisfacción de usuanos y usuarias

2 Se confirma la aprobación del acta anterior, la cual fue entregada y recibida a satisfacción por cada uno de los miembros del comité Antes de cumplir con la agenda prevista la doctora ISOLINA GONZÁLEZ, hace la presentación de la nueva coordinadora de enfermería, jefe KAREN CAMARGO, a quien se le da una breve información sobre el comité de ética, sus funciones y objetivos, destacando que el propósito principal es garantizar los derechos de usuanos y usuarias 3 Presentación de PQR del mes de Enero la Trabajadora Social ISOLINA GONZALEZ refiere que durante el mes anterior se presentaron 21 quejas o reclamos, de las cuales tres fueron en forma presencial, directamente a través de la oficina del SIAU y 18 por medio de los buzones de sugerencias En las presenciales, se refirieron las siguientes: una queja porque no se permitió el ingreso del esposo a la consulta con la usuaria, como medida correctiva inmediata se asignó cita a la usuaria con otro profesional otra es una manifestación de no conformidad con la atención de urgencias en el servicio de urgencias del centro de salud centro, donde la representante del usuario refiere que no hubo revisión al paciente y el médico sólo supuso un diagnóstico de conjuntivitis, que posteriormente en consulta especializada fue descartado y, según el usuario, el concepto del especialista es que el médico en la atención primaria no hizo la atención correcta y argumenta que la complicación de su caso, fue precisamente por la no atención, la situación se direccionó al operador de servicios Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios de la ESEB, para lo pertinente, si bien se le deja clara a la quejosa que administrativamente se tomarían acciones disciplinarias, de acuerdo a la indagación que realicen los jefes de procesos competentes, otra queja se refiere a la falta de información en la asignación de citas, el usuario se queja de que nadie informa al respecto, lo que ocasiona para los usuanos pérdida de tiempo y de transporte Al respecto, el mismo usuario confirma que finalmente en la fecha le asignan la cita, y se direcciona el reclamo a Subcientífico, servicios ambulatorios ESEB y al operador de servicios DARSALUD En este aspecto, interviene la doctora SANDRA VERA, Afirma que las situaciones por no asignación de citas, a falta de médicos, ya se ha reportado a la gerencia, y de hecho ya se han asignado algunas horas médicas, pero a la fecha aun no se ha asignado en Cdv, también destaca que lo que ha agudizado la situación es la falta de médicos rurales, los cuales se contratarían hasta el mes de junio Además se tendría en cuenta la contratación de profesionales con perfil médico y de p y p, a fin de garantizar un mayor numero de atenciones Al respecto, el señor Argemiro Garcia pregunta la cantidad de médicos con los que se cuenta y si al ser contratados tienen un proceso de inducción A ese referente, la doctora Sandra Vera refiere que los médicos son asignados a los centros de salud, de acuerdo a la demanda de pacientes, y se les hace tanto inducción como retroalimentación al proceso En lo que se refiere a las manifestaciones por buzones, fueron representativas las administrativas precisamente por la falta de horas médicas, lo que implica la falta de continuidad en la asignación de citas y la limitación de las mismas, de igual manera se destacaron no conformidad en centro de salud Fortuna por la no asignación del odontólogo De igual manera, se direccionaron los inconvenientes para tener en cuenta para la elaboración de planes de mejoramiento para el cumplimiento de los derechos de los usuanos 4 varios, la Trabajadora Social reitera que está pendiente la reactivación de las acciones del comité en la educación en deberes y derechos en los centros de salud, como parte del compromiso institucional Al respecto, el señor Argemiro Garcia propone que en la próxima reunión estén en pleno todos los integrantes del comité a fin de escuchar ideas para realizar actividades lúdicas que generen impacto en usuanos y usuarias para un mejor conocimiento y aplicación de los derechos y deberes, y lógicamente que sean extensivos a los servidores publicos, a fin de estimular un mayor compromiso y empatía con la comunidad, en aras de fortalecer la humanización de los servicios de salud Sin otro particular al que referirse por el momento, se da por terminada la reunión siendo las 3 10 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

Concertación de actividades educativas en deberes y derechos, centros de salud  
Información próxima reunión comité

COMITÉ DE ÉTICA  
SIAU

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Isolina Gonzalez L.  
Karen Camargo S  
Isolina Gonzalez L.

[Signature]  
[Signature]

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_





<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b>		<b>CODIGO</b>	<b>GC-FR013</b>
<b>FORMATO ACTAS</b>		<b>VERSION</b>	<b>5</b>
<b>NOMBRE: COMITÉ ETICA HOSPITALARIA ACTA No -03-18</b>		<b>FECHA DE EMISION</b>	<b>28/11/2013</b>
<b>FECHA 1 DE MARZO DE 2018</b>	<b>HORA DE INICIO 2 30PM</b>	<b>HORA DE CULMINACION 3 40PM</b>	

**CONTINUACIÓN DESARROLLO ORDEN DEL DIA:**

De otra parte, la Trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, informa que las anotaciones en los buzones de sugerencias se refirieron a la falta de oportunidad en la atención, por la limitación en el número de asignación de citas y falta de profesionales médicos. Al respecto, la doctora SANDRA VERA, afirma que ya están tomando acciones correctivas, y a la fecha ya se han contratado varios profesionales 4 en Danubio, 1 en Cdv, y en Campín. También manifiesta que la decisión de la ESEB es contratar médicos integrales, es decir, que tengan competencia para la atención de consulta externa y p y p. En otro aspecto de la atención, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, También manifiesta que hay mucha inasistencia, lo cual repercute negativamente en el proceso de atención. Al respecto, la señora FELICITA BALLESTEROS, Plantea que un mecanismo pudiera ser las multas por la no asistencia. Sin embargo, se le aclara que la ley 1438 de 2011, no lo permite, y antes anuló esa directriz a nivel general. Plantea el señor ARGEMIRO GARCÍA, que la facturadora pudiera identificar los usuarios faltantes y reiterarles el cumplimiento a la cita. De igual manera, la Doctora SANDRA VERA plantea la posibilidad de que al usuario inasistente, no asignarle la próxima cita. 4 Vanos. La trabajadora Social ISOLINA GONZÁLEZ, informa que el 21 de marzo de 2018, se realizará la Rendición de cuentas de la ESEB, vigencia 2017, en las instalaciones del hotel Bachué. Refiere que ya se han adelantado las invitaciones para las juntas de acción comunal, entes e instituciones, por lo que agradece a los miembros presentes de la asociación de usuarios la divulgación de la información. Por ultimo, el señor ARGEMIRO GARCÍA, recuerda la importancia de las actividades del comité de ética, a realizarse en los diferentes centros de salud, como apoyo al cumplimiento de derechos y deberes, y como acciones de mejoramiento en la calidad del servicio. Sin más referencias, por el momento, se da por terminada la reunión a las 3 45 pm.

*D/ Soc Camp  
Planzo 03/18*



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

FORMATO ACTAS

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

NOMBRE COMITÉ ETICA HOSPITALARIA ACTA No 04 -18

FECHA 05 DE ABRIL 2018 HORA DE INICIO 2 15 PM HORA DE CULMINACION 3 10 PM

ASISTENTES	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	SANDRA VERA BLANDON	SERVICIOS AMBULATORIOS	FREDDY TUTA	APOYO SUBCIENTIFICO	FELICITA BALLESTEROS	ASOCIACION DE USUARIOS
	ISOLINA GONZALEZ LEON	TRABAJADORA SOCIAL	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU		
	KAREN CAMARGO	COORDINADORA ENFERMERIA	ARGEMIRO GARCIA	ASOCIACION DE USUARIOS		

ORDEN DEL DIA:

1 Llamado a lista y verificación del quórum 2 Lectura del Acta Anterior 3 Presentación inconvenientes 4 varios

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1 Llamado a lista y verificación del quórum Se verifica la asistencia y se constata la presencia de Doctor FREDDY TUTA, Apoyo Subcientífico, la Trabajadora Social, ISOLINA GONZALEZ LEON, Doctora SANDRA VERA, servicios ambulatorios de la ESEB, jefe KAREN CAMARGO, Coordinadora Enfermería, CECILIA MIRANDA, Profesional de apoyo SIAU, señor ARGEMIRO GARCIA miembro de la Asociación de Usuanos y la señora FELICITA BALLESTEROS, miembro asociación de usuarios Se procede al inicio de la reunión, en cumplimiento de los objetivos del comité que es velar por el mejoramiento de los servicios de salud para satisfacción de usuarios y usuarias

2 Se confirma la aprobación del acta anterior, la cual fue entregada y recibida a satisfacción por cada uno de los miembros del comité 3 Presentación de PQR del mes de marzo la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN Informa que durante el mes de marzo, se recibieron directamente a través de la oficina del SIAU 6 no conformidades Se refiere inicialmente a queja ya relacionada en el mes anterior, en la que el usuario refiere barrera en la atención por parte del vigilante al solicitar premura en el servicio dado que el caso era de un menor que había ingendo jabón y ya procedía de acudir a otros centros de atención sin respuesta positiva El usuario reconoce que fue agresivo pero hace énfasis en que el vigilante no tuvo empatía ni humanización, constituyéndose en una barrera de accesibilidad Al respecto, se destaca que se hizo reunión con el recurso humano de vigilancia, en la que cada jefe de área retroalimentó los procesos prioritarios En lo que tiene que ver específicamente con lo que corresponde a SIAU para garantizar la humanización del servicio, se destacaron aspectos como el buen trato a usuarios y usuarias, que los vigilantes no asuman competencias que son del área propiamente asistencial y que debe ser asumida por jefe del servicio de enfermería, la anotación por parte del vigilante en bitácora del personal que ingresa pero en ningún momento definición de la atención, la disponibilidad para prestar ayuda a personas con capacidad diferente o situaciones que requieran de una mayor atención, salvaguardar la protección tanto de usuarios y usuarias como de los servidores públicos, sin extrimarse en sus funciones De igual manera, la doctora SANDRA VERA, Jefe de Servicios ambulatorios, destaca que otra acción de mejoramiento es la rotación que se ha efectuado de vigilantes en los diferentes centros de salud y en el caso específico de los asignados al servicio de urgencias, se estudiaron los perfiles que demostraran mejor actitud para asumir situaciones De hecho, afirma que ya se hizo despido del vigilante protagonista de la queja Al respecto el señor ARGEMIRO GARCIA comenta que la solución no es llegar a tales extremos porque el objetivo no es despedir al servidor público sino que se trabaje sobre las verdaderas causas del problema A ese referente, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ argumenta que las actuaciones de algunos vigilantes no es por falta de conocimiento de funciones, las cuales se les inculca permanentemente, sino que ante actitudes reiteradas que va en detrimento de la calidad y humanización del servicio, el operador de servicios debe de actuar objetivamente De otra parte, también se presentó una queja por la falta de revisión del médico y dos más referidas a actitud inadecuada del profesional médico Estas manifestaciones se remitieron en forma inmediata al operador de servicios Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios, quienes hicieron los debidos llamados de atención y se está a la espera de la acción sancionatoria También se evidencia un reclamo por la el no suministro de agua en los baños del centro de salud Danubio La no conformidad fue remitida al jefe de ambiente físico quien verifica que efectivamente en la fecha hubo un taponamiento en la tubería interna lo que mantuvo el centro de salud sin agua por un periodo aproximado de doce horas Sin embargo, como acción correctiva inmediata, se contó con el servicio de bomberos voluntarios quienes suministraron el líquido De igual forma, se realizaron las adecuaciones del caso y se solucionó el inconveniente A través de buzones se recibieron 41 no conformidades referidas a la falta de oportunidad en la atención, solicitudes de arreglos locativos y falta de calidez de los servidores públicos Todas las situaciones fueron reportadas al operador de servicio y jefes de procesos para las acciones pertinentes En lo que tiene que ver con la oportunidad, la doctora SANDRA VERA, Jefe de servicios ambulatorios informa que en el centro de salud Danubio ya se incrementaron horas medicas con la contratación de otro profesional y en la actualidad se están asignando alrededor de 60 citas diarias, también se han realizado los mantenimientos a aires acondicionados, la provisión de elementos para la adecuada prestación del servicio 4 Vanos La señora FELICITA BALLESTEROS solicita información referente a la UCI del Hospital Regional del Magdalena Medio Al respecto, el doctor FREDDY TUTA informa que la gestión de dicho servicio ha sido un logro para la ciudad de Barrancabermeja, teniendo en cuenta que son muchas las atenciones que debían remitirse inclusive para otros departamentos, a fin de garantizar la atención a los usuarios y usuarias Sin embargo, se está a la espera del total funcionamiento del servicio, si bien se cuenta con el recurso humano, tecnológico y físico De otra parte, el señor ARGEMIRO GARCIA, solicita que en próxima reunión se establezcan temas y cronograma de capacitaciones para socializar a los usuarios y usuarias, como al recurso humano responsable de la atención Sin otro particular al que referirse, se establecen los compromisos y se da por terminada la reunión a las 3 10 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

Seguimiento al comportamiento de la oportunidad en centros de salud	SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD
Información próxima reunion comité	SIAU

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Isolina Gonzalez Leon  
Isolina Gonzalez Leon  
Karen Camargo

[Signature]  
[Signature]  
[Signature]

Felicita Ballesteros  
[Signature]

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

NOMBRE

COMITÉ ÉTICA HOSPITALARIA

ACTA Nº 05 -18

CODIGO

GC-FR013

VERSION

5

FECHA DE EMISION

28/11/2013

FECHA 03 DE mayo 2018

HORA DE INICIO 2 10 PM

HORA DE CULMINACION 3 00 PM

**ASISTENTES**

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

SANDRA VERA BLANDON

SERVICIOS AMBULATORIOS

FREDDY TUTA

APOYO SUBCIENTIFICO

ISOLINA GONZALEZ LEON

TRABAJADORA SOCIAL

CECILIA MIRANDA LEYVA

PROFESIONAL APOYO SIAU

KAREN CAMARGO

COORDINADORA ENFERMERIA

NATALIA TORRES

DARSALUD

**ORDEN DEL DIA:**

- 1 Llamado a lista y verificación del quorum 2 Lectura del Acta Anterior 3 Presentación PQRS-F MES DE ABRIL  
4 varios

**DESARROLLO ORDEN DEL DIA:**

1 Llamado a lista y verificación del quórum Se verifica la asistencia y se constata la presencia de Doctor FREDY TUTA, Apoyo Subcientífico, la Trabajadora Social, ISOLINA GONZALEZ LEON, Doctora SANDRA VERA, servicios ambulatorios de la ESEB, jefe KAREN CAMARGO, Coordinadora Enfermería, CECILIA MIRANDA, Profesional de apoyo SIAU, NATALIA TORRES, representante de la empresa DARSALUD, los miembros de la asociación de usuarios no se hicieron presentes Se procede al inicio de la reunión, en cumplimiento de los objetivos del comité que es velar por el mejoramiento de los servicios de salud para satisfacción de usuarios y usuarias

2 Se confirma la aprobación del acta anterior, la cual fue entregada y recibida a satisfacción por cada uno de los miembros del comité 3 Presentación de PQR del mes de Abril la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ LEÓN informa que durante el mes de abril, se recibieron directamente a través de la oficina del SIAU 6 no conformidades QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EL TRATO POCO AMABLE DEL PROFESIONAL MÉDICO DE LLANITO, SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN DETERMINA QUE EL DOCTOR ATIENDE LA URGENCIAS INICIAL Y REMITE A LA EPS CORRESPONDIENTE PARA CONTINUAR LA ATENCIÓN, LO QUE OCASIONA MALESTAR EN LA USUARIA POR LA DEMORA EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO, SE REALIZA EL LLAMADO DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA, QUEJA POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN CONSULTA EXTERNA, SEGUN EL USUARIO HA IDO EN REPETIDAS OCASIONES Y NO HA SIDO POSIBLE CONSEGUIR CITA, QUEJA POR EL MANEJO MEDICO, SEGUN EL USUARIO FALTA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS, QUEJA POR LA ATENCIÓN DEL ENFERMERO JEFE EN LA CONSULTA DE PLANIFICACION FAMILIAR, SEGUN EL USUARIO EL PROFESIONAL HIZO COMENTARIOS INAPROPIADOS PARA LA DIGNIDAD DE LA SEÑORA, QUEJA POR EL MANEJO MEDICO, SEGUN EL USUARIO FALTA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS, QUEJA POR BARRERA DE ACCESO AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, SEGUN EL USUARIO LA AUXILIAR NO LE ASIGNÓ CITA DOBLE PARA CONTINUAR EL TRATAMIENTO Estas manifestaciones se remitieron en forma inmediata al operador de servicios Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios, quienes hicieron los debidos llamados de atención y correctivos necesarios A través de buzones se recibieron 20 no conformidades referidas a la falta de oportunidad en la atención, no conformidad por limitación de citas centro de salud Castillo, Falta de puntualidad en la atención facturadora centro, demora en la atención de la auxiliar de enfermería, centro, reclamo por no asignación de citas y limitación de las mismas, centro de salud Floresta, falta de puntualidad en la consulta externa Llanito, falta de puntualidad en la atención, centro de salud Progreso, falta de puntualidad atención de consulta externa Cdv, falta de puntualidad atención vacunación Cdv, solicitudes de insumos y equipos, Reclamo por falta de ventilación sala de espera Laboratorio, Castillo y falta de calidez de los servidores publicos Todas las situaciones fueron reportadas al operador de servicio y jefes de procesos para las acciones correctivas el Doctor Tuta sugiere que en próxima reunión se establezcan temas y cronograma de capacitaciones para socializar a los usuarios y usuarias el correcto lavado de manos como prevención de las enfermedades y en especial IRA (Infección Respiratoria Aguda), y como al recurso humano responsable de la atención Sin otro particular al que referirse, se establecen los compromisos y se da por terminada la reunión a las 3 00 pm

**COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION****RESPONSABLES**

Información próxima reunion comite

SIAU

**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES****RESPONSABLES****PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON**

*Isolina Gonzalez Leon*  
*Doctora Cecilia Miranda Leyva*  
*Karen Camargo*

*[Signature]*  
*[Signature]*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

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

NOMBRE COMITÉ ETICA HOSPITALARIA ACTA No 06 -18

FECHA 07 DE JUNIO 2018 HORA DE INICIO 2 15 PM HORA DE CULMINACION 3 00 PM

ASISTENTES	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	SANDRA VERA BLANDON	SERVICIOS AMBULATORIOS	ARGEMIRO GARCIA	ASOCIACIÓN DE USUARIOS		
	ISOLINA GONZALEZ LEON	TRABAJADORA SOCIAL	ARMANDO BARROS	ASOCIACIÓN DE USUARIOS		
	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU				

**ORDEN DEL DIA:**

1 Llamado a lista y verificación del quórum 2 Lectura del Acta Anterior 3 Presentación pqr 4

Inconvenientes reportado por los usuarios

**DESARROLLO ORDEN DEL DIA:**

1 Llamado a lista y verificación del quórum Se verifica la asistencia y se constata la presencia de Doctora SANDRA VERA, servicios ambulatorios de la ESEB, la Trabajadora Social, ISOLINA GONZALEZ LEON, CECILIA MIRANDA, Profesional de apoyo SIAU, señor ARGEMIRO GARCIA miembro de la Asociación de Usuarios y el señor ARMANDO BARROS, miembro asociación de usuarios Antes de iniciar la agenda programada, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, informa que a partir de esta reunión y ya formalmente, según acta de renovación Asociación de Usuarios, el señor ARMANDO BARROS, es el nuevo representante de los usuarios ante este comité También se hace entrega a los dos representantes por la Asociación de usuarios, de invitación efectuada por la Secretaria Local de salud a convocatoria de elección de miembro de los usuarios ante Junta Directiva, a realizarse el día lunes 25 de junio a partir de las 3 00 pm, en el auditorio del centro comercial CPC, a partir de las 3 00 pm 2 Se procede a la lectura del acta anterior, con la aprobación de todos los asistentes 3 Presentación de PQR del mes de mayo la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN informa que durante el mes de mayo se recibieron 15 anotaciones, 2 directamente a través de la oficina SIAU y 13 a través de buzón de sugerencias Las recepcionadas directamente en la oficina SIAU tuvieron como motivo la actitud inadecuada en el trato a usuarios y usuarias, en el servicio de urgencias, centro de salud Danubio, por parte de la jefe Verónica Se destaca la actitud poco amable de la jefe, falta de información, barreras de acceso al servicio y falta de comunicación asertiva Las 13 anotaciones recepcionadas a través del buzón, son referidas a reclamos por falta de oportunidad en la asignación de citas y falta de puntualidad en citas programadas También se presenta queja por percepción de la usuaria, el doctor Edwin Bermudez no es amable, no hace buena revisión ni interacciona con el usuario Dos anotaciones se clasifican como no atribuibles a la Eps, siendo atribuibles a la EPS y al usuario Todas las manifestaciones aplicables a la ESEB, fueron direccionadas al operador de servicios y jefes de procesos correspondientes Al respecto de la causa recurrente por falta de oportunidad, la doctora Sandra Vera destaca que la situación es difícil, toda vez que al momento ya renunciaron cuatro médicos, y en la ciudad la consecución de médicos es difícil, dado que muchos emigran buscando otras oportunidades o son contratados por otras instituciones con expectativas mejores Al respecto, el señor Argemiro García manifiesta que le parece muy preocupante, pero que de todas maneras la ESEB debe realizar gestiones para mejorar el servicio De otra parte, la doctora Sandra Vera vuelve a destacar, el gran número de inasistentes y multiconsultantes en todos los centros de salud, lo que genera otras situaciones que afectan la parte financiera de la empresa Al respecto, interviene el señor Armando Barros, quien manifiesta que los inconvenientes de falta de oportunidad, genera la venta de fichos o atenciones en centros de salud, que ya se percibe en centro de salud Cdv y Danubio Al respecto, la trabajadora social Isolina González manifiesta que en ningún centro de salud se dan fichos, que los usuarios y usuarias se refieren a las atenciones solicitadas, que se efectúan por la entrega del documento de identidad, el cual es entregado al facturador o en algunos casos al vigilante que apoya, para dar una mejor organización a la atención Por lo tanto, es una tarea identificar en qué etapa surge el inconveniente, dado que al momento de entregar un usuario puede pasar varios documentos, lo cual también es aceptable si la persona está solicitando cita para otro miembro del grupo familiar 4 Inconvenientes e inquietudes reportada por los usuarios El señor Armando Barros presenta documento con base en la resolución 4331 de 2012, según la cual el medicamento tiene vigencia de un mes, y no como sucede en la actualidad que las instituciones disponen de tres días hábiles para su entrega En este orden de ideas, el señor Argemiro propone que para la próxima reunión, esté el comité en pleno a fin de que se haga aclaración con la norma de esta situación, además de las gestiones que se siguen adelantando para los inconvenientes reportados en las pqr, como es la causa de insatisfacción por oportunidad Sin otro particular al que referirse, se establecen los compromisos y se da por terminada la reunión a las 3 00 pm

**COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION****RESPONSABLES**

Seguimiento al comportamiento de la oportunidad en centros de salud	SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD
Participación en pleno comité, próxima reunión	COMITÉ

**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES****RESPONSABLES****PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON**

Isolina Gonzalez Leon

Doña E. Miranda Leyva

Armando Barros

15/6/18



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA  
FORMATO ACTAS**

NOMBRE

COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

ACTA N° 07 -18

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

FECHA 06 DE JULIO 2018 HORA DE INICIO 2 10 PM HORA DE CULMINACION 3 10 PM

ASISTENTES	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	SANDRA VERA BLANDON	SERVICIOS AMBULATORIOS	KAREN CAMARGO	COORD ENFERMERÍA		
	ISOLINA GONZALEZ LEON	TRABAJADORA SOCIAL	ARMANDO BARROS	ASOCIACIÓN DE USUARIOS		
	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU	ARGEMIRO GARCIA	ASOCIACIÓN DE USUARIOS		

**ORDEN DEL DIA:**

1 Llamado a lista y verificación del quórum 2 Lectura del Acta Anterior 3 Presentación pqr 4 Inconvenientes reportado por los usuarios

**DESARROLLO ORDEN DEL DIA:**

1 Llamado a lista y verificación del quórum Se verifica la asistencia y se constata la presencia de Doctora SANDRA VERA, servicios ambulatorios de la ESEB, la Trabajadora Social, ISOLINA GONZALEZ LEON, KAREN CAMARGO, Coordinadora Enfermería, CECILIA MIRANDA, Profesional de apoyo SIAU, señor ARGEMIRO GARCIA miembro de la Asociación de Usuarios y el señor ARMANDO BARROS, miembro asociación de usuarios 2 Se procede a la lectura del acta anterior, con la aprobación de todos los asistentes con respecto a los compromisos del mes anterior, se destaca que por reunión indelegable, el doctor FREDDY TUTA no pudo asistir a la reunión, por lo que no es posible realizar el comité en pleno 3 Presentación de PQR del mes de Junio la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN informa que durante el mes de junio se recibieron 13 anotaciones 2 directamente a través de la oficina SIAU y 11 a través de buzón de sugerencias Las receptoras directamente en la oficina SIAU tuvieron como motivo la actitud poco amable del médico de crónicos en el centro de salud Cdv y queja por el no hallazgo de historia clínica, correspondiente a un menor, en el centro de salud Versailles Las 11 anotaciones receptoras a través del buzón, son referidas a reclamos por falta de oportunidad en la asignación de citas, a percepción de los usuarios, la falta de calidad en la atención y no conformidad por la no disponibilidad de insumos y elementos de aseo en los centros de salud y una atribuible al usuario La no conformidad por mala actitud fue direccionada a la jefe de servicios ambulatorios y profesional de p y p, quienes asumieron el compromiso de retroalimentar en el funcionamiento el garantizar la calidez en la atención Con respecto a la queja por no hallazgo de la historia clínica, se pudo establecer que la historia estaba mal archivada y se dispuso ordenadamente en el consecutivo del archivo, garantizando la custodia y seguridad de la misma Se remitió la respectiva respuesta a los usuarios en los tiempos normativos Respecto a las anotaciones por falta de accesibilidad y oportunidad en el servicio de consulta externa, la doctora Sandra Vera destaca que se han tomado algunas acciones correctivas, entre las que se destaca el apoyo de un médico extramural quien cubre el servicio en los centros de salud con mayor demanda y necesidad De otra parte, la profesional recalca el gran numero de usuarios que solicitan el servicio, pero al mismo tiempo la alta frecuencia de inasistentes en todos los centros de salud Tambien destaca que en ningun centro de salud se asignan fichos para acceder a la solicitud de la cita, que el unico documento es el de identidad, el cual se entrega a la facturadora, quien es la encargada de asignar la cita En este aspecto, destaca la gestión con el area de facturación para proyectar ofcio en el que se autonce que sólo el facturador debe recibir los documentos para la asignación de la cita, lo que implica un mayor control y exigencia Se aprovecha la oportunidad para informar que los facturadores son contratados directamente por la ESE, por ops, a partir del mes de julio El señor Armando Barros, manifiesta que sólo se asigna una cita por nucleo familiar Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, refiere que es una medida para garantizar mayor acceso a otras personas, así como el uso racional del servicio Aclara además que el negocio de las atenciones se dan por personas inescrupulosas, ajenas los funcionarios del centro de salud, por lo que es responsabilidad de los usuarios no apoyar esa situación 4 Respecto al reporte de otros inconvenientes, el señor ARGEMIRO GARCIA, menciona que tuvo la oportunidad de consultar por el servicio de urgencias del centro de salud Danubio, e identificó que el vigilante es quien hace el triage, aparte de la demora en la atención por lo que propone que se debe incrementar el recurso humano en ese servicio Al respecto la doctora SANDRA VERA, afirma que en los centros de salud, los funcionarios asignados son los que demanda el servicio y el que cubre las necesidades de la atención Se cuenta con jefes de servicio en los diferentes turnos, las auxiliares de apoyo y médico Es posible que se requiera otro medico de 24 horas, pero si se cuenta con el recurso humano requerido En lo que se refiere a la no realización del triage, recalca que se retroalimentó en los centros de salud la normatividad de triage, por lo que se compromete a hacer el seguimiento respectivo De otra parte, el señor ARGEMIRO GARCIA, Solicita que la empresa les otorgue un carné para ingresar a los centros de salud sin inconvenientes Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ informa que ya se gestionó la solicitud en dos oportunidades con los gerentes de turno de la ESEB, pero no fue posible Sin embargo, manifiesta que se podria solicitar un concepto al jurídico para tal efecto Sin otro particular al que referirse, se establecen los compromisos y se da por terminada la reunión a las 3 10 pm

**COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION**

**RESPONSABLES**

Seguimiento al comportamiento de la oportunidad y realización triage en los servicios de urgencias  
Solicitar concepto al Jurídico expedición de carnés miembros asociación de Usuarios

JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS,  
COMITÉ

**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES**

**RESPONSABLES**

**PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVIENEN**

*Isolina Gonzalez Leon*  
*Armando Barros*

*Isolina Gonzalez Leon*  
*Armando Barros*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

FORMATO ACTAS

NOMBRE

COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

ACTA 08 -18

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

FECHA	02 DE AGOSTO 2018	HORA DE INICIO	2 20 PM	HORA DE CULMINACION	3 15 PM
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		NOMBRES Y APELLIDOS	
FREDDY TUTA TUTA		MEDICO APOYO SUBCIENTIFICO		KAPEN CAMARGO	
SANDRA VERA BLANDON		SERVICIOS AMBULATORIOS		CECILIA MIRANDA	
ISOLINA GONZALEZ LEON		TRABAJADORA SOCIAL		ARMANDO BARROS	

ASISTENTES

ORDEN DEL DIA:

1 Llamado a lista y verificación del quórum 2 Lectura del Acta Anterior 3 Presentación pqr mes Julio 4 Inconvenientes reportado por los usuarios

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1 Llamado a lista y verificación del quórum Se verifica la asistencia y se constata la presencia del doctor FREDDY TUTA, Medico apoyo Subcientífico, Doctora SANDRA VERA, servicios ambulatorios de la ESEB, la Trabajadora Social, ISOLINA GONZALEZ LEON, KAREN CAMARGO, Coordinadora Enfermería, CECILIA MIRANDA, Profesional de apoyo SIAU, y el señor ARMANDO BARROS, miembro asociación de usuarios 2 Se procede a la lectura del acta anterior, con la aprobación de todos los asistentes con respecto a los compromisos del mes anterior, se destaca que por reunión indelegable, el doctor FREDDY TUTA no pudo asistir a la reunión, por lo que no es posible realizar el comité en pleno 3 Presentación de PQR del mes de Julio 2018 la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN informa que durante el mes de julio se recibieron 28 anotaciones, 2 directamente a través de la oficina SIAU y 26 a través de buzón de sugerencias Las recepcionadas directamente en la oficina SIAU tuvieron como motivo la actitud poco amable de la facturadora, además de manejar problemas personales en el área de atención Como acción correctiva, se remitió la no conformidad a la coordinadora de facturación e interventora del contrato, quienes efectuaron los debidos llamados de atención y garantizar la calidad en la atención con trato humanizado Ota no conformidad se refiere a la no atención en cita de crecimiento y desarrollo Al respecto, se remite el inconveniente al operador de servicios Darsalud, jefe de p y p y servicios ambulatorios Como acción correctiva inmediata se asigna cita al menor para el mismo día y se hace retroalimentación al funcionario implicado, a fin de que se garantice la accesibilidad y oportunidad al programa Las 26 anotaciones recepcionadas a través del buzón, son referidas a reclamos por falta de oportunidad en la asignación de citas, falta de calidez en la atención, falta de calidad en el proceso de atención y reclamos por arreglos locativos (baños en mal estado, solicitudes de mejora en aires acondicionados De otra parte, se destaca queja por página Web en la que la usuaria refiere no atención a menor en el programa de crecimiento y desarrollo por ser acompañado de la abuela y no de la madre Se hace la gestión con la jefe del programa y se asigna cita nuevamente al menor, teniendo en cuenta que la abuela es conocedora de las situaciones y estado de salud del menor Como acción correctiva, se hacen los debidos llamados de atención a la jefe, a fin de analizar cada situación en particular y generar accesibilidad y oportunidad en el programa Respecto a la falta de oportunidad, causa más relevante a través de los buzones de sugerencias, el doctor Freddy Tuta informa que en aras de tomar acciones de mejoramiento en este aspecto, en próxima Junta Directiva se presentará un proyecto cuyo objetivo es garantizar el recurso humano suficiente, contando con la disponibilidad requerida para asumir la demanda de atenciones en el servicio de consulta externa El proyecto es la contratación de médicos rurales, a un salario razonable, acorde con el estipulado a nivel nacional, dado que el monto que anteriormente asumía la ESEB era muy superior al normatizado De hecho, esta medida lograra poder contratar mayor recurso humano sin tener que hacer erogaciones muy altas De otra parte, la doctora SANDRA VERA, Jefe de Servicios ambulatorios,informa que a la fecha fueron focalizados los centros de salud Castillo, Floresta y Danubio, donde se asignó un mayor numero de horas médicas No obstante, aún se nota la concurrencia de usuarios al servicio 4 Respecto al reporte de otros inconvenientes, el señor ARMANDO BARROS, menciona que tuvo la oportunidad de consultar por el servicio de Odontología, del centro de salud Danubio, y la facturadora le informa que no hay agenda, por lo que no pudo acceder a la cita Aduce que tal situación no debena presentarse, toda vez que considera que para ello ya se cuenta con los profesionales del servicio y no se deben detener las agendas Al respecto, la doctora SANDRA VERA, asume el compromiso de revisar el tema Así mismo, el señor ARMANDO VARGAS, manifiesta la inquietud de la atención preferencial en el centro de salud, afirma que no se evidencia la prioridad en la atención, por lo que propone que haya un mecanismo que permita una mayor accesibilidad al servicio del adulto mayor Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, destaca que en cada centro de salud se estipulan horarios para que esta población tenga ese espacio preferencial Sin embargo, es importante tener en cuenta que hay una gran población de adulto mayor que muchas veces no hace uso del beneficio en el horario indicado, sino que solicitan la atención en el horario general Igualmente, el señor ARMANDO BARROS, agrega que la situación en el servicio de urgencias es grave, que muchas veces no hay oportunidad en el servicio Al respecto, el doctor FREDDY TUTA, manifiesta que lo que ocurre en la población, es un mal uso de los servicios de urgencias, Es más, a nivel nacional se ha hecho un estudio con estadísticas donde el 60% no son urgencias, situación que genera colapso en el servicio por causas que deben ser tratadas por consulta médica general e incluso el cuidado preventivo por parte del usuario el Doctor TUTA y la Trabajadora Social les informan al comité y al representante de los usuarios que apartir del mes de Agosto y como respuesta a la auditorias realizadas por la Secretana Departamental de salud se realizarán dos jornadas adicionales de apertura de buzones de sugerencias las cuales estarán a cargo de los funcionarios de la oficina del SIAU y del jefe del centro de salud con la presencia y participación de un usuario que se encuentre en sala de espera, la tercera apertura si contará con la presencia de los representantes de la Asociación de usuarios, veedurías en salud y la secretana local de salud Sin otro particular al que referirse, se establecen los compromisos y se da por terminada la reunión a las 3 15 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

Revisión disponibilidad de las agendas en los centros de salud	JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS,
Información sobre proyecto contratación medicos Rurales, a debatir en Junta Directiva	APOYO SUBCIENTIFICO

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

--	--

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Isolina Gonzalez Leon  
Cecilia Miranda Vera  
Armando B N.

Karen Camargo  
[Signature]

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

FORMATO ACTAS

NOMBRE COMITÉ ETICA HOSPITALARIA AC 09-18  
FECHA 06 DE SEPTIEMBRE 2018  
HORA DE INICIO 2 10 PM HORA DE CULMINACION 3 10 PM

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

ASISTENTES	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	FREDY TUTA TUTA	MEDICO APOYO SUBCIENTIFICO	KAREN CAMARGO	COORD ENFERMERIA		
	SANDRA VERA BLANDON	SERVICIOS AMBULATORIOS	CECILIA MIRANDA	APOYO SIAU		
	ISOLINA GONZALEZ LEON	TRABAJADORA SOCIAL				

ORDEN DEL DIA:

- 1 Llamado a lista y verificación del quórum
- 2 Lectura del Acta Anterior
- 3 Presentación pqr mes Agosto
- 4 Inconvenientes reportado por los usuarios

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1 Llamado a lista y verificación del quórum Se verifica la asistencia y se constata la presencia del doctor FREDY TUTA, Medico apoyo Subcientífico, Doctora SANDRA VERA, servicios ambulatorios de la ESEB, la Trabajadora Social, ISOLINA GONZALEZ LEON, KAREN CAMARGO, Coordinadora Enfermería, CECILIA MIRANDA Profesional de apoyo SIAU, Los miembros asociación de usuarios no hacen presencia 2 Se procede a la lectura del acta anterior, con la aprobación de todos los asistentes con respecto a los compromisos del mes anterior, se informa por parte de la doctora Sandra que se revisaron las agendas en todos los centros de salud garantizando que en los últimos días del mes no se nega a la asignación de citas a los usuarios por la no existencia de agendas habilitadas en facturación 3 Presentación de PQR del mes de Agosto 2018 la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN informa que durante el mes de agosto se recibieron 43 anotaciones, 4 directamente a través de la oficina SIAU y 39 a través de buzón de sugerencias Las recepcionadas directamente en la oficina SIAU tuvieron como motivo QUEJA POR POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACION DE MEDICAMENTO VÍA INTRAMUSCULAR GLUCEO IZQUIERDO, REFIERE DOLOR INTENSO Y DIFICULTAD PARA LA MARCHA, LA ACUDIENTE DEL MENOR DILAN ALEXANDER REFIERE QUEJA POR POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE VACUNA EN EL MUSLO IZQ, SEGUN LA USUARIA EL MENOR DEBE SER HOSPITALIZADO PARA TRATAMIENTO POR ABSCESO CUTANEO, LA ACUDIENTE DE LA MENOR LEYDI ATENCIA REFIERE QUE EN LA FARMACIA DE VERSALLES NO LE ENTREGARON EL MEDICAMENTO POR VERIFICACIÓN EN BASE DE DATOS Y SEGUN LA USUARIA PORQUE EL AUXILIAR DE FARMACIA IBA A SALIR A ALMOZAR, QUEJA POR LA ACTITUD Y MANEJO MEDICO, SEGUN LA USUARIA EL PROFESIONAL NO RESOLVIÓ SU SOLICITUD Y FUE POCO AMABLE EN LA CONSULTA Como acción correctiva, se remitió la no conformidad a la jefe de servicios ambulatorios, quienes efectuaron los debidos llamados de atención y garantizar la calidad en la atención con trato humanizado y el analisis respectivo de los diferentes posibles eventos adversos Las 39 anotaciones recepcionadas a través del buzón, son referidas a reclamos por falta de oportunidad en la asignación de citas, falta de calidez en la atención, falta de calidad en el proceso de atención y reclamos por arreglos locativos (baños en mal estado, solicitudes de mejora en aires acondicionados Respecto a la falta de oportunidad, causa más relevante a través de los buzones de sugerencias, el doctor Freddy Tuta informa que en aras de tomar acciones de mejoramiento en este aspecto, en próxima Junta Directiva se presentará un proyecto cuyo objetivo es garantizar el recurso humano suficiente, contando con la disponibilidad requerida para asumir la demanda de atenciones en el servicio de consulta externa El proyecto es la contratación de medicos rurales De otra parte la doctora SANDRA VERA, Jefe de Servicios ambulatorios, informa que a la fecha fueron focalizados los centros de salud Castillo, Floresta y Danubio, donde se asignó un mayor numero de horas médicas No obstante, aun se nota la concurrencia de usuarios al servicio 4 Respecto al reporte de otros inconvenientes en lo referente a la actitud poco amable de los facturadores y cumpliendo el comité con uno de sus objetivos el cual es garantizar la observancia de los derechos y deberes de los usuarios en el servicio de salud, se han invitado a los facturadores de todos los centros de salud a los cuales el comité de ética Hospitalaria de la empresa social del estado Barrancabermeja les socializa los derechos y deberes se anexa la lista de asistencia como soporte de la capacitación

Sin otro particular al que referirse, se establecen los compromisos y se da por terminada la reunión a las 3 10 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

citar a nueva reunion mes de octubre funcionarios SIAU

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

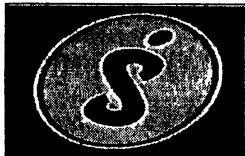
RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINERON

*Isolina Gonzalez Leon*

*Karen Camargo*  
*Sandra Vera*  
*Cecilia Miranda*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



# ACTA DE ASISTENCIA

<b>CODIGO</b>	GH-FR001
<b>Versión</b>	01
<b>Fecha de Emisión</b>	24/04/2008

TEMA: Derechos y Deberes usuarios Salud.

FECHA Sep-06/18

EXPOSITORES: Comité Ética Hospitalaria

CARGO O EMPRESA

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN: Sensibilizar con el personal de facturación los Derechos y Deberes de los usuarios con el fin de mejorar la Actitud en el servicio.

1	Rocío Rodríguez Q.	Fact. Castillo Ext	[Signature]
2	Solange Peña Sereno	Fact. Campin.	[Signature]
3	JHERSON S. RINCONA	facturacion/Cardeles	[Signature]
4	Jimmy Sierra	Facturado Urg	[Signature]
5	Yodilla Amador	Facturación	[Signature]
6	Ingrid Rojas B	Facturación	[Signature]
7	Eth Escalante Cadena	Facturación	[Signature]
8	Mayra Luengas Sanchez	Facturación Versillo	[Signature]
9	Aurora Andrea Mesa R.	Fact. Castillo Urg	[Signature]
10	Adriana Agomez	Fact Planes	[Signature]
11	Yolanda Leish Gomez	Fact. Dombio Ext	[Signature]
12	Joly Cristancho Suarez	fact progreso	[Signature]
13	Sebastian Villar	Fact Versalles	[Signature]
14	Yortme Cipotez A.	facturacion COV	[Signature]
15	Yesenia Silva	facturado COV	[Signature]
16	Ana Milena Martinez G	facturacion Castillo	[Signature]
17	Maryol Maldonado	ESE Facturación	[Signature]
18	Milena Martinez E.	Fact. Unidos II	[Signature]
19	Ingrid Restana J.	ESE Admon.	[Signature]
20	[Signature]	Fact Camp	[Signature]

No. CONCLUSIONES:

EFICACIA:



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

FORMATO 001

COMITÉ ÉTICA HOSPITALARIA

ACTA No 10 -18

CÓDIGO

GC-FR013

VERSION

5

FECHA DE EMISION

28/11/2013

NOMBRE

FECHA 04 DE OCTUBRE 2018

HORA DE INICIO 2 10 PM

HORA DE CULMINACION 3 10 PM

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

ASISTENTES.

ISOLINA GONZALEZ LEON

TRABAJADORA SOCIAL (INVITADO)

ARMANDO BARROS

ASOCIACIÓN USUARIOS

YMA JOHANNA ROJAS

REPRESENTANTE ENFERMERIA

ARGEMIRO GARCIA

ASOCIACIÓN USUARIOS

CECILIA MIRANDA LEYVA

APOYO SIAU (INVITADO)

SANDRA VERA

REPRESENTANTE MEDICO

ORDEN DEL DIA

1 Llamado a lista y verificación del quórum 2 Lectura del Acta Anterior 3 Presentación pqr mes Septiembre

4 Inconvenientes reportado por los usuarios

DESARROLLO DE LA REUNION

1 Llamado a lista y verificación del quórum Se verifica la asistencia y se constata la presencia de la Trabajadora Social invitada, ISOLINA GONZALEZ LEON, SANDRA VERA, Representante medico, YMA JOHANNA ROJAS, Representante Enfermería, CECILIA MIRANDA, Profesional de apoyo SIAU invitada, Los miembros asociación de usuarios ARMANDO BARROS Y ARGEMIRO GARCIA La trabajadora social presenta disculpas por la no asistencia del doctor FREDDY TUTA, Representante de la Gerencia, quien se encuentra en informe de rendición de cuentas al Concejo 2 Se procede a la lectura del acta anterior, con la aprobación de todos los asistentes 3 Presentación de PQR del mes de Septiembre 2018 la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN Informa que durante el mes de septiembre se recibieron 24 anotaciones, 4 directamente a través de la oficina SIAU y 20 a través de buzón de sugerencias Las recepcionadas directamente en la oficina SIAU tuvieron como motivo RECLAMO POR DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO MÉDICO, SEGUN LA USUARIA, NO FUE REMITIDA DE URGENCIAS A VALORACIÓN POR ORTOPEDISTA, RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD Y POCA FRECUENCIA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, CENTRO, RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS CASTILLO, QUEJA CONTRA LA AUXILIAR DE ENFERMERIA, USUARIO REFIERE TRATO POCO AMABLE Y DISGUSTO DE LA FUNCIONARIA CUANDO SE LE TOCA LA PUERTA PARA SOLICITAR EL SERVICIO Todas las situaciones fueron reportadas a los operadores, jefes e interventores, quienes realizaron los debidos llamados de atención y tomaron las acciones correctivas pertinentes, a fin de garantizar la atención con calidad y calidez Las 20 anotaciones recepcionadas a través del buzón, son referidas a situaciones administrativas (limitaciones en la asignación de citas en los centros de salud, insuficientes horas médicas para cubrir la demanda de atenciones), aspectos de falta de calidad (falta de calidez, no conformidades con la atención del profesional, falta de insumos), aspectos de calidad referidas a la satisfacción (aceptación con el profesional tratante por buen servicio) y falta de oportunidad en la atención (impuntualidad del profesional en las atenciones programadas) De igual manera, todas las situaciones fueron reportadas a los jefes de procesos, operadores e interventores para la gestión pertinente De otra parte, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, solicita el apoyo de los miembros de la asociación de usuarios, para fortalecer el acompañamiento en cumplimiento de deberes, en especial el concerniente al buen trato que también requieren los funcionarios responsables de la atención, menciona específicamente el caso de usuaria del servicio de odontología, quien actuó en forma grosera con el personal Al respecto, el señor ARGEMIRO GARCÍA destaca que como miembros de asociación y del comité de ética, no tienen ningún tipo de identificación que les respalde para realizar las acciones del caso Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Expide la certificación a ambos integrantes, para que en lo sucesivo puedan presentarla en los centros de atención Así mismo, se les entrega información sobre la confidencialidad de la Historia clínica y se entrega en físico el material respectivo 4 Inconvenientes reportado por los usuarios El señor ARMANDO BARROS Reporta que en reunión efectuada con los líderes de la Fortuna, se mencionó un caso de no atención por demora en el transporte de la ambulancia, que tuvo consecuencias fatales para el paciente Sin embargo, reconoce no tener la información por escrito Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, le invita para que organice la información con los datos pertinentes y la presente en el próximo comité En otro aspecto, el señor ARGEMIRO GARCIA recalca la importancia de reanudar las actividades de capacitación en los centros de salud, en especial los que atienden urgencias (Castillo y Danubio), fortaleciendo las acciones educativas en el adecuado uso de los servicios Al respecto, se acuerda que en próximo comité con la participación de todos los asistentes, se retomarian los temas y se definiran fechas para la actividad

Sin otro particular al que referirse, se establecen los compromisos y se da por terminada la reunión a las 3 00 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

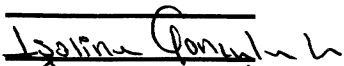
DEFINIR TEMAS DE CAPACITACION EN CENTROS DE SALUD

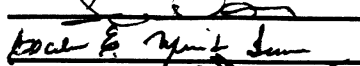
COMITÉ DE ÉTICA

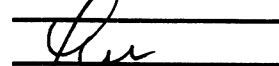
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

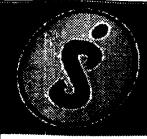
RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

  
 Isolina Gonzalez Leon  
 Trabajadora Social  
 Representante de la Asociación de Usuarios

  
 Armando Barros  
 Representante de la Asociación de Usuarios

  
 Argemiro Garcia  
 Representante de la Asociación de Usuarios



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

FORMATO ACTAS

NOMBRE

COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

ACTA No 11 -18

CODIGO

GC-FR013

VERSION

5

FECHA DE EMISION

28/11/2013

FECHA 01 DE NOVIEMBRE 2018

HORA DE INICIO 2 00 PM

HORA DE CULMINACION 3 00 PM

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

ISOLINA GONZALEZ LEON

TRABAJADORA SOCIAL (INVITADO)

ARMANDO BARROS

ASOCIACIÓN USUARIOS

YMA JOHANNA ROJAS

REPRESENTANTE ENFERMERIA

ARGEMIRO GARCIA

ASOCIACIÓN USUARIOS

SANDRA VERA

REPRESENTANTE MEDICO

ORDEN DEL DIA:

1 Llamado a lista y verificación del quórum 2 Lectura del Acta Anterior 3 Presentación pqr mes Octubre 4 Inconvenientes reportado por los usuarios

DEMANDAS DE LOS USUARIOS:

1 Llamado a lista y verificación del quórum Se verifica la asistencia y se constata la presencia de la Trabajadora Social invitada, ISOLINA GONZALEZ LEON, YMA JOHANNA ROJAS, Representante Enfermería, SANDRA VERA, Representante medica, Los miembros asociación de usuarios ARMANDO BARROS Y ARGEMIRO GARCIA La trabajadora social presenta disculpas por la no asistencia del doctor FREDDY TUTA, Representante Gerencia 2 Se procede a la lectura del acta anterior, con la aprobación de todos los asistentes 3 Presentación de PQR del mes de Octubre 2018 la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN Informa que durante el mes de Octubre se recibieron 48 anotaciones, 2 directamente a través de la oficina SIAU y 46 a través de buzón de sugerencias Las recepcionadas directamente en la oficina SIAU tuvieron como motivo POSIBLE EVENTO ADVERSO POR APLICACIÓN DE MEDICAMENTO INTRAMUSCULAR GLUTEO DERECHO, ABSCESO CUTÁNEO, SERVICIO DE URGENCIAS DANUBIOy QUEJA POR EL TRATO POCO AMABLE DE LA AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD CARDALES Todas las situaciones fueron reportadas a los operadores, jefes e interventores, quienes realizaron los debidos llamados de atención y tomaron las acciones correctivas pertinentes, a fin de garantizar la atención con calidad y calidez Las 46 anotaciones recepcionadas a través del buzón, son referidas a situaciones administrativas (limitaciones en la asignación de citas en los centros de salud, insuficientes horas médicas para cubrir la demanda de atenciones), aspectos de falta de calidad (falta de calidez, no conformidades con la atención del profesional, falta de insumos), aspectos de calidad referidas a la satisfacción (aceptación con el profesional tratante por buen servicio) y falta de oportunidad en la atención (impuntualidad del profesional en las atenciones programadas) y un aumento considerable a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos lo cual genera el reclamo masivo de los usuarios De igual manera, todas las situaciones fueron reportadas a los jefes de procesos operadores e interventores para la gestión pertinente De otra parte, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, resalta la importancia que en el mes de octubre se encontraron 15 anotaciones de felicitación a los profesionales por los servicios prestados, lo cual denota que los usuarios están en la cultura de resaltar también lo bueno y positivo en los servicios se socializa la situación denunciada por el veedor de la comuna 4 señor , quién manifiesta que en el centro de salud castillo se favorece con un numero de citas entre 5 y 10 dianas a una señora que vende los cupos entre 5 y 10 mil pesos, se informa que por parte de la ESEB se verificó con una visita de inspección por parte de facturación y por parte de la Asociación de usuarios el señor ARMANDO BARROS, realizó la visita al centro de salud, encontrado las dos constataciones que la realidad es otra, la señora si efectivamente todos los dias hace fila y recibe una cita diaria y cumpliendo con todo el protocolo establecido por la ESEB para la asignación de citas, no se evidenció trámite de influencias o favorecimiento por parte de los funcionarios del centro de salud 4 Inconvenientes reportado por los usuarios El señor ARMANDO BARROS Reporta adicionalmente de esta visita al centro de salud castillo que se encontraba dañado el baño de urgencias y el aire acondicionado de la sala de espera Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, comenta que ya se realizaron las intervenciones a estos eventos reportados y a la fecha el baño ya fue arreglado y el aire se le realizó mantenimiento, también comenta el señor ARMANDO BARROS, que tiene reporte de usuarios que se quejan por la actitud del doctor gino Ciancci en la atención en el programa de crónicos a los adultos mayores, la doctora SANDRA VERA, le refiere que al medico Ciancci se le han realizado llamados de atención para garantizar un trato digno a los usuarios y que en los próximos días se va a cambiar al programa de atención de consulta externa y posible traslado de centro de salud la Docotra SANDRA, comenta que para favorecer la oportunidad en consulta externa para el adulto mayor desde la fecha cada medico debe ver en su agenda a dos adultos mayores adicionalmente En otro aspecto, el señor ARGEMIRO GARCIA recalca la importancia de reanudar las actividades de capacitación en los centros de salud, en especial los que atienden urgencias (Castillo y Danubio), fortaleciendo las acciones educativas en el adecuado uso de los servicios Al respecto, se acuerda que en el mes de noviembre se realizarán las visitas con la participación de todos los miembros del comité Sin otro particular al que referirse, se establecen los compromisos y se da por terminada la reunión a las 3 00 pm

COMPROMISOS DE ASISTENTES ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

DEFINIR FECHAS DE CAPACITACION EN CENTROS DE SALUD DANUBIO Y CASTILLO URGENCIAS

ENFERMERIA

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAS DE LOS INTERVENIENTOS

Isolina Gonzalez L  
Yma Johanna Rojas  
Armando Barros

[Signature]  
[Signature]  
[Signature]

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**

FORMATO ACTAS

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

NOMBRE: COMITÉ ETICA HOSPITALARIA ACTA No 12 -18

FECHA: 6 DE DICIEMBRE 2018 HORA DE INICIO: 2 00 PM HORA DE CULMINACION: 2 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)		
	ISOLINA GONZÁLEZ	COORDINADORA SIAU (INVITADO)	YMA JOHANNA ROJAS	REPRESENTANTE ENFERMERÍA		
	FREDDY TUTA TUTA	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA				

- Llamado a lista y verificación del quórum
- Información PQRS Noviembre 2018 3 Información TRIAGE

**DESARROLLO QUEBEN DEL DIA:**

1 Llamado a lista y verificación del quórum. Se verifica la asistencia y se constata la presencia de la doctora SANDRA VERA, Representante médico, trabajadora social, ISOLINA GONZÁLEZ coordinadora SIAU (invitado), Doctor FREDY TUTA, representante de la Gerencia, profesional apoyo SIAU CECILIA MIRANDA (Invitado), Jefe YMA JOHANNA ROJAS, Representante de enfermería, los miembros de la Asociación de usuarios no hacen presencia hay quorum Por lo tanto, se procede a realizar la reunión

2 La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, inicia presentando el informe de PQRS, correspondiente al mes de Noviembre de 2018 Destaca que presencialmente a través de la oficina del SIAU, se recibieron tres eventos 2 se presentó en el servicio de farmacia, cuya causa fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y la actitud inadecuada del personal, otra situación se da en el centro de salud Danubio en el servicio de urgencias, por la actitud del médico e información incorrecta de los trámites administrativos, por la calidad de la atención Así mismo, a través de los buzones se recibieron 29 eventos referidos a la falta de oportunidad en la atención, falta de calidez del recurso humano, falta de accesibilidad por la no asignación de citas en algunos centros de salud, falta de información y falta de prontitud en la atención, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos Sin embargo, es relevante destacar que también se presentaron felicitaciones al recurso humano en los centros de salud Castillo, Versailles Todos los eventos fueron socializados a los jefes de procesos para las acciones de mejora correspondientes y para el reconocimiento al recurso humano en el caso de las felicitaciones 3 Información Procedimiento TRIAGE A continuación el doctor Freddy Tuta, manifiesta que las observaciones de falta de oportunidad se han gestionado desde cada proceso para aplicar medidas de mejoramiento En ese orden de ideas, con base en la norma y de conformidad con la resolución 5596 de 2015, por la cual se define la selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencias TRIAGE, en la ESEB se implementó el manual de procedimientos de Urgencias, documento que fue socializado inicialmente con el recurso humano del centro de salud Castillo y se está resocializando en el centro de salud Danubio el día martes 8 de agosto de 2017 El manual se centra en el deber ser de la atención de urgencias, en aras de generar accesibilidad, oportunidad y prontitud a la población De acuerdo a los lineamientos del triage, esta clasificación debe hacerla la jefe del servicio, quien debe ser el primer contacto del usuario con el servicio de salud, y en ningún caso el vigilante Una vez que la jefe clasifique la urgencia, de acuerdo a las categorías de pronóstico y patología El facturador hará la debida verificación de derechos Sin embargo, en ningún caso se debe devolver al usuario, si bien es cierto que se le informará de la categoría de la clasificación que le ha correspondido y esperar consecuentemente teniendo en cuenta las urgencias vitales Al respecto, la doctora SANDRA VERA, jefe de servicios ambulatorios, refiere que ha estado haciendo el seguimiento respectivo, observando un mejoramiento en los servicios de urgencias De otra parte, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, destaca que la información debe exponerse visiblemente en las salas de espera de los centros de salud de urgencias, a lo cual el doctor Tuta afirma que se estarían haciendo unos pandonos informativos para conocimiento de la comunidad Finalmente, Sin más referentes, se da por terminada la reunión a las 2 45 pm

**COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION****RESPONSABLES**

citar a próxima reunión	SIAU

**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES****RESPONSABLES**

--	--

**PARA CONSTANCIA FIRMAR QUIENES INTERVINIERON**

Isolina Gonzalez

Freddy Tuta

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_