

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	100-FR 002
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 11-22		FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
FECHA: 3 DE NOVIEMBRE 2022		HORA DE INICIO: 10:10 AM		HORA DE CULMINACION: 11:00 AM		
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	FREDDY HERNANDO TUTTA	DELEGADO GERENCIA	ARMANDO VARGAS RINCON	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS		
	SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA	FELICITA BALLESTEROS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS		
	LUZMIRIAM BERDUGO	REPRESENTANTE ENFERMERIA				
ORDEN DEL DIA:						
1. VERIFICACION DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD MES DE OCTUBRE 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 ; doctora SANDRA VERA BLANDON, representante médica, Enfermera LUZ MIRIAM BERDUGO, representante enfermería; señor ARMANDO VARGAS RINCON, representante Asociación de usuarios, señora FELICITA BALLESTEROS, Representante Asociación de usuarios. Como invitados asiste la enfermera LILIANA DE LA HOZ, Coordinadora de calidad, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Coordinadora SIAU y CECILIA MIRANDA LEYVA, Profesional de apoyo al SIAU. 2. INFORME DE PQRD MES DE OCTUBRE 2022: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que en el periodo se presentaron 86 manifestaciones por los diferentes medios: telefónico, escrito, virtual y por buzones; destacándose como el mayor medio de recepción la modalidad virtual. De acuerdo a la modalidad del total de manifestaciones 45 fueron clasificadas como Reclamos y 2 como quejas. En el análisis de causas permite concluir que las dos primeras causas siguen siendo: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA POR DIFICULTADES CON LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS (31) Y FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE LA CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS MÉDICAS (6). Las situaciones por esta causa se gestionaron directamente en el área de facturación y se asignaron las citas a los usuarios notificándoles fecha y hora de la cita, dándoles las recomendaciones de puntualidad y uso de medidas de bioseguridad, remitiendo respuesta a las Eps, Secretaria de Salud distrital u otras instancias, en los casos en que fueron referidos por éstas. En este referente la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ destaca que desde la administración se reconoce que la mayor causa de insatisfacción es por este motivo, situación que ya ha sido revisada por el doctor HECTOR TORRADO, Subdirector científico de la ESEB, quien en comité del mes de octubre manifestó que se adelantan gestiones con el operador del call center que opera en la EPS SANITAS, Pero aún se continúan con el call center del operador Tigo a quien se han reportado todos los reclamos por el inconveniente en el procedimiento de asignación de citas. También refiere que se planteó como acción de mejoramiento el aumento de horas médicas en algunos centros de salud. Al respecto, interviene el doctor FREDY TUTTA, quien confirma que en el trimestre de julio a septiembre hubo incremento de la demanda de atenciones, por lo cual se tomaron medidas administrativamente y se incrementaron horas médicas. Sin embargo, menciona que los servicios de la ESEB se ven afectados por las citas especializadas que los usuarios deben solicitar en otra institución y no son asignadas, lo que implica vencimiento de órdenes y el usuario termina solicitando cita por medicina general en la ESEB para actualizar orden para autorizaciones y continuar con el proceso. Como tercera causa de reclamo se destaca la NEGACION DEL SERVICIO POR CARENCIA DE CONTRATOS (7), situación que se presentó para ayudas diagnóstica (toma de rayos x) y toma de laboratorios con la institución IDIME SA. Las situaciones fueron reportadas a la jefe de servicios ambulatorios y Subdirección científica para la toma de acciones correctivas. Se destaca que a partir de la semana en curso se inició nuevamente el contrato, pero se dejó el precedente con los procesos involucrados para garantizar oportunidad en los contratos y no afecten la atención al usuario Además se evidencia 1 reclamo por OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA: usuario con situación de discapacidad visual que espera para ser atendido en el servicio de consulta médica pero la médica no pudo atender por encontrarse incapacitada y no le fue notificada información al usuario. Como acción correctiva inmediata se le asigna cita en la fecha con otra profesional a satisfacción del usuario. También se evidenciaron 2 quejas por CALIDAD: MALTRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD, las cuales se presentaron en el callcenter de asignación de citas telefónicas (actitud del asesor) y una en el programa de riesgo cardiovascular en el centro de salud Floresta (actitud del profesional responsable del programa). Ambas situaciones fueron notificadas a la jefe de servicios ambulatorios, Subdirección científica y líder del proceso de facturación, para retroalimentación en los colaboradores de aspectos de trato digno y calidez en la atención. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ destaca que reiterativamente se destaca en los servidores públicos el garantizar una atención centrada en la humanización del servicio, aspecto no negociable y que es el pilar de la atención en salud. 3. INTERVENCION MIEMBROS COMUNIDAD: El señor ARMANDO VARGAS, Miembro ante el comité por la Asociación de usuarios de la ESEB, insiste en que la situación del call center por la falta de oportunidad en respuesta a las solicitudes de citas, no tiene una solución de fondo, y sugiere que se deben revisar las cláusulas de los contratos con los abogados de la ESEB. al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ refiere que ya se explicó por parte del doctor HECTOR TORRADO, Subdirector científico, las gestiones para contratar otro operador pero que se debe cumplir con el debido proceso, el cual no es tan inmediato en el sector público por lo que en el comité del otro mes el profesional estará informando al respecto. De otra parte, informa que el call center está siendo monitoreado por lo que desde el área de sistemas hay un control permanente desde cuando ingresan a recepcionar las llamadas, tiempos de duración de las mismas, número de llamadas respondidas, por lo que sí se garantiza que hay un seguimiento al proceso. De otra parte el señor ARMANDO VARGAS, refiere el inconveniente en el servicio de laboratorio. Manifiesta que los usuarios reclaman la falta de accesibilidad, que esperan para la atención y finalmente no acceden al servicio, destaca que los usuarios madrugan desde horas tempranas sin que se les dé solución. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ destaca que a la fecha se incrementaron atenciones en laboratorio del centro de salud Danubio, además a partir del mes de octubre se reinició el servicio de toma de muestras de laboratorio en el centro de salud Campín, floresta y cardales y además el servicio de laboratorio en castillo y centro.</p>						
COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION					RESPONSABLES	
INVITACION A LIDER DEL PROCESO LABORATORIO A PROXIMO COMITÉ					COORDINADORA SIAU	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES					RESPONSABLES	
PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON						



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

100-FR 002

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA

ACTA N°: 11-22

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 3 DE NOVIEMBRE 2022

HORA DE INICIO: 10:10 AM

HORA DE CULMINACION: 11:00 AM

PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

Al respecto el señor ARMANDO VARGAS pregunta cuantas atenciones de laboratorio se brindan. la representante médica doctora SANDRA VERA informa que en Danubio se incrementaron a 80, cardales 25, floresta 25 y en Castillo no tiene la información precisa en el momento. Sin embargo, se compromete a tener la información exacta para el próximo comité. De otra parte pregunta el señor ARMANDO VARGAS por el recurso humano que atiende en el servicio de laboratorio, al respecto la enfermera LILIANA DE LA HOZ refiere en el danubio son 7, 3 en castillo y 2 en centro; información que se asume el compromiso de verificar en próxima reunión con la responsable del proceso. De otra parte, el doctor FREDY TUTA manifiesta que por normatividad del programa de promoción y mantenimiento de la salud y de acuerdo a la normatividad vigente por resolución 3280 de 2018, es de obligatorio cumplimiento la realización de laboratorios en la ruta integral de salud, lo que ha aumentado la solicitud de exámenes de laboratorio. Adicionalmente, destaca que en ocasiones se solicitan a los usuarios exámenes de laboratorio para mayor certeza y seguridad de los diagnósticos. Además, también refiere que en la actualidad el servicio de laboratorio se está tecnificando y sistematizando, y para ello hubo adquisición de equipos modernos que van a dar mayor celeridad al proceso y minimizar recurso humano y de tiempo, para lo cual se espera un mejoramiento en el servicio. En ese orden de ideas, conduciendo la situación de laboratorios, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ reitera el compromiso de que en la próxima reunión se invite a la líder del proceso de laboratorio para confirmar datos estadísticos y de información exacta sobre número de atenciones y recurso humano, e información pertinente al área. De otra parte, en lo referente a los compromisos adquiridos en reunión anterior en el que hubo compromiso de los miembros de asociación de usuarios para reportar caso de la usuaria que tuvo inconvenientes con la atención del doctor Gino, situación referida por la familiar; se informa que a la ESEB No llegó reporte por ninguno de los canales de atención. Al respecto el señor ARMANDO VARGAS, refiere que se hizo la gestión con familiar de la usuaria pero finalmente ésta se negó a presentar el caso por temor. Al respecto, interviene la doctora SANDRA VERA, jefe de servicios ambulatorios, quien manifiesta que si no se tiene la evidencia de la queja, no se puede proceder. Al respecto, también interviene la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ y destaca que de todas formas es un compromiso de la administración hacer seguimiento al procedimiento en la atención del profesional. Además informa que a partir de la fecha se asignó otro profesional de 6 horas para atención de consulta médica en el centro de salud, garantizando otra opción para la población femenina y mejores de edad.4.

ANÁLISIS DE INDICADORES MES DE OCTUBRE 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: $47/47*100=100\%$ 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 * $100=370/410*100= 90\%$. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= $330/410*100= 80\%$. 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% $100: 365/410*100=89\%$. Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:00 am.



FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

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

TEMA:	Comité Ético Hospitalario	FECHA	3-NOV-2022
EXPOSITOR(ES)	Miembros Comité Ético Hospitalario		
CARGO O EMPRESA	Comité Ético Hospitalario		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Realizar Reunión Mensual Comité Ético Hospitalario		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Felicita Ballesteros. v.	Miembro Comité Ético	felicitaballesteros@gmail.com	
2	Freddy Hernando Tuta Tuta	MEDICO CFAC	eseb.freddytuta@gmail.com	
3	Liliana Dela Cruz Corzo	coor: Calidad	calidad@esebarrancabermeja.gov.co	
4	Luz Olimar Berrío A	Enfermera	luzolimarberrio@hotmail.com	
5	Ando Vargas Rincón	Comité Ético ASOCESU	ped.vieanduric@redesdeacord@gmail.com	
6	Jordán Delicón Vera	cardiología	ondelcon@seborne.gov.co	
7	Lolima González León	Trabajadora Social - SIAU	siau@esebarrancabermeja.gov.co	
8	Cecilia Miranda Leyva	Profesional Apoyo SIAU	siau@esebarrancabermeja.gov.co	
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:

EVIDENCIA FOTOGRAFICA COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA NOVIEMBRE 2022

