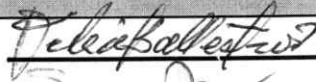

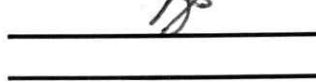


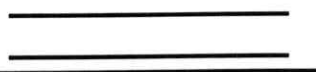
 <b>ese</b> Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b>				CÓDIGO	100-FR 002
	<b>FORMATO ACTAS</b>				VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 10-22		FECHA DE EMISIÓN		24/06/2021
FECHA: 6 DE OCTUBRE 2022		HORA DE INICIO: 10:30 AM		HORA DE CULMINACION: 11:10 AM		
ASISTENTES:	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
	FREDDY HERNANDO TUTTA	DELEGADO GERENCIA				
	SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA				
	ARMANDO VARGAS RINCON	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
	FELICITA BALLESTEROS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
ORDEN DEL DIA:						
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD MES DE SEPTIEMBRE 2022 3. INTERVENCION MIEMBROS COMUNIDAD 4. INDICADORES 5. COMPROMISOS Y VARIOS						
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, señor ARMANDO VARGAS RINCON; representante Asociación de usuarios, señora FELICITA BALLESTEROS, Miembro Asociación de usuarios. Como invitados asiste el doctor HECTOR TORRADO, Subdirector científico, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Coordinadora SIAU y CECILIA MIRANDA LEYVA, Profesional de apoyo al SIAU. 2. INFORME DE PQRD MES DE SEPTIEMBRE 2022: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que en el periodo se presentaron 120 manifestaciones por los diferentes medios: telefónico, escrito, virtual y por buzones. Del total de manifestaciones 64 fueron clasificadas como Reclamos y 3 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 (48) Y FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE LA CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS MÉDICAS (12). Entre otros aspectos se presenta 1 reclamo por calidad insatisfacción con el servicio prestado (falta de confidencialidad en el proceso de atención); 1 reclamo por calidad Insatisfacción por servicios prestados (mal diligenciamiento de la fórmula por enfermería); 1 queja por Calidad insatisfacción por servicios prestados (médico no fue resolutivo a la solicitud de la usuaria para cambio de órdenes); 1 queja por CALIDAD MALTRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (falta de calidez en la atención de facturación); 1 queja por DEMORA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS (familiar de usuario refiere que no se atendió oportunamente al usuario); 1 reclamo por OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS (Usuaría percibe atención demorada, a más de cuatro horas); y 1 reclamo por INFORMACION INADECUADA AL USUARIO (Orientación errónea a la usuaria para toma de muestra de citología). En el análisis de quejas y reclamos la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ Destaca que si bien hubo reducción de las manifestaciones, continúan las dos causas de inconformidad como son la falta de oportunidad en asignación de citas por dificultad líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas. Referente a las otras causas de quejas y reclamos informa que fueron socializadas con los líderes de procesos para seguimiento y toma de acciones correctivas. A tal referente el señor ARMANDO VARGAS RINCON, miembro ante la Asociación de usuarios, refiere que es preocupante que consecutivamente en el análisis de pqrd no hay una solución de fondo al inconveniente de asignación de citas, situación repetitiva y que afecta directamente al usuario por lo que la asociación tiene que intervenir para ayudar a muchos usuarios a la consecución de las citas. Al respecto, el doctor HECTOR TORRADO Refiere que la problemática se analiza en dos líneas: 1. la no funcionalidad del callcenter: evidentemente el funcionamiento del call center no ha cumplido con las expectativas de los usuarios que requieren los servicios ni con las exigencias de las empresas aseguradoras. Al respecto se efectuó reunión con la gerencia de la ESE Barrancabermeja para contratación de un operador de call center externo que responda oportunamente a las demandas de citas, es una propuesta que se está analizando para realizarla a futuro y generar mayor oportunidad en el proceso de asignación de citas. De igual manera, es recomendable que los usuarios soliciten la asignación de citas en las horas de menos congestión. 2. La oferta de servicios: El doctor Hector Torrado refiere que en este aspecto se está analizando la oferta de servicios, disponibilidad de médicos, frente a la demanda. Destaca que una situación preocupante en Barrancabermeja es que no hay médicos disponibles para contratar, otro agravante es la infraestructura locativa en algunos centros de salud por la no disponibilidad de consultorios que permita ampliar horas médicas. Al respecto, interviene el señor Armando Vargas quien asume el compromiso de remitir hoja de vida de profesional médico para estudio y posible contratación. En todo caso, el doctor Hector Torrado agradece la gestión de los miembros de la asociación y se compromete para el próximo comité a tener una información más concreta a ese referente. 3. INTERVENCION MIEMBROS COMUNIDAD: El señor ARMANDO VARGAS, Miembro ante el comité por la Asociación de usuarios de la ESEB, refiere el inconveniente de usuaria en el centro de salud FLORESTA, cuyo acudiente manifestó actitud inadecuada y falta de ética del profesional GINO CIANCI en el proceso de atención, y alude a caso anterior con la misma situación en el que a su parecer no se tomaron medidas por parte de la ESE Barrancabermeja. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ, manifiesta que en el caso que se menciona se hizo todo el proceso de competencia de la ESEB, Remitiéndose en ese momento a control disciplinario quien a su vez lo elevó a la instancia de procuraduría. De igual manera el doctor FREDDY TUTTA manifiesta que hay que hacer la diferenciación entre la competencia de la ESEB y el ente fiscal quien en definitiva toma la decisión final. Destaca que en el caso del profesional GINO CIANCI se ha hecho público, pero la ley permite a la persona un debido proceso con el respeto a sus derechos por lo que éste puede apelar y ser restituido como ocurrió en ocasión anterior. Al respecto, también interviene la doctora SANDRA VERA , Jefe de servicios ambulatorios, e informa que la queja debe realizarse el usuario de manera formal para que siga su trámite, dado que si no se cuenta con la manifestación del usuario afectado no se puede proseguir. En ese orden de ideas, también interviene el doctor HECTOR TORRADO, y manifiesta que al interponer la queja se le Garantiza la confidencialidad</p>						
<b>COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION</b>					<b>RESPONSABLES</b>	
REPORTE DE AVANCES NUEVO CALL CENTER Y CAPACIDAD INSTALADA HORAS MEDICOS PARA EL PROXIMO COMITÉ					DR HECTOR TORRADO-SUBDIRECTOR CIENTIFICO	
<b>SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES</b>					<b>RESPONSABLES</b>	
<b>PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON</b>						
 <hr/>  <hr/>  <hr/>		 <hr/>  <hr/>  <hr/>		<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	100-FR 002	
FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6	
NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 10-22	FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
FECHA: 6 DE OCTUBRE 2022	HORA DE INICIO: 10:30 AM	HORA DE CULMINACION: 11:10 AM	PÁGINA 2 de 2	

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

al usuario, y entre otras medidas el usuario puede acudir al derecho de solicitar su cita en otro centro de salud y con otro profesional. Además puede instaurar la queja en cualquier momento porque no prescribe. A la situación específica que plantea el integrante de la Asociación de usuarios ARMANDO VARGAS, refiere que quien presenta la queja es el familiar/acudiente de la usuaria, por lo que en ese momento hace contacto telefónico con esta persona quien responde que en el momento no se puede acercar a las instalaciones administrativas de la ESEB a presentar la queja, y le deja la orientación para interponerla. En este caso, como la persona es mayor de 18 años, se direcciona al señor ARMANDO VARGAS para que la usuaria la presente personalmente con las garantías de confidencialidad que ya se le manifestaron. En el aspecto de las acciones que se realizan en humanización del servicio, el señor ARMANDO VARGAS pregunta qué se hace al respecto con los servidores públicos. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ manifiesta que se realizan capacitaciones tanto al usuario como a los funcionarios, y se hace entrega de plegables de calidez y humanización. Destaca que hay evidencias de planillas de asistencia y las capacitaciones. De igual forma, refiere que como comité de ética es una actividad a la cual se ha invitado para acompañamiento. Al respecto el doctor HECTOR TORRADO sugiere que con la norma de reducción de impresiones, contemplar la posibilidad de remitir al usuario por medio digital los plegables alusivos a derechos y deberes y trato digno 4. ANÁLISIS DE INDICADORES MES DE SEPTIEMBRE 2022: los indicadores pertenecientes a este comité, para el periodo, presenta los siguientes resultados: A.. PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS: NÚMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS/NUMERO DE QUEJAS RESUELTAS\*100: 67/67\*100=100% B. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: TIEMPO TOTAL DE DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS/TOTAL DE QUEJAS = 1.6 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=421/460\*100= 92%. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA\*100= 368/460\*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: 493/460\*100=85% .5. COMPROMISOS Y VARIOS: Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:10 am.

R/Suz Amy  
Oct. 20/22



## FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

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

TEMA:	COMITE DE ETICA HOSPITALARIA ( Reunión Mensual )	FECHA	6 octubre / 2022
EXPOSITOR(ES)	Miembros Comité Etica Hospitalaria ESE B/barrameja		
CARGO O EMPRESA	Ese B/barrameja		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Realización comité de Etica Hospitalaria ESE B/barrameja octubre / 2022		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Felicitia Ballosteros y	SIAU	Felicitaballosteros@gmail.com	
2	Freddy Hernando Tota Tota	Medico COFA	eseb.freddytota@gmail.com	
3	Sandra Vera Dada	Coordinadora Amal	ambichon@setor.gov.co	
4	Ismael Vargas Rivera	Asociación Usuarios ESEB	red.quevedia.ciudadanacitonal@gmail.com	
5	Alcides A. Quiroz	SIN - AM Clientes	abonciaentristica@esebarrancabermeja.gov.co	
6	Robinson Gonzalez Peña	SIAU - Trabajo Social	ese@barrancabermeja.gov.co	
7	Cecilia E. Hironde Leyva	SIN - profesional apoyo	Siou@esebarrancabermeja.gov.co	
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:

EVIDENCIA FOTOGRAFICA COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA OCTUBRE 2022

