



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
FORMATO ACTAS**

CÓDIGO: 100-FR 002
VERSIÓN: 6

NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA

ACTA N°: 09-22

FECHA DE EMISIÓN: 24/06/2021

FECHA: 1 DE SEPTIEMBRE 2022

HORA DE INICIO: 10:15 AM

HORA DE CULMINACION: 11:10 AM

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
HECTOR AUGUSTO TORRADO	DELEGADO GERENCIA				
SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA				
LILIANA DE LA HOZ	REPRESENTANTE ENFERMERIA (REEMPLAZO)				
ARMANDO VARGAS RINCON	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD MES DE AGOSTO 2022 3. INTERVENCION MIEMBRO COMUNIDAD 4. INDICADORES

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA: Se confirma la presencia del doctor HECTOR AUGUSTO TORRADO (Reemplazo doctor FREDY TUTA TUTA, delegado por la gerencia); El señor ARMANDO VARGAS RINCON; representante Asociación de usuarios, doctora SANDRA VERA BLANDON, representante médica; la enfermera LILIANA DE LA HOZ (En reemplazo de la enfermera LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCÓN, representante enfermería, quien presenta disculpas por encontrarse de permiso). Como invitado asiste la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Coordinadora SIAU. 2. INFORME DE PQRD MES DE AGOSTO 2022: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que en el periodo se presentaron 157 manifestaciones por los diferentes medios: telefónico, escrito, virtual y por buzones. Del total de manifestaciones 103 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 (89) Y FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE LA CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS MÉDICAS (10). A tal referente el señor ARMANDO VARGAS RINCON, miembro ante la Asociación de usuarios, manifiesta que es una situación preocupante dado que los usuarios refieren inconvenientes para asignación de citas sin que se les dé respuesta en forma oportuna. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, informa que todas las situaciones fueron remitidas al área de sistemas quien a su vez confirma que con el operador de servicio del call center TIGO se interpusieron las dificultades y asumieron el compromiso de realizar las intervenciones respectivas para mejoramiento del servicio. En todo caso, como acción inmediata a través del SIAU se gestiona con facturación la asignación de citas a los usuarios que interponen el reclamo. Otros reclamos fueron por negación del servicio por carencia de contratos situación que se reportó al área de de p y p y laboratorio para garantizar la prestación del servicio. Un reclamo que afecta el servicio de odontología, usuario refiere no satisfacción con la atención por la información brindada por el profesional sobre el tratamiento. Como acción correctiva inmediata se asignó cita con otro profesional. 1 reclamo por insatisfacción con el servicio prestado por no autorización de remisión a cita de medicina interna por letra poco legible del profesional de consulta externa que hizo la remisión. Como acción correctiva se gestionó el cambio de remisión y se retroalimentó en el profesional el adecuado diligenciamiento documental con los protocolos establecidos. 1 reclamo por demora en la atención de la cita programada, como acción correctiva se remite a servicios ambulatorios para garantizar el cumplimiento en los horarios establecidos en forma oportuna. Las dos quejas afectaron el servicio de consulta externa: actitud grosera del profesional médico y el servicio de facturación (usuaria percibe trato inadecuado de la facturadora al brindarle la información). Las situaciones fueron remitidas a jefe de servicios ambulatorios y líder de facturación para las acciones que garanticen la calidez y humanización del servicio. 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 de sanitas a la cual no se le autoriza atención con trabajo social que requería para continuar la ruta de atención y poder ser admitido en una fundación para su tratamiento. Al respecto, la doctora SANDRA VERA, jefe servicios ambulatorios, informa que la situación se reportó a auditoría médica y a la doctora Marta Castañeda de Sanitas, pudiéndose establecer que la usuaria fue atendida por psicología en la ESEB y se activó la ruta con la EPS dado que en la ESEB No hay el servicio de trabajo social. Desde otro aspecto, el señor ARMANDO VARGAS, destaca que en reunión realizada por la alcaldía hizo un pacto de humanización con los prestadores de servicios de salud, el cual no se cumple porque se percibe el malestar de los usuarios en las actitud de algunos servidores públicos en el proceso de atención. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, refiere que es un compromiso institucional tanto con usuarios y servidores públicos el garantizar el buen trato. De hecho, desde el proceso SIAU se socializa permanentemente la calidez y humanización del servicio con el objetivo de que se respete la dignidad del usuario y se responda adecuadamente, con el lenguaje y actitud adecuada, a las necesidades y expectativas de los usuarios. Además, destaca que la humanización del servicio implica aspectos más amplios como son la seguridad, el ambiente adecuado, el confort, ect. El señor ARMANDO VARGAS alude al caso de de abuso por parte del profesional médico en el centro de salud Cardales, el cual no se tiene una respuesta definitiva. Al Respecto, La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que desde la ESE Barrancabermeja se hicieron las remisiones a control disciplinario y en este momento es un caso competencia de la Fiscalía. De igual manera, el doctor HECTOR TORRADO informa que es un compromiso tener en cuenta todas las observaciones referentes a las situaciones de falta de calidez para tomar las acciones de mejoramiento que propendan por el buen trato hacia el usuario. Manifiesta que es un compromiso que los servidores públicos presten una atención donde lo más importante es el usuario como persona y su experiencia con el servicio sea exitosa y satisfactoria.

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS Y RECLAMOS

SUBCIENTIFICO

PROGRAMAR PRÓXIMO COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

SIAU

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Liliana de la Hoz

Hector Augusto

Recibido por su estudio no se implementó la capacitación y a la vez no tienen los apartados correspondientes.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	100-FR 002
FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA	ACTA N°: 09-22	FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
FECHA: 1 DE SEPTIEMBRE 2022	HORA DE INICIO: 10:15 AM	HORA DE CULMINACION: 11:10 AM	PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

4. ANÁLISIS DE INDICADORES MES DE AGOSTO 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: $105/105*100=100\%$ B. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: TIEMPO TOTAL DE DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS/TOTAL DE QUEJAS = 1.5 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= $446/495*100= 90\%$. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= $392/490*100= 79\%$. 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: $438/495*100=88\%$. Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:45 am.

R/Suz Samp
Sept 13/22



FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

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

TEMA: **Comite Etica Hospitalaria** FECHA: **1-sep-2022**

EXPOSITOR(ES): **Miembros Comite Etica Hospitalaria**

CARGO O EMPRESA: **Empresa Social del Estado ESE Barrancabermeja**

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: **Del cumplimiento a Resolución com.t de Etica Hospitalaria Mes de Septiembre | 2022**

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Amando Vargas Juncal	Dte Asocación Usuarios	redvcedu@esebarrancabermeja.gov.co	
2	Liliana Delya Acosta	Coor Calidad	calidad@esebarrancabermeja.gov.co	
3	Sandra Lilia Vera B.	Coordinadora Auditoría	amb@esebarrancabermeja.gov.co	
4	Heider A. Tamayo	SUB. DIR. CIENCIAS PTAS	subdirecientifica@esebarrancabermeja.gov.co	
5	Isolina González León	SIAU Subcientífica	siau@esebarrancabermeja.gov.co	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES: