



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA  
FORMATO ACTAS**

CÓDIGO: 100-FR 002  
VERSIÓN: 6

NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA  
FECHA: 1 DE JUNIO 2023

ACTA Nº: 06-23  
HORA DE INICIO: 2:15 PM

FECHA DE EMISIÓN: 24/06/2021  
HORA DE CULMINACIÓN: 3:40 PM

ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	FREDDY HERNANDO TUTTA	DELEGADO GERENCIA				
	LUZMIRIAM BERDUGO	REPRESENTANTE ENFERMERIA				
	NICOLAZA PEREZ AGUDELO	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
	ISOLINA GONZALEZ LEON	SECRETARIA COMITÉ				

**ORDEN DEL DIA:**

1. VERIFICACION DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. INFORME PQRD E INDICADORES SIAU MAYO 2023 3. INTERVENCION MIEMBROS COMITÉ ETICA HOSPITALARIA. 4. VARIOS

**DESARROLLO ORDEN DEL DIA:**

1. VERIFICACION DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR: Se confirma la presencia de doctor FREDDY HERNANDO TUTTA, delegado Gerencia; Enfermera LUZMIRIAM BERDUGO, Representante enfermería; señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO, Representante Asociación de usuarios, doctor HECTOR TORRADO, Subdirector Científico, Trabajadora Social ISOLINA GONZALEZ LEÓN, Secretaria Comité y Coordinadora SIAU y CECILIA MIRANDA LEYVA, Profesional Apoyo SIAU. El doctor FREDDY TUTTA Presenta disculpas en nombre de La representante médica doctora SANDRA VERA, quien notificó verbalmente la no asistencia por acompañamiento de auditoría en el centro de salud centro. También la señora Nicolaza Perez presenta disculpas por parte de la señora MARIA PATRICIA VELASQUEEZ, miembro por la asociación de usuarios, porque en la fecha debía acompañar a su progenitora, persona mayor, a cita médica. A continuación el doctor FREDDY, después de un tiempo prudencial de espera, preside el comité extendiendo la bienvenida a los asistentes. Respecto a aprobación del acta anterior Se deja claro que los asistentes revisan el acta del mes anterior y proceden a firmarla si no hay objeciones al respecto, por lo que ya no es necesario revisarla en la actual reunión. Seguidamente el doctor FREDDY TUTTA hace la consideración de los temas a tratar a saber: -INFORME DE PQRD MAYO 2023 E INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO DE PQRD SIAU - PARTICIPACION MIEMBROS COMITE - VARIOS. Se da consideración unánime y se procede a desarrollar los temas. 2. INFORME PQRD MAYO E INDICADORES DE GESTION SIAU: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ informa que durante el mes de mayo se recibieron 100 atenciones por los diferentes canales de atención, siendo el más usado el canal virtual, el canal telefónico y presencial tuvo igual participación y en menor participación pero también representativa están los buzones de sugerencias. Se recibieron 53 reclamos: 48 por falta de oportunidad en asignación de citas (42 por dificultad comunicación telefónica y 6 por no disponibilidad de agendas; 3 por falta de oportunidad en la entrega del medicamento y 2 por insatisfacción servicios prestados en el área de urgencias Danubio. También se recibieron 2 quejas por actitud inadecuada por el médico tratante en el área de urgencias Danubio y funcionario área de farmacia centro de salud Centro. El análisis de causa permite concluir que persiste y sigue siendo la mayor frecuencia la falta de oportunidad en asignación de citas, a pesar de los esfuerzos administrativos para contratación de recurso humano tanto en el área de facturación como de profesionales médicos. Al respecto, como acción inmediata se asignaron las citas a los usuarios y se remiten las situaciones a proceso de facturación y servicios ambulatorios para conocimiento y seguimiento. Como segunda causa se destaca en el periodo la falta de oportunidad en la entrega del medicamento, situación remitida a regente de farmacia y líder de servicios ambulatorios. Como acción correctiva se notificó a los usuarios una vez hubo la disponibilidad del medicamento. Las situaciones por insatisfacción con servicios prestados y quejas por actitud de los servidores públicos, fueron remitidas a jefe de procesos, supervisores de contrato y operadores de servicios, para la indagación de los casos, seguimiento a los mismos y toma de acciones correctivas. De igual manera se informa de los Indicadores de gestión SIAU: PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPCIONADAS/NÚMERO DE QUEJA Y RECLAMOS RESUELTAS\*100= 55/55\*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: NÚMERO 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=294/319\*100= 92%. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NÚMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA\*100= 266/319\*100= 83%. E. NIVEL DE FIDELIDAD: NÚMERO 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: 301/319\*100=94%. Se destaca que si bien los usuarios refieren algunas situaciones de informalidad por accesibilidad y oportunidad en el proceso de atención, recomiendan la ESEB Para la atención, siendo un resultado satisfactorio y favorable para la Institución. 3. INTERVENCION MIEMBROS COMITE: La señora NICOLAZA PEREZ manifiesta su inconformidad porque no se ha dado a solución a las situaciones que se han identificado en el área de farmacia, dado el número de usuarios que demanda al servicio. Al respecto solicita que se considere la implementación de los puntos de farmacia que se disponían anteriormente. Destaca que se suprimieron por austeridad y en comparación a la fecha, la situación financiera de la ESEB ha cambiado. Al respecto, el doctor FREDDY TUTTA aclara que la no disposición de los puntos de farmacia se ampara en normatividad vigente que exige el cumplimiento de estándares, los cuales se deben cumplir en su totalidad, porque de no hacerlo se incurre en sancione impuestas por la Supersalud. Sin embargo, la señora NICOLAZA PEREZ reclama que no se cumple con las necesidades del usuario y sí se deben implementar estrategias que garanticen oportunidad y accesibilidad en la entrega del medicamento, por lo que se requiere de una propuesta clara. Al respecto, interviene el doctor HECTOR TORRADO, quien manifiesta que no es viable el disponer de otros puntos de farmacia porque tal implementación requiere no solamente inversión logística sino también de recurso humano. En lo que se refiere a la disposición de domos que garanticen mayor seguridad y confort para el usuario, se realizaron las gestiones con el área de planeación y el arquitecto, pero no se pudo definir una solución, dado que el estudio concluye que la disposición de los domos genera un factor de riesgo para la comunidad. Por tanto, en este momento no hay una solución inmediata, sin embargo, se dejan abiertas las alternativas para mejoramiento. En otro aspecto, la señora NICOLAZA PEREZ, alude a información generada por la eps porque la ESEB no cumple con las metas de promoción y prevención.

**COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION**

PROGRAMAR PROXIMA REUNION COMITÉ ETICA HOSPITALARIA Y NOTIFICAR A LOS MIEMBROS

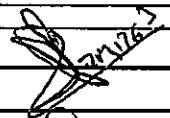
**RESPONSABLES**

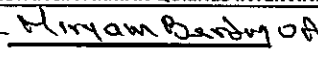
SECRETARIA COMITÉ


**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES**

**RESPONSABLES**

**PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON**

  
\_\_\_\_\_  
Luz Miryam Berdugo

  
\_\_\_\_\_  
Nicolaza Perez A.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	100-FR 002	
	FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6	
	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 06-23	FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
	FECHA: 1 de junio 2023	HORA DE INICIO: 2:15 PM	HORA DE CULMINACION: 3:40 PM	PÁGINA 2 de 2	

**CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:**

Al respecto, interviene el doctor FREDDY TUTA, aclarando que las exigencias de la EPS no son razonables, además las propuestas para la institución no son económicamente beneficiosas. De igual manera, el doctor HECTOR TORRADO informa que las pretensiones de las EPS son inviables sino se hace un ajuste al porcentaje de la cápita, es así que todas las actividades que exige la resolución 3280 no son realizables sino hay un incremento que le permita a la ESEB funcionar. La señora NICOLAZA manifiesta que la información se ha generado en mesas de trabajo entre la EPS, SUPERSALUD, USUARIOS, pero no hay representación de la ESEB Para intervenir la situación, por lo que sugiere que haya entre las EPS Y la ESEB una reunión que permita tomar decisiones que permitan aumentar las actividades. En el mismo orden de ideas, el doctor FREDDY TUTA manifiesta que se solicitó a la departamental para que la ESE tuviera atenciones complementarias, pero fue negada. Y contrariamente se benefició fue al HRMM a quien se fortaleció para iniciar a cumplir con atenciones de baja complejidad, que corresponden a la ESEB. A ese referente, el doctor HECTOR TORRADO argumenta que hay un sistema de referencia y contrarreferencia que se puede articular para que las atenciones se den dentro del nivel correspondiente. Se destaca que en la actualidad 8000 usuarios van a tener la atención primaria en el HRMM. De hecho, se perciben inconformidades porque en los centros de salud a través de la ESEB, disponen de la cercanía del territorio, pero en todo caso esas situaciones de inconformidad debe reportarlas el usuario a la EPS o a la Secretaría Distrital de salud. En ese aspecto, interviene la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ quien informa que ya hubo una reunión con la veeduría de castillo, secretario de salud y gerente de la ESEB donde la comunidad manifestó el inconformismo por el traslado de algunos afiliados de la nueva Eps para ser atendidos en el HRMM; pero se les dio la orientación de acudir a las instancias de la competencia, dado que no corresponde a la ESEB garantizar la atención, toda vez que fue una decisión de la NUEVA EPS. De otra parte, la señora NICOLAZA PEREZ sugiere que se apoyen atenciones al adulto mayor a través de los centros vida, refiere que en algún tiempo se gestionó con la Secretaría de Desarrollo Económico y podría volverse a retomar la iniciativa para mejorar la atención a este grupo poblacional. 4. VARIOS: El doctor FREDDY TUTA menciona que la representante de enfermería ante el Comité, enfermera LUZMIRIAM BERDUGO, presenta su renuncia porque está en proceso de retiro de la empresa. Se agradece el acompañamiento y apoyo de la profesional durante su permanencia en el comité. Al respecto la coordinadora siau ISOLINA GONZÁLEZ también manifiesta que se adelantará el procedimiento administrativo para nombrar a otro servidor público por el área de enfermería, para lo cual debe hacerse la convocatoria que define la ley y si se declarara desierta, ser nombrada por la Gerencia. En otro referente, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ manifiesta que se tiene conocimiento por algunos usuarios que la entrega de resultados se está enviando a los correos de los usuarios, información que se confirmará con la líder del área. Finalmente, el doctor FREDDY TUTA da por terminada la reunión siendo las 3:40 PM agradeciendo la asistencia e intervención de los miembros del comité.



## FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

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

TEMA:	COMITE DE ETICA Hospitalaria Junio 2023.		FECHA	1 DE JUNIO 2023.
EXPOSITOR(ES)	Miembros comité de Etica Hospitalaria			
CARGO O EMPRESA	ESE Barrancabermeja.			
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Dar cumplimiento a la reunión mensual conforme a normatividad y objetivos			

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Luz Hiram Berdugo A	Enfermera	luzmiriamberdugo@hospitalaria.com	
2	Freddy Hernandez Tula P	MEDICO C.FAC	freddy.tula@gmail.com	
3	Cecilia E Miranda Leyva	Profesional - Apoyo SINU.	Siaa@esebarrancabermeja.gov.co	
4	Nicolaza Perez Sgu delo	Com. Etica. DS088/ESEB	nicolazaperezsguodelo@gmail.com	
5	Heenan A. TORRES	SIS DE GESTION	subdirector_sis@esbma.gov.co	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:



**CIRCULAR INTERNA 020 del 2023**

Barrancabermeja D.E., 23 de mayo de 2023

**PARA:** Siau, Representantes de Usuarios, Profesional de Enfermería, Profesionales de la Medicina, Delegado de la Gerencia de la ESE Barrancabermeja y DARSALUD A.T.

**ASUNTO:** Reunión Comité de Ética Hospitalaria.

Muy cordialmente me permito invitarlos a la reunión del **COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA**, programado para el día jueves 01 de junio de 2023 en el auditorio de la sede administrativa de la ESE Barrancabermeja, a las 2:00 PM.

A continuación se relaciona el tema a tratar:

- Aprobación orden del día
- Informe PQRS Mes de Mayo de 2023
- Presentación de indicadores de socialización Derechos y Deberes.
- Proposiciones y Varios

Atentamente,

**SANDRA LILIANA VERA BLANDON**  
**P.E. Servicios Ambulatorios, Urgencias y Emergencias**

Nicolaza Perez B  
37937 / mayo 25-23  
Nicolaza Perez B  
mayo 25/23.

Revisó: Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) 2023

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA JUNIO 2023

