



**CIRCULAR INTERNA 033 del 2023**

Barrancabermeja D.E., 24 de julio 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 03 de agosto 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 Julio 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**

Revisó: Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) *L.G.H.*

*Recibido por Delegado  
26/07/23  
31/07/23  
Nicolaza Perez A.*



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO 100-FR 002  
VERSIÓN 6  
FECHA DE EMISIÓN 24/06/2021

FORMATO ACTAS

NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 08-23		HORA DE CULMINACIÓN: 3:25 PM	
FECHA: 3 DE AGOSTO 2023		HORA DE INICIO: 2:15 PM			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
FREDDY HERNANDO TUTTA	DELEGADO GERENCIA	MARIA PATRICIA VELASQUEZ	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS		
SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA	NICOLAZA PEREZ AGUDELO	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS		
SORCELINA RUSSO	REPRESENTANTE ENFERMERIA	ISOLINA GONZALEZ LEON	SECRETARIA COMITÉ		
ESMERALDA OTERO	GERENTE ESEB				

ASISTENTES:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. INFORME PQRD E INDICADORES SIAU JULIO 2023 3.VARIOS

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR: Inicialmente. Se confirma la presencia de doctor FREDDY HERNANDO TUTTA, delegado Gerencia; doctora SANDRA VERA BLANDON, Representante médica; Enfermera SORCELINA RUSSO FLOREZ, Representante Enfermería. Con este Quorum reglamentario el doctor FREDDY TUTTA procede a iniciar la reunión. Como asistentes se cuenta con la presencia de la Trabajadora Social ISOLINA GONZALEZ LEÓN, Secretaria Comité y Coordinadora SIAU y CECILIA MIRANDA LEYVA, Profesional Apoyo SIAU. Pendientes por ingresar la señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO, Representante Asociación de usuarios, señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ, representante Asociación de usuarios. El doctor FREDDY TUTTA presenta la agenda a considerar en el día, solicitando a los asistentes si desean agregar otro tema: 1. INFORME PQRD E INDICADORES DE GESTION JULIO 2023. 2. INFORME RESULTADO AUDITORIA SECRETARIA DEPARTAMENTAL -3. VARIOS. Se procede a desarrollar los temas. 1. INFORME PQRD JULIO E INDICADORES DE GESTION SIAU: Antes de presentar la información respectiva, La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ destaca que según la actual normatividad para pqrq por la cual se modifican los tiempos para resolver los reclamos en salud a saber CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023 que modifica el numeral 3.3 literal B de la circular externa 008 de 2018; replantea los conceptos para las diferentes clases de petición y define los reclamos en: Reclamo de riesgo simple (se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación), Reclamo de riesgo priorizado ( no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas) y Reclamo de riesgo vital (deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas). Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ informa que la circular fue socializada a todos los jefes de procesos y operadores de servicios; para su conocimiento y aplicación, y quedó aprobado que independientemente del tipo de reclamo, la ESEB asume la respuesta en el tiempo mínimo para cumplir con la normatividad, teniendo en cuenta que los mismos actores del Sistema no tienen claro la clasificación; y para el usuario es una necesidad es prioritaria. A ese referente el doctor FREDDY TUTTA manifiesta que hay vacíos en la norma, dado que el componente bsicosocial es fundamental para definir el tipo de reclamo y concuerda en que para el usuario siempre será algo prioritario. De igual manera, la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ Manifiesta su preocupación porque la circular resalta que el término de respuesta se da en días calendarios, es decir, incluye los días no laborables por la ESEB; Por lo que propuso tanto a gerencia, área de sistemas, control interno y facturación; la posibilidad de que se bloquee el correo los días no laborales por la ESEB y no se extendieran los días de respuesta. Sin embargo, no se definió ninguna solución, toda vez que no se tiene claridad si es permitido el bloqueo del correo. Al respecto, el doctor FREDDY TUTTA afirma que hay un fallo de la corte que conceptúa el tiempo de respuesta desde la fecha en la que el usuario envía el correo independientemente de la fecha en la que lo recibe la institución, lo que hace más difícil tomar una decisión. En todo caso, la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ deja claro que es un inconveniente para cumplir con el tiempo de respuesta y se espera que administrativamente se plante una solución viable. A continuación procede a presentar el informe de pqrq mes de JULIO 2023. se recepcionaron 70 manifestaciones por los diferentes canales de atención, siendo el más usado el canal virtual, seguidamente la participación por buzones es representativa, continúa el canal telefónico, seguidamente presencial y por último el canal escrito. Se recepcionaron 43 reclamos: 35 manifestaciones por falta de oportunidad en asignación de citas ( dificultad comunicación telefónica y página web); 4 por falta de oportunidad en la asignación de citas (por no disponibilidad de agendas), 1 reclamo por insatisfacción servicios prestados (inadecuado manejo médico, según la usuaria el profesional no le envió exámenes requeridos). También se recepcionaron 3 quejas por actitud inadecuada( 1 del personal responsable área de urgencias, centro de salud Castillo y dos que que afectaron el área de facturación en centro de salud Danubio y Campin). En los casos por falta de oportunidad en asignación de citas médicas se asignaron las citas a los usuarios y se remiten las situaciones a proceso de facturación y servicios ambulatorios para conocimiento y seguimiento. La situación por insatisfacción con el servicio prestado por el profesional; se asignó nueva cita a la usuaria con otro profesional y se expidieron las ordenes médicas y las 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/ TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS = menos de 1 día 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= 280/310\*100= 90%. D. SATISFACCION GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA\*100= 258/310\*100= 83%. 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: 286/310\*100=92%. El análisis permite concluir que aunque hubo un leve aumento en la satisfacción con el mes inmediatamente anterior, prevalecen como causas de insatisfacción la falta de oportunidad en asignación de citas por dificultad líneas telefónicas, página web y no disponibilidad de agendas. Sin embargo, otros aspectos de la atención son evaluados satisfactoriamente por los usuarios, por lo que siguen recomendando la Eseb a sus familiares y amigos. En todo caso, se siguen aunando esfuerzos administrativamente para mejoramiento del servicio y mayor nivel de satisfacción de los usuarios. 2. INFORME AUDITORIA SECRETARIA DEPARTAMENTAL: Respecto a la auditoría realizada por la Secretaría Departamental de salud, el doctor FREDDY TUTTA refiere que a nivel general el resultado fue satisfactorio, pero en la evaluación se dejaron acciones de mejoramiento como es la evidencia documental, dado que se presentaron imágenes y soportes que confirman que se están realizando los procesos, las brigadas pero es necesario que se documenten. 3. VARIOS: En el desarrollo de varios, la integrante por la asociación de usuarios señora NICOLAZA PEREZ, Plantea varios puntos: 3.1: SERVICIO DE AMBULANCIA PRESTADO POR LA ESEB. La señora NICOLAZA PEREZ manifiesta su preocupación por la atención al usuario, manifiesta su inquietud específicamente sobre el servicio de ambulancia que presta la ESEB. Refiere que la resolución 9079 de 1993 normaliza el traslado de pacientes y contempla la responsabilidad que tiene la institución para trasladar al paciente que lo requiere. Argumenta obtuvo conocimiento que bomberos brinda un apoyo pero no obliga o no es una exigencia que preste el servicio. Por lo tanto, solicita claridad si la norma no está vigente y a quien corresponde la responsabilidad, si es un convenio con el capitado Eps-Ese. Al respecto, el doctor FREDDY TUTTA, informa que es importante aclarar que el contrato que se realiza entre la Eps y la Eseb es intramural. La Eseb no tiene habilitado contrato de prestación de servicios ambulatorios domiciliarios. De hecho, las Eps disponen de contratos externos con otras instituciones para la atención domiciliaria. En lo que respecta a la ESEB, si un usuario que ha ingresado por el servicio de urgencias o consulta externa y requiere el traslado por ambulancia, inicialmente es el médico quien lo define y lo autoriza y solicita el traslado. La alcaldía de manera directa, hace mucho tiempo, teniendo en cuenta que se presentaban casos de usuarios que requerían ser trasladados desde su domicilio a las instituciones, no necesariamente la Eseb; y de cualquier régimen, incluso sin afiliación, estableció un convenio para garantizar el traslado de los domicilios hacia los diferentes centros de atención. En realidad quien debería ser el responsable de garantizar el traslado desde el domicilio hacia la institución es la Eps; y no la Ips, si un usuario tiene un determinado aseguramiento, la Eps debería tener una línea para garantizar el traslado.

PROGRAMAR PROXIMA REUNION COMITÉ ETICA HOSPITALARIA Y NOTIFICAR A LOS MIEMBROS

INVITAR A LA REGENTE COORDINADORA DE FARMACIA, SEÑORA EDILSA BELTRAN

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

*Isolina Gonzalez Leon*  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Nicolaza Perez Agudelo*  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Sorcelina Russo Florez*  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

RESPONSABLES  
SECRETARIA COMITÉ  
SECRETARIA COMITÉ  
RESPONSABLES



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

100-FR 002

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA

ACTA N°: 08-23

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 3 de Agosto 2023

HORA DE INICIO: 2:15 PM

HORA DE CULMINACION: 3:25 PM

PÁGINA 2 de 2

De hecho, el CRUE no maneja directamente ambulancia pero si hace el enlace con bomberos. Al respecto, la señora NICOLAZA PEREZ manifiesta que bomberos es apoyo, pero no hay una garantía de cumplimiento dado que pueden ir o no y en todo caso hay un incumplimiento de las Eps en el aspecto de traslado de pacientes desde su domicilio hacia la institución. Al respecto, también interviene la enfermera SORCELINA RUSSO FLOREZ quien afirma que la Eps debe garantizar el traslado del paciente desde su domicilio hacia el centro de atención, bien sea llamando a bomberos o con la institución con la que tenga contratado el traslado de pacientes. Al respecto, la señora NICOLAZA PEREZ manifiesta que la Secretaría de salud como interventora no regula la situación y es una respuesta que se le ha hecho y no han sabido responder. En todo caso, deja abierto el interrogante para una indagación y definición de las responsabilidades que deben quedar claras para el próximo plan de desarrollo. 3.2 INFORMACION SUPERSALUD RESPECTO A CENTROS DE SALUD Y SERVICIOS: La señora NICOLAZA PEREZ informa que según correo enviado por la Superintendencia Nacional de Salud a la asociación de usuarios, se registra funcionamiento de centros de salud y servicios que en realidad no están habilitados ni funcionando. Al respecto, el doctor FREDDY TUTA aclara que la información la reporta el Registro Especial para Prestadores de servicios, el cual está estandarizado, para ello disponen de una página, que contempla actualizaciones y suspensiones de servicios. Se destaca que la página no es manejada por la Eseb. Al respecto, interviene la doctora Sandra Vera quien manifiesta que precisamente la no actualización de la información fue un hallazgo identificado a través de la reciente auditoría de la Secretaría Departamental. El doctor FREDDY TUTA hace énfasis en que se ha reportado la información de los cierres de salud de Versalles y Progreso. Refiere que se van a tomar medidas al respecto. De igual forma, la señora NICOLAZA PEREZ afirma que la Supersalud le notifica información no actualizada al correo de la Asociación de Usuarios, sin que ellos la soliciten, pero sí se deben generar acciones porque es una información que no es cierta y la Supersalud se pega de lo que está notificado. 3.3 SERVICIO DE LABORATORIO: Referente al servicio de laboratorio el doctor FREDDY TUTA aclara que el hecho de que el laboratorio se envíe por urgencia, no quiere decir que sea urgente. A diferencia de las instituciones privadas, sí se atiende a los usuarios que muchas veces son indocumentados, aparte de que también se tienen inconvenientes con los datos de información (teléfonos no actualizados). Al respecto de la situación expuesta por la señora NICOLAZA PEREZ referente a que la Eseb no provee los recipientes para los laboratorios de urgencias, interviene la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ quien manifiesta que por información suministrada por la coordinadora de laboratorio, se dispensan los recipientes a los usuarios, independientemente de la hora del día. Por tanto, solicita a la señora NICOLAZA PEREZ que informe de casos puntuales para hacer la intervención e indagar quien le da la información inadecuada al usuario, y si no se dispone del nombre, fecha y hora que permita identificar el caso preciso. La señora NICOLAZA PEREZ refiere caso de hace un año, pero no tiene datos de identificación, por lo que se le solicita que a partir de la fecha se tenga en cuenta para reportar los datos precisos con la identificación del usuario. De igual manera, la doctora SANDRA VERA manifiesta que entre otros datos, reportar turno para identificar qué funcionario está suministrando la información errónea y tomar las acciones correctivas. De otra parte, la señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ solicita información sobre el número de fichos que se dan para el servicio de laboratorio, dado que tuvo la experiencia con su progenitoria, quien tiene doble vulnerabilidad para ser atendida preferencialmente (persona en situación de discapacidad y adulto mayor). Refiere inconvenientes para acceso al servicio porque según el facturador dados sus dificultades de traslado. Al respecto la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ pregunta hace cuánto sucedió el inconveniente, a lo que la señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ, contesta que hace cinco meses. A ese referente, se le informa que a la fecha se ha incrementado el número de atenciones de laboratorio, oscilando a la fecha entre 80 y 100. La trabajadora social ISOLINA GONZALEZ manifiesta que ratifica la información según la coordinadora de laboratorio debido a que la semana anterior el señor CARLOS QUINTANA, miembro de los usuarios ante Junta Directiva de la ESEB, manifestó esa misma inquietud y se le confirmó el aumento en el número de atenciones de laboratorio. De igual manera, el doctor FREDDY TUTA amplía la información argumentando que con el proceso de automatización en el servicio, ha permitido generar más muestras de laboratorio y además el tener menos usuarios de Nueva Eps, que ya no son atendidos en la ESEB ha disminuido el número de atenciones. De igual manera, la doctora SANDRA VERA aclara que en la práctica realmente no se dan fichos, sino que se asignan cupos para brindar el servicio. Informa que en la actualidad se dejan disponibles 10 para el área rural y se solicitarán 5 para permitan mejorar el servicio. También manifiesta que es importante que usuarios que puedan aplicar al grupo poblacional de preferencia, pero que su condición no lo amerite, sean solidarios y cedan el turno a quienes sí lo requieren. Al respecto, la señora NICOLAZA PEREZ refiere que situaciones de hace muchos años se han dado como las atenciones para población rural en el centro de salud Cardales, y otros usuarios que no pertenecían las tomaban. También manifiesta que las actividades de p y p a que tienen derecho los usuarios, es una estrategia para identificar los datos del usuario y ubicación. Sin embargo, el doctor FREDDY TUTA destaca que muchos usuarios no notifican dirección y a veces, los números telefónicos no pertenecen. De igual manera, la enfermera SORCELINA RUSSO confirma que en la experiencia que ha tenido para realizar demanda inducida y poder localizar a los usuarios, no ha sido positiva, dado que las direcciones o no existen o no corresponden. Por tanto, la responsabilidad que asume la ESEB es evidenciar y notificar a la Eps que se ha realizado la búsqueda pero no ha sido posible hallarlos. Finalmente la señora NICOLAZA PEREZ expone las inquietudes del servicio de farmacia: Entrega incompleta del medicamento, condiciones inadecuadas de los usuarios que esperan en la parte externa de farmacia, cómo está garantizando la ESEB la entrega del pendiente; refiere que esta situación se expuso anteriormente pero no ha tenido una respuesta, nuevamente la señora Nicolaza hacer referencia a casos que han pasado hace más de 5 meses. Al respecto la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ manifiesta que en la actualidad hay algunas mejoras que se han dispuesto en el área de farmacia, incluso los horarios de atención; para lo cual se cita a la regente EDILSA BELTRAN para responder a tales inquietudes en próxima reunión. EL DR FREDDY TUTA le pregunta a la señora NICOLAZA PEREZ si se encuentra grabando y Ella responde que sí, por lo cual el Doctor Tuta manifiesta su inconformismo teniendo en cuenta que la Señora Nicolaza no le avisó a los presentes en la reunión antes iniciar la grabación de la reunión, momentos antes había ingresado la Dra ESMERALDA OTERO quien manifiesta los motivos y soportes por el cual se realizó los cierres de los centros de salud Versalles y Progreso, siendo motivo de discusión con la Señora NICOLAZA PEREZ, en ese momento se realiza una interlocución acalorada, motivo por el cual el Dr. Tuta decide dar por terminada la reunión.



## FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

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

TEMA:	COMITE Etica Hospitalaria ESE Barrancabermeja Agosto 2023.	FECHA	3 DE Agosto 2023.
EXPOSITOR(ES)	Integrantes COMITE Etica Hospitalaria		
CARGO O EMPRESA	ESE Barrancabermeja		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Dar cumplimiento a Resolución Comité Etica Hospitalaria		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Freddy Heronzo Tito Tito	MEDICO CFAC	eseb.freddy.tito@gmail.com	
2	Andrés Vera Glendon	Coordinador Ambulancia	ambulatonos@esebarneja.gov.co	
3	Sorcelina Russo F	Enfermera Vacunación Comité Etica	Vacunacion@esebarrancabermeja.gov.co	
4	Nicolaza Perez Agudelo	ASOCIACION USUARIOS	nicolazaperezagudelo@gmail.com	
5	Manuela Patricia Celis Suarez	Asociación Usuarios Comité Etica	manupatriciaCelisSuarez1987@gmail.com	
6	Cecilia Eusebio Leyva	Profesional Apoyo SENA	Siou@esebarrancabermeja.gov.co	
7	Isolina Gonzalez León	SIASU Trabajo Social	Siasu@esebarrancabermeja.gov.co	
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:

