| | | | |
|---|---|---|---|
| Empresa Social del Estado | **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA** | CÓDIGO | 100-FR 002 |
| | **FORMATO ACTAS** | VERSIÓN | 6 |
| | NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA / ACTA N°: 12-23 | FECHA DE EMISIÓN | 24/06/2021 |
| | FECHA: 6 DE DICIEMBRE 2023 / HORA DE INICIO: 2:10 PM | HORA DE CULMINACION: 2:45 PM | |

ASISTENTES:

| NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO |
|---|---|---|---|---|---|
| SANDRA VERA BLANDON | REPRESENTANTE MEDICA | | | | |
| SORCELINA RUSSO FLOREZ | REPRESENTANTE ENFERMERIA | | | | |
| MARIA PATRICIA VELASQUEZ | ASOCIACION DE USUARIOS | | | | |
| | | | | | |

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. VERIFICACION COMPROMISOS ANTERIORES. 3. INFORME PQRSDF NOVIEMBRE 2023 E INDICADORES DERECHOS Y DEBERES 4. VARIOS

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

**1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR**: Se confirma la presencia de la doctora SANDRA VERA BLANDON, Representante médica; enfermera SORCELINA RUSSO FLOREZ, representante enfermería ; la señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ, Representante Asociaciónde usuarios; . 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. A continuación. , la doctora SANDRA VERA, presenta disculpas por la no presencia del delegado por la gerencia, doctor FREDDY TUTA, por cumplimiento de compromiso institucional en la ciudad de Bucaramanga. Seguidamente manifiesta que hay el quórum reglamentario para iniciar la reunión. Se establece como agenda del día la revisión de compromisos anteriores, el informe de pqrd del mes de noviembre y un punto de varios. Confirma que el acta anterior ya fue puesta a consideración de todos los integrantes por lo que ya fue aprobada y firmada. **2. VERIFICACION COMPROMISO ANTERIORES:** A continuación, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ realiza la consideración del compromiso en reunión anterior, respecto a las actividades a realizar para el año 2024, pertenecientes al Comité de Ética Hospitalaria. Manifiesta que es importante las propuestas que cómo Comité de Ëtica se presenten para poder implementar. Al respecto la doctora SANDRA VERA, refiere que se podrían retomar las actividades que se venían desarrollando antes del COVID, destaca que como comité de Ëtica Hospitalaria se podría socializar por parejas y asistir a cada centro de salud, ya sea en forma mensual o trimestral, capacitando a funcionarios y usuarios sobre derechos y deberes y otros temas propios del comité. Al respecto, interviene la señora MARIA PATRICIA VELAZQUEZ quiem manifiesta que la propuesta de la doctora SANDRA VERA, le parece genial, dado que es una forma de interactuar con la comunidad porque también se la estaría escuchando sobre sus inquietudes y ese es el deber ser del comité. De otra parte, la enfermera SORCELINA RUSSO, sugiere que en el procedidmiento de apertura de buzones que se realiza en los centros de salud, y donde participa un representante de los usuarios, si bien muchas veces no hay manifestaciones en el buzón, se puede aprovechar el espacio para que la comunidad refiera sus inquietudes como también se puedan aplicar las encuestas de satisfacción, dado que en sala hay personas que han acudido a los diferentes servicios. Al respecto, interviene la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, y aclara que son procedimientos muy diferentes, en lo que se refiere a las encuesta de satisfacción se aplican en forma presencial una vez el usuario ha sido atendido por determinado servicio (consulta médica, odontológica, laboratorio, urgencias) pero también se hace de manera telefónica previo listado que envía el área de facturación y se digita en el módulo panacea. La información se tabula y se realiza el respectivo análisis. Sin embargo, destaca que las actividades del comité de Etica Hospitalaria es un tema aparte en el que se hace énfasis en la divulgación de deberes y derechos tanto a los usuarios como a los colaboradores, por lo que es importante la presentación de miembros del comité de ética Hospitalaria, la funcionalidad y actividades del mismo. De acuerdo a lo dicho por la doctora SANDRA VERA, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, Menciona que anteriormente se realizó una actividad del quehacer del Comité de Ëtica Hospitalaria, informando quienes eran sus miembros, sus nombres y números de contacto telefónico, correo electrónico, fotografías. Otra actividad se centró en la socialización de derechos y deberes, distribuyendo los plegables alusivos al tema, para lo cual se diligencian las planillas de asistencia, fotografías de la actividad, dado que todo debe quedar evidenciado, toda vez que el Comité de Ëtica Hospitalaria tiene supervisión de la Secretaría Distrital de Salud, la Secretaría Departamental y la Supersalud. De hecho durante los meses de noviembre y diciembre se han recibido capacitaciones sobre el Comité de Ëtica Hospitalaria. Al respecto, vale destacar que la ESE Barrancabermeja ha venido cumpliendo con la remisión de las actas y funcionalidad del mismo. Sin embargo, en la capacitación recibida por la Secretaría Departamental se hizo solicitud de incluir dos miembros de los Copacos. Se destaca que esta instancia es liderada por la Secretaría Distrital. Sin embargo, por la Asociación de usuarios hay elegido un miembro que actualmente es la señora AIDA REY. Se estaría consultando con la Secretaría Distrital de salud, la delegación del otro miembro del COPACO, quienes se estarían nombrando por acto administrativo para hacer parte del Comité a partir del mes de enero de 2024. En lo que se refiere a las actividades a realizar como comité Etica Hospitalaria, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, propone programar las actividades a realizar, si lo prefieren pudiera ser en esta misma reunión o aprovechar la primera reunión del mes de enero de 2024 donde ya estarían presentes los otros dos miembros del comité que no pudieron estar en la presente reunión. También destaca que dadas las ocupaciones en otras actividades de los miembros del comité, se podrían realizar las actividades en un centro de salud, y no en todos. Se tienen doce meses para realizar la actividad por centro de salud, se podría realizar el festival de derechos y deberes, como se llamó en una ocasión. Al respecto, la representante por la Asociación de Usuarios señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ manifiesta que está de acuerdo en que se realice en la primera reunión del mes de enero de 2024, con participación de todos los integrantes, y se pueda establecer el tipo de actividad, se dividan los grupos y la periodicidad de la misma. A ese referente, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ destaca que precisamente los miembros del comité son quienes deciden la forma cómo se va a realizar la actividad. **3. INFORME PQRD NOVIEMBRE 2023**: A continuación la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ presenta el informe de PQRD del mes de noviembre 2023.

| | RESPONSABLES |
|---|---|
| DEFINIR PROPUESTAS DE ACTIVIDADES COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA (CRONOGRAMA) | INTEGRANTES COMITÉ ETICA HOSPITALARIA |
| RESPUESTA A RECLAMO INTERPUESTO POR LA INTEGRANTE MARIA PATRICIA VELASQUEZ (USUARIA SANDRA ACUÑA) | JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS |
| **SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES** | **RESPONSABLES** |
| | |
| | |

**PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON**

Maria Patricia Velasquez

Sorcelina Russo

Refiere que el canal más utilizado sigue siendo el virtual (correo electrónico, página web), Seguido por telefónico, presencial y buzón de surencias. En lo que se refiere a la clasificación de las manifestaciones, informa que en el mes se presentaron 2 quejas, 10 reclamos, 22 intermediaciones. Se destaca que hubo una notable disminución de los reclamos, si bien continúa como la mayor causa la fallta de accesibilidad/oportunidad por dificultad de comunicación con líneas telefónicas por callcenter; las situaciones reportadas fueron intervenidas con el proceso de facturación, asignándoles citas a los usuarios, la cual le fue notificada a los mismos. Otra causa de reclamos fue la insatisfacción con la atención de auxiliar y médica en el área de urgencias del centro de saluid Castillo. Al respecto, se llamó telefónicamente a los usuarios quienen ratificaron la insatisfacción, los casos precisos fueron remitidos a jefe de servicios ambulatorios y operador de servicios DARSALUD Para seguimiento. También se presentó reclamo por demora en la autorización de ecografia obstétrica por no convenio con el instituto IDIME, situación que fue intervenida autorizando el examen a la usuaria y notificándole fecha del mismo. Otro reclamo fue por falta de información sobre realización de examenes de toxoplasmosis y ecografía obstétrica, al respecto se contactó a la usuaria y se dio orientación para realización de los mismos. Las dos quejas referidas fueron por trato inequitativo o falta de calidez en la atención, la primera en el servicio de urgencias del centro de salud Centro, según la usuaria el profesional no estuvo dispuesto a la atención, manifestándole que debía llevar al menor directamente a una institución de segundo nivel. Aunque finalmente el médico realiza la atención, la usuaria percibe la mala atención. Como acción correctiva inmediata se asigna cita de consulta externa para la remisión a la especialidad y se remite a jefe de servicios ambulatorios y operador Darsalud para seguimiento. La otra queja fue por la actitud de la auxiliar de vacunación en el centro de salud Campín, según lo referido por la usuaria había extraviado por segunda vez el carné de vacunación de su hijo, y la funcionaria se negó a darle una nueva copia. Al respecto, se destaca que si bien es importante que la usuaria salvaguarde los documentos, tampoco se le puede negar la expedición de carné. Al respecto, la señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ manifiesta que la usuaria es responsable de proteger los documentos y en caso de extraviarlos debe reportarse al SIAU para que haga el trámite respectivo. De igual forma, la enfermera SORCELINA RUSSO destaca que la generación de la documentación implica desgaste porque resulta dispendioso. De igual manera, la profesional de apoyo al SIAU CECILIA MIRANDA, Manifiesta que la usauria argumentó que la primera pérdida del carné se debió al hurto del bolso con todo los docmentos y la segunda pérdida fue que se extravió en el proceso de atención de consulta especializada en la clínica Magdalena. En todo caso, como acción correctiva inmediata se hizo el trámite personalmente con la auxiliar de vacunación del centro de salud DANUBIO Quien le dio la orientación para pagar la copia del carné en e área de facturación y se hace entrega del mismo. De igual manera se le dio educación a la usuaria en el deber de proteger la documentación. Finalmente la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ reitera que desde la oficina de SIAU se hace énfasis en la socialización de derechos y deberes, además en cada centro de salud está expuesta la información en forma visual a través de plegables en acrílico. Además en la encuesta de satisfacción hay una pregunta específica de conocimiento y comprensión de derechos y deberes, a lo que los usuarios han manifestado positivamente, respondiendo que los mayores medios son por carteleras y plegables, y en menor proporción por página web, teniendo en cuenta que muchos usuarios aún no se familiarizan con la virtualidad o medios electrónicos. Se destaca la información porque es el pilar sobre la que se fundamenta el deber ser del Comité de Ëtica Hospitalaria y desde SIAU se da apoyo para el cumplimiento de la misma 4. VARIOS: La señora MARIA PATRICIA VELAZQUEZ, Socializa reclamo de la integrante de la asociación de usuarios, señora SANDRA ACUÑA. Refiere que la usuaria estuvo en consulta médica con la doctora GINA GELVEZ, quien no le tomó los signos vitales. Al respecto la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ pregunta si la consulta fue por externa, lo cual confirma la señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ destaca que es importante que los usuarios utilicen la ruta de PQRD para interponer la queja o reclamos, dado que es el canal que los usuarios disponen para intervenir la situación, sea para aclarar el evento de acuerdo a lo indagado, o para tomar la acción correctiva que garantice el mejoramiento del servicio, pero en todo caso se da una respuesta al usuario. De igual manera, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ orienta el caso a la doctora SANDRA VERA, para aclarar si la profesional en mención falló en el procedimiento, si dentro del proceso de atención se debe tomar la tensión al usuario a lo que la doctora SANDRA VERA, manifiesta que sí, por lo que se compromete a revisar la situación y dar respuesta en próxima reunión. Finalmente se da por terminada la reunión siendo las 2:45 pm

| | | | |
|---|---|---|---|
| Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA | **FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA** | **Código** | 100-OT 011 |
| | | **Versión** | 03 |
| | | **Fecha de Emisión** | 30/07/2021 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| TEMA: | Reunión Comité de Etica Hospitalaria Mes Diciembre /2023 | FECHA | 6 de Diciembre /2023 |
| EXPOSITOR(ES) | Integrantes Comite Ética Hospitalaria | | |
| CARGO O EMPRESA | Ese Barrancabermeja. | | |
| OBJETIVO DE LA REUNIÓN | Dar Cumplimiento a la Reunion Mensual | | |

| No | NOMBRE | CARGO / DEPENDENCIA | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA |
|---|---|---|---|---|
| 1 | María Patricia Velasquez | Etica Hospitalaria | monopatriciavelasquez1967@gmail.com | |
| 2 | Andrea Vera Alonso | coordinadora Auditora | auditoria@esebarranca | |
| 3 | Isolina Gonzalez León | Trabajo Social SIAU | siau@esebarrancabermeja.gov.co | |
| 4 | Sorcelina Rosso Florez | Enfermera | csacutillo eseb@gmail.com | |
| 5 | Cecilia B. Miranda Leyva | Profesional Apoyo SIAU | siau@esebarrancabermeja.gov.co | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |

OBSERVACIONES:

# CIRCULAR INTERNA 053 del 2023

Barrancabermeja D.E., 27 de noviembre 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 miércoles 06 de diciembre 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 noviembre de 2023
- Presentación de indicadores de socialización Derechos y Deberes.
- Proposiciones y Varios

Nidoza Perez Agudelo.
30-NOV-2023.

28 Nov. 23.

Atentamente,

**SANDRA LILIANA VERA BLANDON**
**P.E. Servicios Ambulatorios, Urgencias y Emergencias**
Revisó: Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA DICIEMBRE 2023