

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	100-FR 002
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
ASISTENTES:	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA Nº: 04-24		FECHA DE EMISIÓN	
	FECHA: 4 DE ABRIL 2024		HORA DE INICIO: 2:15 PM		24/06/2021	
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	FREDDY HERNANDO TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA	NICOLAZA PEREZ AGUDELO	REPRESENTANTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS		
	SORCELINA RUSSO FLOREZ	REPRESENTANTE ENFERMERIA	MARIA PATRICIA VELÁSQUEZ	REPRESENTANTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS		
ORDEN DEL DÍA:						
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. INFORMACIÓN PROCESO NOMBRAMIENTO REPRESENTANTE MÉDICO ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA. 3. INFORME SIAU PQRSDF MES MARZO 2024 4. VARIOS						
DESARROLLO ORDEN DEL DÍA:						
<p>1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR: Se confirma la presencia del doctor FREDDY HERNANDO TUTA, delegado Gerencia; enfermera SORCELINA RUSSO FLOREZ, representante enfermería ; señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO, representante Asociación de Usuarios; señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ, representante Asociación de Usuarios . Como asistentes se cuenta con la presencia del doctor LUIS FERNANDO CASTRO, Subdirector Científico, la Trabajadora Social ISOLINA GONZALEZ LEÓN, Secretaria Comité y Coordinadora SIAU y CECILIA MIRANDA LEYVA, Profesional Apoyo SIAU. Por lo tanto, y teniendo en cuenta que hay presencia de tres instancias, se establece que hay quórum y se da inicio a la reunión a las 2 y 15 pm. A continuación, el doctor FREDDY TUTA, delegado de la gerencia, hace referencia al acta de reunión anterior, a lo que la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ confirma que fue remitida a todos los integrantes del comité, sin que hubiese objeción alguna, por lo que fue aprobada a satisfacción. A continuación el doctor FREDDY TUTA pone a consideración la agenda a tratar. Al respecto, refiere que los puntos a tratar son confirmar fecha de la próxima capacitación a impartir por el comité de ética hospitalaria y el informe mensual de pqrsd por SIAU. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, solicita un espacio para informar sobre los adelantos administrativos que se están efectuando para el nombramiento del representante médico ante el comité. 2. INFORMACIÓN PROCESO NOMBRAMIENTO REPRESENTANTE MÉDICO ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, informa que el día 15 de marzo de 2024 se realizó convocatoria pública para elegir al representante médico ante el Comité de ética hospitalaria, se hizo la debida publicación de acuerdo al proceso que expresa la normatividad. Sin embargo, cumplidos los tiempos no se presentó profesional alguno por lo que el 1 de abril de 2024, el jefe de talento humano, doctor ADRIAN AMAYA, responsable del proceso, declara desierta la convocatoria; por lo cual, la gerente, quien tiene la facultad de designar al representante, dado el caso, establece que el profesional a integrar el comité es el doctor HECTOR TORRADO. En ese orden de ideas, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, solicita al doctor FREDDY TUTA para que el profesional disponga del espacio para asistir al comité el primer jueves de cada mes, notificación que ya se hizo en el área de facturación para lo pertinente. 3. INFORME SIAU PQRSDF MES MARZO 2024: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ Refiere que en el mes de marzo, se recibieron 36 reclamos, de los cuales 33 afectaron la accesibilidad y oportunidad en la atención, por dificultad de comunicación con las líneas telefónicas. 3 reclamos que tuvieron como causas: 1 por direccionamiento inadecuado del sitio de atención de cita (cira en cdv plan de contingencia y la usuaria inicialmente asistió al centro de salud en remodelación); 1 por falta de agenda médica y otro por no disponibilidad del medicamento. De otra parte, se presenta una queja que afecta el servicio de farmacia, según la usuaria, la funcionaria fue descortés y responde de manera inapropiada al reclamar por la demora en la atención. Como acción correctiva la situación fue intervenida y a la funcionaria se le retroalimentó información sobre trato digno y humanización del servicio. Dentro de este mismo motivo, la coordinadora SIAU Refiere que cabe mencionar la situación por agresión de usuario a servidor público, que se presentó en el centro de salud CDV, donde un usuario fue grosero con el personal, específicamente con la facturadora. De hecho, el usuario tenía un error sobre fecha y hora de la cita, ya que asistió en día no correspondiente, y al aclararle la información no fue asertivo sino todo lo contrario y tiró el computador de la facturadora.salud. Por tanto, se reitera la necesidad de seguir aunando esfuerzos para que este tipo de situaciones no se repitan y se garantice un ambiente de sana convivencia entre usuarios y funcionarios, el cual debe estar respaldado por el respeto a la dignidad de la persona. Continuando con la clasificación del informe de pqrsdf, referente a las intervenciones, éstas aunque no son planteadas como reclamos, tienen la misma causa que es asignar cita médica u odontológica porque no se logra comunicación con callcenter. En lo que se refiere al procedimiento de apertura de buzones, menciona que se hicieron 46 aperturas durante el mes, recepcionándose 5 anotaciones, a las cuales se les dio el trámite respectivo. Seguidamente interviene el doctor FREDDY TUTA, delegado de la gerencia, quien afirma que hay un serio compromiso administrativo, liderado por la gerencia, para mejoramiento de la situación. Sin embargo, destaca que en el análisis realizado se ha identificado que la asignación de citas presenciales, colapsa el sistema telefónico; lo cual repercute negativamente en el indicador de oportunidad. Desde otro aspecto, se deben plantear estrategias que direccionen adecuadamente a los usuarios hacia la solicitud de atenciones telefónicas, dado que algunas citas que se solicitan por este medio, se asignan directamente en los centros de salud, como son las actividades por ciclo de vida, programa de crónicos. Al respecto, interviene la señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ, quien propone que el sistema de información del callcenter debe especificar claramente que por el medio telefónico sólo se asignan citas telefónicas y odontológicas, y direccionar a los medios por los cuales los usuarios pueden acceder a los otros servicios. También refiere que es necesario ampliar la cobertura del callcenter teniendo en cuenta que próximamente entraría a funcionar el centro de salud CDV que va a exigir una gran demanda de usuarios y de servicios. Al respecto interviene el doctor LUIS FERNANDO CASTRO, Subdirector científico de la ESEB, quien manifiesta que el centro de salud CDV está proyectado para prestar servicios de II nivel: pediatría, medicina interna, ginecoobstetricia; lo que permitiría cumplir con las rutas de atención del programa de promoción y mantenimiento de la salud, cómo lo establece la norma; además que contribuiría a la atención integral a los usuarios. De otra parte, interviene la señora NICOLAZA PEREZ, quien pregunta si va para satisfacer la demanda de atenciones por consulta externa, se disponen de médicos que respondan a la misma. Al respecto, el doctor FREDDY TUTA responde que se está analizando que la demanda insatisfecha pudiera ser atendido en días sábados con los mismos profesionales de que se disponen de lunes a viernes, sin tener que contratar más médicos, a fin de no subutilizar al profesional, teniendo en cuenta que es posible que se presente la inasistencia de los usuarios; pero lógicamente se orientaría que desde el callcenter, la operadora confirme con el usuario si acepta la atención. En otro aspecto, la señora NICOLAZA PEREZ reitera que el direccionamiento del callcenter sea específicamente para citas de consulta externa y que el usuario no utilice ese medio para otros servicios como vacunación, citología, crónicos. A este referente la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ solicita a la jefe SORCELINA RUSSO información sobre la dinámica de tales atenciones en el centro de salud CASTILLO. Al respecto, la profesional explica que en lo que se refiere a las consultas del programa de crónicos, al usuario se le asigna inmediatamente.</p>						
COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION					RESPONSABLES	
CONVOCAR PROXIMA REUNION					SERVICIOS AMBULATORIOS	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES					RESPONSABLES	
PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON						
				_____		_____
_____		_____		_____		_____
_____		_____		_____		_____



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

100-FR 002

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA

ACTA N°:04--24

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 4 de abril 2024

HORA DE INICIO: 2:15 PM

HORA DE CULMINACION: 3:30 PM

PÁGINA 2 de 2

Sin embargo, hay algunos usuarios que al ser inasistentes son los que solicitan la cita por medio telefónico para poder reclamar el medicamento que le corresponde de acuerdo al programa. De hecho, como se ha dado el caso, como estrategia de atención, se realiza la demanda inducida a inasistentes para reprogramar la cita telefónicamente, a fin de evitar que el usuario se descompense y termine en una urgencia, También aclara que las atenciones de vacunación, citología y otros programas de promoción y mantenimiento de la salud se atienden directamente en el centro de salud, en los horarios establecidos. Al respecto, también interviene el doctor LUIS FERNANDO CASTRO, quien informa que se está coordinando con la jefe promoción y mantenimiento de la salud, enfermera SANDRA PARADA, para generar una base de datos de usuarias que requieran la citología, de acuerdo a los tiempos que contempla la actual normatividad, para organización de tales asignaciones. **4. VARIOS:** Interviene la señora NICOLAZA PÉREZ, quien manifiesta que en esta administración hay una buena actitud y disposición tanto del señor alcalde como de la gerencia de la ESEB, lo que ha permitido un acercamiento que es importante para trabajar en equipo y generar acciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios. Refiere que ha tenido experiencias positivas tanto en el CTP como en el plan de desarrollo, donde ha podido intervenir. Refiere que el componente de salud es el mejor. Refiere que es importante que en las reuniones realizadas con la ESEB esté presente la trabajadora social, dado que el SIAU es un proceso que se relaciona directamente con las necesidades de la comunidad. De otra parte, el doctor LUIS FERNANDO CASTRO, informa que se adelanta la contratación con nueva eps para que los usuarios del régimen contributivo pueden ser atendidos en la ESE Barrancabermeja, para lo cual se establecería una línea de atención donde el usuario puede realizar el proceso de asignación de ips. Al respecto, interviene la señora NICOLAZA PEREZ quien refiere caso específico reportado por la representante de la veeduría del Castillo, quien informa que en el área de facturación del centro de salud CASTILLO, la facturadora negó la atención a una usuaria quien estaba dispuesta a pagar una consulta en forma particular. Manifiesta que orientó a la líder de la veeduría a presentar directamente la situación en el SIAU, para que se tomen las acciones correctivas. En todo caso, solicita que no haya barreras para la atención y mucho menor cuando es un ingreso para la institución. Siguiendo la información de la gestión administrativa para fortalecimiento de los servicios, el doctor LUIS FERNANDO CASTRO, continúa diciendo que también se presentó la documentación con la EPS FAMISANAR para la recuperación de los usuarios subsidiados y la atención del contributivo en la zona rural. También se adelanta el acercamiento con la EPS SANITAS y SALUD TOTAL. Así mismo, informa que con la doctora SANDRA VERA se está implementando una estrategia de mantener la oportunidad al día, con bajo costo. Finalmente Se da por terminada la reunión siendo las 3 y 30 pm.



FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

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

TEMA:	Comite de Etica Hospitalaria Abril 2024.	FECHA	4 de Abril 2024.
EXPOSITOR(ES)	Miembros Comite de Etica Hospitalaria Eso B/barranquibereja.		
CARGO O EMPRESA	Eso B/barranquibereja.		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Dar cumplimiento a reunión comite de Etica Hospitalaria Mensual.		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Javier Rafael Velásquez	Coordinador de Hipertensión	menipatriciavelasquez1967@gmail.com	
2	Nicolaza Perez Agudelo	Comite de Etica	nicolazaperezagudelo@gmail.com	
3	Socorro Rosso F.	Enfermera	escaastillo@gmail.com	
4	Freddy Homero Tita T	Eje Servicios Ambulatorios	ambulatorias@esebarranquibereja.gov.co	
5	Cecilia Miranda Leyra	Apoyo S24	siou@esebarranquibereja.gov.co	
6	Luis F Cortes Perez	Subdirectivo	subdirectivo@esebarranquibereja.gov.co	
7	Bolton Gonzalez Leon	SIAS Trabajador Social	SIAS@esebarranquibereja.gov.co	
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:

EVIDENCIA FOTOGRAFICA COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA ABRIL 2024 ESEB

