	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b>				CÓDIGO	100-FR 002
	<b>FORMATO ACTAS</b>				VERSIÓN	6
ASISTENTES:	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 06-24		FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
	FECHA: 6 DE JUNIO 2024		HORA DE INICIO: 2:15 PM		HORA DE CULMINACIÓN: 3:20 PM	
	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
	FREDY HERNANDO TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA				
HECTOR AUGUSTO TORRADO TORRADO	REPRESENTANTE MEDICO					
SORCELINA RUSSO	REPRESENTANTE ENFERMERIA					
ZULAY SUAREZ	REPRESENTANTE COPACO					

**ORDEN DEL DIA:**

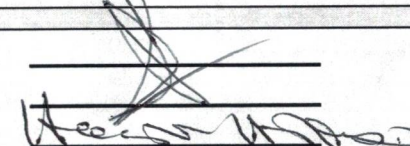
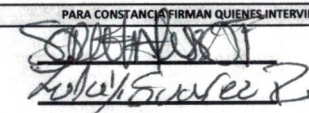
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. INFORME SIAU PQRSDF MES MAYO 2024 3. VARIOS (INTEVENCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ REFERENTE AL REPORTE DE PQRSDF)

**DESARROLLO ORDEN DEL DIA:**

**1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR:** Se confirma la presencia del doctor FREDDY HERNANDO TUTA, delegado Gerencia; Doctor HECTOR AUGUSTO TORRADO TORRADO, representante médico, jefe SORCELINA RUSSO, Presentante por el área de enfermería. Como invitados, la Trabajadora Social ISOLINA GONZALEZ LEÓN, Secretaria Comité y Coordinadora SIAU y CECILIA MIRANDA LEYVA, Profesional Apoyo SIAU. Como asistente del COPACO, hace presencia la señora ZULAY SUAREZ, las integrantes por la asociación usuario, presentan disculpas por la no asistencia. Por lo tanto, se establece quórum y se da inicio a la reunión con los miembros presentes, a las 2 y 15 pm. A continuación, el doctor FREDY TUTA, delegado de la gerencia, confirma aprobación del acta anterior, una vez enviada a los correos de todos los miembros y revisada por éstos. A continuación se establece el orden del día: verificación de asistencia y aprobación del acta anterior, como segundo item el informe de SIAU de PQRD MES DE MAYO, Y Un tercer punto referente a las intervenciones de los miembros del comité de acuerdo al informe de pqrsdf. **2. INFORME SIAU PQRSDF MES MAYO 2024:** La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ Refiere que en el mes de mayo, la mayor causa de reclamos es la dificultad de comunicación con las líneas telefónicas para citas; a pesar de que el 17 de mayo se inició con el nuevo operador de callcenter, de 69 reclamos, 66 corresponden a este motivo; de igual manera 2 reclamos corresponden a no disponibilidad de agendas, que también afectan la accesibilidad y oportunidad en la atención. Al respecto, como acción correctiva inmediata se asignaron las citas a los usuarios y se remitieron las situaciones al subdirector científico y jefe de servicios ambulatorios, y reporte a sistemas para análisis del funcionamiento del nuevo callcenter. Como segundo motivo de reclamos se destaca insatisfacción con las condiciones de infraestructura y adecuaciones locativas (mal funcionamiento del aire acondicionado), además de la proliferación de zancudos; situación que también se reportó al líder de seguridad y salud en el trabajo; quien refiere que en la actualidad se están interviniendo las situaciones. De igual manera, se recepciónó queja en el área de urgencias del centro de salud Castillo, la cual se recepciónó tanto por buzón de sugerencias como por la secretaría Local de salud, inconformidad de usuaria con la atención del personal asistencial del servicio, refiere que hubo falta de calidez y trato indigno en el proceso de atención por parte de la médica al resistirse a la aplicación del medicamento, al que se opuso porque era alérgica. Aparte de ello, percibió burla y comentarios inapropiados del personal asistencial. Al respecto, la situación se remitió al subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios y operador de servicios maxempleo; aunque no se obtuvo una respuesta final, se manifiestan algunas acciones orientadas a mejorar la actitud de los funcionarios involucrados en el proceso de atención. También se destacan dos felicitaciones en el servicio de urgencias con personal de turno de la fecha y una felicitación en externa referida al profesional VICTOR TORRES; manifestaciones que también fueron socializadas con los líderes de procesos y operadores involucrados. En otros aspectos, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, refiere que desde el proceso se continúa con capacitaciones tanto al cliente externo como al cliente interno en aspectos de derechos y deberes, trato digno y participación social. Referente a la satisfacción del mes, se mantiene en un 80%, destacando que es un porcentaje límite de la meta establecida que también se ve afectado por la percepción de los usuarios sobre falta de accesibilidad y oportunidad en la atención por dificultad de comunicación con las líneas telefónicas, página web; y en menor proporción las situaciones de insatisfacción en el área de urgencias por falta de oportunidad en la atención y otros aspectos locativos. Otro indicador que se destaca es el de fidelidad con la atención recibida, que se estableció en un 93%, a pesar de que los usuarios manifiestan el inconveniente para establecer contacto con las líneas telefónicas para citas, refieren que la atención como tal es buena. De igual manera, el indicador de conocimiento de deberes y derechos de los usuarios correspondió a un 93%, siendo el canal más utilizado las carteleras y plegables. **3. INTERVENCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ REFERENTE AL REPORTE DE PQRSDF:** la enfermera SORCELINA RUSSO, representante de enfermería ante el comité, manifiesta que aunque la implementación del nuevo callcenter, es un proceso reciente, que implica traumatismos tanto para el usuario como para los propios funcionarios; sí ha identificado errores en el agendamiento de las atenciones, dado que particularmente en el centro de salud Castillo se ha evidenciado errores en la asignación de citas de CICLOS DE VIDA, que no corresponden con las edades; lo cual genera pérdida de tiempo porque se debe solicitar la ayuda del personal de sistema, además en ese lapso ya el tiempo de cita se reduce y el médico ya no está dispuesto a atender; las citas se cancelan y como resultado se tiene las continuas quejas por este motivo. De otra parte, analiza que si el callcenter funciona adecuadamente con respuestas oportunas, la solicitud de citas presenciales debería disminuir. A ese referente, el doctor HECTOR TORRADO manifiesta que el problema radica en que el sistema no es amigable, por lo que el diligenciamiento de los formatos es dispendioso, digitar una y otra vez un dato y regresarse a una opción anterior. al respecto, la jefe SORCELINA RUSSO Manifiesta que es el internet de la ESEB que no es rápido y no permite realizar los procesos con celeridad. Sin embargo, el doctor HECTOR TORRADO, insiste en que no se facilita el diligenciamiento de la información, lo que genera mucha tensión al profesional, dado que es una recarga de trabajo para el funcionario y de productividad para la empresa. Por tanto, propone revisar los formatos de ciclos de vida, colocar un orden al proceso, que la consulta sea integral de acuerdo a la resolución 3280 y no se genere vez tras vez atenciones que muchas veces ya no aplican para el usuario. De otra parte, refiere no estar de acuerdo con la disminución de las citas presenciales, si se tiene en cuenta que parte de la población no tiene acceso a internet y que las citas no cumplidas por el usuario se puedan reasignar a otros usuarios en tiempo presente. A continuación interviene, el doctor FREDDY TUTA, quien reconoce que todas las situaciones planteadas tienen validez y que se deben analizar objetivamente, si se tiene en cuenta que la herramienta debe ser amigable para quien finalmente la utiliza, que en este caso son los profesionales directos de brindar la atención. De hecho, refiere que en la actualidad cuenta con una documentación que va a ser objeto de análisis; para lo cual se tiene proyectado una reunión con el doctor HECTOR TORRADO, como representante de médicos públicos y el doctor HÉCTOR PÉREZ, representante de médicos contratados por MAXEMPLEOS.

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°:06--24

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 6 de junio 2024

HORA DE INICIO: 2:15 PM

HORA DE CULMINACION: 3:20 pm

PÁGINA 2 de 2

Además, se estarían diseñando los indicadores base que permitan medir y evaluar la gestión de la ESEB en el cumplimiento de metas de promoción y mantenimiento de la salud de acuerdo a los lineamientos de la resolución 3280. Así mismo, informa que en la actualidad la gerencia de la ESEB ha hecho gestión para la operatividad de equipos básicos de atención, con recurso humano idóneo y capacitado, para atender las actividades de promoción y prevención en forma extramural, lo cual es algo muy positivo para extender la cobertura de atenciones a la población rural e incrementar las metas. Además, al mismo tiempo se cuenta con la atención intramural en los diferentes centros de salud, en la que también se realizan estas actividades. Finalmente, referente al análisis de la queja en el servicio de urgencias, que involucra la atención de la médica BRIGIT VEGA, el doctor FREDY TUTA, refiere que de acuerdo a la indagación realizada, se pudo establecer que la usuaria fue atendida en observación, según el personal asistencial hubo una situación de malestar porque la usuaria no tuvo un comportamiento adecuado. De otra parte, también se establece que hubo fallas en el proceso de atención; por lo que en la historia clínica se consigna hora de salida a las 3:00 am, lo cual no estuvo bien si se tiene en cuenta las condiciones de inseguridad, además siendo la usuaria de zona rural. se direccionó al operador de maexemplo para fortalecer en el personal acciones que garanticen oportunidad y calidad en el proceso de atención. De otra parte, dada la situación que se presentó con la médica, por seguridad de ésta, se le notificó traslado a otro centro de salud, pero la médica por medio oficial también, rehusó el traslado. También interviene el doctor HÉCTOR TORRADO, quien destaca que es importante hacer seguimiento en la atención de los servicios de urgencias para que haya una intervención de cada situación desde esta área y no se direcciona a los usuarios a una consulta médica si bien se pueden realizar otro tipo de exámenes que definan el tratamiento del usuario. Sin otro particular, se da término a la reunión siendo las 3:20 am



## FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

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

TEMA:	Comite Etica Hospitalaria Junio 2024	FECHA	6 de Junio - 2024
EXPOSITOR(ES)	Miembros Comité Ética Hospitalaria ESE Barrancabermeja		
CARGO O EMPRESA	ESE Barrancabermeja		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Dar cumplimiento a realización comité de Ética Hospitalaria mes de Junio 2024		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Héctor A. IDROBASTO	MEURCO	hectoraugusto1970@gmail.com	
2	Isolina González León	SIAU / Trabajador Social	siau@esebarrancabermeja.gov.co	
3	CECILIA ESTER Miranda Leyra	Profesional Apoyo SENA	siau@esebarrancabermeja.gov.co	
4	Freddy Hernando Tula Tula	Servicios Ambulatorios	ambulatorios@esebarrancabermeja.gov.co	
5	Sorcelma Pardo Flores	ENFERMERA	cscaustilloeseh@gmail.com	
6	Zuley Suárez R	Ucedora	Zuley79@hotmail.com	
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES: