Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código prestador 6808100707

Correspondencia Enviada
Número: E-2024-508
Fecha: 26/sep/2024 07:51 AM
Dependencia: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)
Serie: COMUNICACIONES
Anexos:
No. Folios:

CIRCULAR INTERNA ESEB 105.2024.029

Barrancabermeja D.E., 25 de septiembre de 2024

PARA: Siau, Representantes de Usuarios, Representantes de COPACOS, Profesional de Enfermería, Profesionales de la Medicina, delegado de la Gerencia de la ESE Barrancabermeja y Maxempleos.

ASUNTO: Reunión Comité de Ética Hospitalaria.

Muy cordialmente me permito invitarlos a la reunión del **COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA,** programado para el día jueves 3 de octubre de 2024 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 septiembre de 2024
- Presentación de indicadores de socialización Derechos y Deberes.
- Proposiciones y Varios

Atentamente,

FREDDY HERNANDO TUTA TUTA
P.E. área de la salud servicios ambulatorios
Resolución N° 085 del 2024
Subdiretor Cientifico
Resolución N° 203 de 2024
Supervisor ESEB
Proyectó: Sandra Milena Barba De La Torre – Profesional administrativo

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

TEMA:	Comite Etica Hospitalaria Ese Barrancabermeja. octubre/24	FECHA	3 Octubre / 2024.
EXPOSITOR(ES)	Miembros comité Ética Hospitalaria Ese Barrancabermeja.		
CARGO O EMPRESA	Ese Barrancabermeja.		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Dar cumplimiento al comite Etica Hospitalaria Octubre/2024, De Acuerdo a Normatividad vigente		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Lilia Suarez R	coordinadora.	Lilia79@hotmail.com	Lilia Suarez
2	Héctor A Tordoya	Medico.	hectoraugusto1977@gmail.com	
3	Freddy Hernando Tuta	Ambulatorios	Ambulatorios@eseborrancabermeja.gov.co	
4	Cecilia Miranda Leyva	Profesional Apoyo Sena.	Siau@eseborrancabermeja.gov.co	
5	Isolina Pacheco Lin	Trabajadora Social	Siau@eseborrancabermeja.gov.co	Isolina P
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	100-FR 002
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 10-24		FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
	FECHA: 3 DE OCTUBRE 2024		HORA DE INICIO: 2:20 PM		HORA DE CULMINACION: 4:00 PM	
ASISTENTES:	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**
	FREDY HERNANDO TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA	ZULAI SUÁREZ	COPACO		
	HÉCTOR TORRADO TORRADO	REPRESENTANTE MÉDICO				
	ZULAI SUÁREZ	REPRESENTANTE COPACO				

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES 3. INFORME SIAU PQRSDF MES AGOSTO 2024 4. VARIOS

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

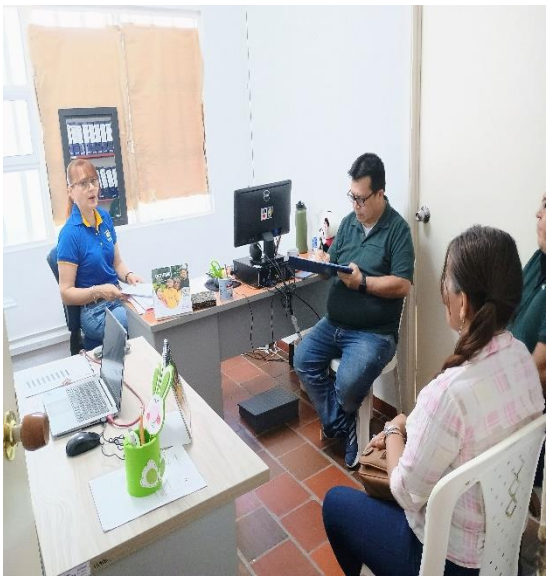
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICIÓN DE AGENDA A TRATAR: Se confirma la presencia del doctor FREDDY HERNANDO TUTA, delegado Gerencia; doctor HÉCTOR TORRADO TORRADO, representante médico; ZULAI SUÁREZ, Representante por Comité de Participación Comunitarica -COPACO. Las integrantes por la asociación de usuarios NICOLAZA PÉREZ AGUDELO y MARIA PATRICIA VELÁQUEZ; Presentan disculpas e informan no asistencia por motivos personales.. Como invitados, la coordinadora SIAU y secretaria del Comité, Trabajadora sociall ISOLINA GONZALEZ LEÓN, y CECILIA MIRANDA LEYVA, Profesional Apoyo SIAU. Por lo tanto, se establece quórum teniendo en cuenta que hay presencia de tres instancias del comité, conforme al reglamento interno de funcionamiento del mismo. Por lo tanto, se da inicio a la reunión con los miembros presentes, a las 2 y 20 pm. A continuación, el doctor FREDY TUTA, delegado de la gerencia, confirma aprobación del acta anterior, la cual fue enviada a los correos de todos los miembros y revisada por éstos, y procede a desarrollar la agenda y orden del día, a saber: Seguimiento a compromisos anteriores, informe de SIAU de PQRD MES DE SEPTIEMBRE e Intervenciones miembros del comité. A continuación el desarrollo de la agenda 2**. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES:** La coordinadora SIAU trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, destaca que se cumplió con la actividad de capacitación tanto a usuarios como a servidores públicos sobre funcionalidad del comité de ética hospitalaria y difusión de derechos y deberes, realizada el día 19 de septiembre en el centro de salud Castillo; lo cual es confirmado por el doctor FRDDY TUTA, quien refiere que la actividad se realizó sin inconvenientes, cumpliéndose con uno de los principales objetivos del comité. Se pone a consideración fecha para la próxima y útima actividad del año 2024 y Se acuerda el día martes 19 de noviembre de 2024 en las instalaciones del centro de salud CARDALES, a las 7:00 am por lo que se solicita la participación activa de todos los miembros e informar a los miembros no asistentes en la fecha, para su cumplimiento 3**. INFORME SIAU PQRSDF MES SEPTIEMBRE 2024:** La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ Refiere que en el mes de septiembre, el mayor canal de solicitudes fue el virtual; informa que en el periodo se recepcionaron 3 quejas y 30 reclamos. Manifiesta que aunque la mayor causa de reclamos sigue siendo la falta de accesibilidad y oportunidad en la atención por el proceso de asignación de citas médicas, se obseva una gran disminuición de reclamos por esta causa, lo que permite analizar que todas las acciones de mejoramiento como ha sido la contratación con el actual operador a partir del mes de mayo de 2024, han dado un resultado satisfactorio, y el indicador ha mejorado notablemente. Al respecto, interviene la representante por los Comités de Participación comunitaria, señora ZULAY SUÁREZ, quien manifiesta que ha tenido conocimiento de reclamos por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, que unas veces no los hay y otras es porque tienen que volver a venir y el vigilante que entrega los turno en lel área de consulta externa del centro de salud DANUBIO, No los direcciona adecuadamente, lo que genera malestar y pérdida de tiempo para el usuario. Al respecto interviene la cordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, quien manifiesta que la oportunidad en la entrega de medicamentos se registra como la segunda causa de reclamos del mes, situaciones que fueron interrvenidas una vez se notificó la disponibilidad del medicamento e informadas al usuario para su respectiva entrega. En el caso que menciona la señora ZULAY SUÁREZ, manifiesta que debe ser clara si la situación debe ser clara si se refiere a usuarios que solicitan o reclaman el medicamento en la farmacia del centro de salud Danubio. De todas formas, explica que para reclamar el medicamento en el área de farmacia, el usuario ingresa por la parte de consulta externa del centro de salud Danubio, el guarda de seguridad asigna el turno y una vez se le reporta desde farmacia, se direccionan los usuarios a ésta área para reclamar el medicamento, lógicamente el usuario debe asistir dentro de los horarios de atención que es de lunes a jueves de 7:00 am a 11:am y de 1:00 pm a 4 y 40 pm, y días viernes de 7:00 am a 11:00 am y de 1:00 pm a 3 y 30 pm; dado que si el usuario asiste sobre las 11 ya debe regresar a la 1:00 pm. En todo caso, el compromiso es aclarar el procedidmiento con la regente de farmacia e intervenir con acciones de mejoramiento, si aplican. Otra causa de reclamos fue la falta de direccionamiento en la información o información errada suministrada en el procedimiento de atención de las citas, dado que el usuario refiere una fecha asignada y en la agenda no aparece consignada, situaciones que fueron solucionadas en su momento y socializadas con el líder del proceso para seguimiento y mejoramiento. También se destaca reclamo por percepción negativa sobre el aseo, hallazgo de telarañas en el área de externa y urgencias del centro de salud Danubio, situación que fue remitido al supervisor de contrato de servicios generales para revisión, seguimiento y acción de mejoramiento. De otra parte, se presentaron 3 quejas en el periodo, relacionadas con la actitud inadecuada, falta de humanización y trato indigno en el proceso de atención de algunos médicos, se destaca que la acitud del médico no es empática; tanto en el área de consulta externa como de urgencias, se destaca en el servicio de consulta externa la actitud del médico GINO CIANCI, la cual es repetitiva. Se destaca la actitud inadecuada del médico cuando el usuario refiere más de un motivo de consulta. Al respecto, el doctor FREDDY TUTA, interviene manifestando que en este aspecto es importante que el médico tenga en cuenta la prioridad de lo que solicita el usuario para atender la causa que genera la consulta y poder intervenir, es decir, observar o indagar en la consulta como tal el aspecto que está afectando directamente la salud del usuario, dado que es posible que un diagnóstico necesite una atención más inmediata, mientras que otro inclusa pueda depender de la causa más relevante. En este referente, interviene el doctor HECTOR TORRADO, quien sugiere que se establezca una reunión con los médicos sobre este aspecto. Afirma que la atención debe ser integral para direccionar adecuadamente las atenciones que requiere el usuario. Sin embargo, destaca que en su práctica profesional ha identificado usuarios que no se dejan orientar, ni reciben recomendaciones e incluso son agresivos con los profesionales, irrespetando el ambiente de trabajo, en este caso el consultorio, que debe ser un espacio de respeto para ambas partes, por lo que sugiere seguir fortaleciendo la educación en derechos y deberes para los usuarios. También manifiesta que el enfoque integral en la atención permite que en una consulta se pueda remitir al usuario hacia una especialidad que requiera y orientarlo en los programas de promoción y mantenimiento de salud de acuerdo a los ciclos de vida. Al respecto, interviene la señora ZULAI SUÁREZ, alude a caso de usuaria quien recibe atención en centro de salud Cardales y al referirle al médico el padecimiento en la parte pulmonar, la orienta a solicitar nueva cita para tratar específicamente ese problema. En ese orden de ideas, el doctor TORRADO, manifiesta que en esa misma consulta el médico pudo solicitar un rayo x y el usuario no tener que solicitar nueva cita; lo que hubiera ahorrado tiempo y gastos para el usuario y optimizar recursos para la empresa. De otra parte, también sugiere que el formulario de historia clínica que se lleva en el sistema, no es amigable, consta de una cantidad de preguntas que no son relevantes y muchas veces no permite continuar porque hay que digitar información, lo cual convierte al formulario en inmanejable.

COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION	RESPONSABLES
REALIZAR ACTIVIDAD COMITÉ DE ETICA EL 19 DE NOVIEMBRE DE 2024, A LAS 7:00 AM, CENTRO DE SALUD CARDALES	INTEGRANTE COMITÉ ETICA HOSPITALARIA
INVITACION DE LA REGENTE DE FARMACIA, SEÑORA EDILSA BELTRAN, PARA ACLARAR ASPECTOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA	SECRETARIA COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES	**RESPONSABLES**

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Destaca que es importante analizar que la atención no es aplicar una encuesta de preguntas para el usuario, cuando éste lo que requiere es recibir una atención que dé respuesta a su problema de salud. Sugiere que no se llenen tantos formatos sino que que se integre una sola historia clínica de acuerdo a la normatividad vigente. Enfatiza la importancia de escuchar al usuario dándole la orientación y eduacación necesarias. Al respecto, el doctor FREDDY TUTA, informa que se hizo solucitud a la ingeniera de sistemas para hacer más amigable el formato. Sin embargo, manifiesta que el formato a nivel general está dispuesto como lo exige la norma, dado que cada vez hay una mayor exigencia de indicadores que deben ser reportados a las instancias de salud. También refiere el doctor FREDDY TUTA, que el paciente hoy día es más exigente, solicita atenciones que a su parecer requieren y no tienen en cuenta el criterio médico, refiriendo argumentos de información que solicitan por internet. Estas situaciones generan un cambio en el accionar médico-paciente. Ahora un bien, la implementación de los equipos básicos en salud, muestra la realidad del usuario en el contexto familiar, de su condición económica y cultural; el paciente requiere que se escuhe, entiienda y comprenda. Es un cambio positivo tanto para el paciente como para el usuario. **4.VARIOS:** A continuación el doctor FREDDY TUTA manifiesta que si bien se ha evidenciado el mejoramiento infraestructura de algunos centros de salud como son LLANITO, centro de salud DANUBIO, actualmente se adelanta la construcción del centro de salud CDV y también está proyectado el centro de salud FLORESTA; Sin embargo; se tiene una situación con el centro de salud CENTRO, dado que se requiere modernizar la infraestructura para seguir prestando el servicio. En la actualidad se cumple para hospitalización pero no para urgencias y ya se cuenta con un concepto de la Secretaría Departamental, lo que implicaría cambiar a un servicio de atención prioritaria. La idea es dejar garantizado el servicio de ambulancia en el caso en que se requiera, con personal de conductory una auxiliar de enfermería, y se trasladaría el usuario al centro de salud de Ecopetrol. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ pregunta si l auxiliar de enfermería tiene la competencia para valorar y direccionar al usuario y el doctor HECTOR TORRADO, afirma que ese servicio como tal no está estipulado. Por lo tanto, la situación debe socializarse con la comunidad con argumentos claros. En ese orden de ideas, enfatiza que se debe revisar y analizar la situación a la luz de la norma, para evitarle posibles sanciones a la institución, toda vez que si ben habría un médico en el día, en horas de la noche no se contaría con éste. Sin más referentes, se da por terminada la reunión a las 4:00 pm

EVIDENCIA FOTOGRAFICA COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA OCTUBRE 2024 ESEB



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

Socialización Deberes y Derechos

TEMA:	Funcionamiento Comité Ética Hosp. Interna	FECHA	19 Septiembre 2024
EXPOSITOR(ES)	Miembros Comité Ética Hospitalaria ESE Barrancabermeja		
CARGO O EMPRESA	ESE Barrancabermeja		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Realizar Actividad Educativa a Servidores públicos sobre Información Deberes y derechos y Funcionamiento Comité Ética Hospitalaria para aplicabilidad y Observancia		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Mª Alejandra Chaves Caballero	Auxiliar Enfermería	malejachaves1823@gmail.com	
2	Luz Stella Rodríguez	Auxiliar enfermería	lustella2019@gmail.com	
3	Edith Escalante Cárdenas	Facturación Externa	edithescal62@hotmail.com	
4	Dalay Durán Figueroa	Auxiliar de Odontología	dalay257@gmail.com	
5	[illegible]	Coord Jurídica	[illegible]	
6	Leny Diosa T.	Estadística	[illegible]	
7	Francy Y. Jaimes A.	Lab. Clínico	franceyjaime26@hotmail	
8	Jairo Larios R.	Regente	JL-jairolarios@Hotmail.com	
9	Bietalia Cortés Vega P.	Medico General	bietali0817@gmail.com	
10	KELY YOHANA DIAZ BECERRA	VIGILANTE	kelydiaz0998@gmail.com	
11	Wilson Rodriguez Quintero	Facturador	wilson0278@hotmail.com	
12	LUZ Marina Morales B.	AUX. Enfermería	luzmobe-0609@hotmail.com	
13	Alida Reyes Báez.	Aux laboratorio	alidarb17@hotmail.com	

OBSERVACIONES:

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

TEMA:	Socializacion Deberes y Derechos.	FECHA	19 de Septiembre.
EXPOSITOR(ES)	Funcionamiento Comite Etica Hospitalaria		
CARGO O EMPRESA	Miembros Comite Etica Hospitalaria ESE Barrancabermeja		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	ESE Barrancabermeja.		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	DIANA MARIA RIVERA H	Enfermera	dmonhe1234@hotmail.com	DRivera
2	Deb			
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:

Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-FR 007
	FORMATO ASISTENCIA CAPACITACION A USUARIOS Y ENTREGA MATERIAL INFORMATIVO	Versión:	5
		Fecha de Emisión:	15/07/2021

Socializacion Deberes y Derechos

FECHA	19 Septbre/2024	**TEMA**	Funcionamiento Comite Etica Hosp. Tolaima
OBJETIVO	Realizar Actividad Educativa A Usuarios Sobre Informacion deberes y derechos y Funcionamiento comite Etica Hosp. Tolaima para aplicabilidad y observancia		
RESPONSABLE	Miembros Comite Etica Hosp. Tolaima ESE Barrancabermeja		
CENTRO DE SALUD	CASTILLO		

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	EMPRESA EPS	FIRMA
Loz Marina Portilla	37922019	Sanitas	Marina
Elizardo Bustillo	13.894.682.	Coosalud.	
CRISTOBAL ENCISO	5591710	NUEVA EPS	
Ana de Santos	1793693	Sanitas	
Espedito Abaunza	13829745.	NUEVA EPS	
NAFER NAVARRO	91.445352	NUEVA EPS	NAFER NAVARRO
Brandy Segueda S.	63469038	Coosalud	
Martha López	37575903	COOSALUD	Martha López
Débora Estupiñan	28007878	NUEVA EPS	Débora de Jesús
Marlene Martínez Delgado	37916219	Comité Veedor Centro de Salud Castillo	
Oscar Fernando C.	91499736.	secretario salud comunal	
Orlando F. Martínez	21637691	E.P.S.	

Autorizo a la ESE Barrancabermeja para tratar mis datos personales con el fin de comunicarme cualquier situación o evento relacionado de salud y para el desarrollo de sus objetivos misionales; en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de la República de Colombia.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	15/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera Garcia	Subdirector científica	Subdirección científica	15/07/2021
Aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	15/07/2021

EVIDENCIA FOTOGRAFICA ACTIVIDAD COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA 19 SEPTIEMBRE 2024 ESEB SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES EN SALUD Y FUNCIONALIDAD CEH