Empresa Social del Estado	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	100-FR 002
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 11-24		FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
	FECHA: 7 DE NOVIEMBRE 2024		HORA DE INICIO: 2:10 PM		HORA DE CULMINACION: 3:15 PM	
ASISTENTES:	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CARGO**
	FREDY HERNANDO TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA				
	HÉCTOR TORRADO TORRADO	REPRESENTANTE MÉDICO				
	SORCELINA RUSSO	REPRESENTANTE ENFERMERIA				

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES 3. INFORME SIAU PQRSDF MES OCTUBRE 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; enfermera SORCELINA RUSSO. Las integrantes por la asociación de usuarios NICOLAZA PÉREZ AGUDELO y ZULAI SUÁREZ; presentan disculpas manifestando motivo de inasistencia por cumplimiento de citas médicas en la ciudad de Barrancabermeja y Bucaramanga, respectivamente. En todo caso, es importante destacar que se hizo invitación a los representantes por la comunidad por el canal de whatsap, correo electróncio, mensaje de recordatorio en la fecha. Se cuenta con la asistencia de 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 10 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 OCTUBRE y un punto para varios. A continuación el desarrollo de la agenda **2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES:** El doctor FREDDY TUTTA recuerda a los participantes, la actividad educativa dirigida tanto a usuarios como a servidores públicos sobre derechos y deberes y funcionamiento del comité de ética hospiitalaria, a realizarse el dia 19 de noviembre a las 7:00 am en las instalaciones del centro de salud Cardales; por lo que agradece a todos los integrantes puntualidad y compromiso para la realización del evento**. 3. INFORME SIAU PQRSDF MES OCTUBRE 2024:** La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ Refiere que en el mes de Octubre, el mayor canal de solicitudes fue el virtual, seguido por buzones, a continuación por presencial y telefónico. De tales manifestaciones, 11 fueron reclamos y 6 quejas. La mayor causa de reclamos fue falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente los pertenecientes al programa de crónicos. Las situaciones por esta causa fueron remitidos a regente de farmaicia, quien hizo la respectiva gestión y una vez hubo la disponibilidad del medicamento, se hizo entrega de los mismos a los usuarios. Se destaca que esta causa ha venido persistiendo desde el mes anterior, por lo que se remitió en el plan de mejoramiento a la líder de subdirección administrativa y jefe de servicios ambulatorios para las acciones correctivas que garanticen la oportunidad en entrega de medicamentos. Como segunda causa de reclamos se persentó dificultad de comuniciación con las líneas telefónicas para citas; situación que se intervino asignando las citas a los usuarios. Sin embargo, se destaca que los reclamos por esta causa han venido disminuyendo representativamente, lo que permite concluir que las acciones de mejoramiento como fue la implementación del actual callcentes, ha generado un efecto positivo. Como tercera causa de reclamos se destaca inconvenientes locarivos referidos a no disponibilidad del servicio sanitario en el centro de salud Fortuna. El incoveniente fue remtido a la jefe de planeación, quien intervino la situación y confirma a la fecha disponibilidad del servicio sanitario a satisfacción de los usuarios; como cuarta causa de reclamo se establece la falta de direccionamiento adecuada e información errada desde callcenter y facturación, destacándose mala verificación sobre el aseguramiento y no atención a los usuarios cuando sí correspondía atenderlos en la ESEB. El inconveniente fue socializado con la líder de facturación quien retroalimentó en los facturadores el brindar la directriz correcta a los usuarios. Otra causa de reclamos fue la falta de señalización de las áreas de farmacia y facturación en el centro de salud Castillo, situación remitida al área de calidad y líder de planeación para las acciones correctivas pertinentes. De otra parte, en el periodo se presentaron 6 quejas cuya causa fue trato indigno y falta de calidez en el proceso de atención, situaciones se presentaron con profesional médico centro de salud Cdv y Danubio, profesional odontología centro de salud Fortuna, auxiliares de enfermería centro de salud Danubio. Las situaciones fueron remitidas a los jefes de procesos involucrados y desde el SIAU se retroalimentó en los profesionales capacitación sobre trato digno, empatía y comunicación aserrtiva. **4. VARIOS:** El doctor FREDDY TUTA interviene manifestando que se realizó reunión con la gerencia de la NUEVA EPS, donde se presentaron los indicarores de oportunidad médica, capacidad instalada, oportunidad respuesta a pqrsdf. Al respecto, se concluye que la ESE Barrancabermeja, ha mostrado mejoramiento en los indicadores, se establece mejoramiento representativo en el indicador. De hecho, el representante de la EPS refiere que verificó información por callcenter y pudo establecer oportunidad en la respuesta del agente a la asignación de la cita, refiere que en la fecha no había agenda para el centro de salud Danubio pero le dieron la alternativa de obtenerla en otro centro de salud. Se revisaron y confirmaron los canales de comunicación para los usuarios, además se revisó la funcionalidad del proceso SIAU, como mecanismo constante de interacción para las necesidades e inconvenientes de los usuarios. Se espera que el resultado positivo con Nueva Eps permita a la ESEB la recuperación de los usuarios que fueron cedidos al Hospital Regional del Magdalena Medio. El doctor TUTA reitera el compromiso institucional de mejoramiento de los servicios de la ESEB, garantizar un mejor acceso y oportunidad para los usuarios, con trato digno y calidez en la atención. Destaca los buenos resultados con la operatividad de los equipos básicos en salud, que ha permitido una mayor cobertura y sensibilización en el servicio. Sin otro particular, a que referise, se da por terminada la reunión siendo las 3 y 15 pm

COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION	RESPONSABLES
RECORDATORIO ACTIVIDAD COMITÉ DE ETICA EL 19 DE NOVIEMBRE DE 2024, A LAS 7:00 AM, CENTRO DE SALUD CARDALES	INTEGRANTE COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES	RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

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

TEMA:	COMITÉ ETICA HOSPITALARIA Eseb Noviembre /2024.	FECHA	7 de noviembre /2024.
EXPOSITOR(ES)	Integrantes miembros comité ÉTICA Hospitalaria		
CARGO O EMPRESA	Ese Barrancabermeja.		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Dar cumplimiento a la realización del comité de Acuerdo a la normatividad vigente		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Héctor A. Tovar	Médico.	hectoraugusto1970@gmail.com	[signature]
2	Sandra Rosso Flores	Enfermera	Auditorapym@Esebarrancabermeja.gov.co	[signature]
3	Freddy Hernando Tuta	P.E. Ambulatorios	Ambulatorios@esebarrancabermeja.gov.co	[signature]
4	Isolina Gonzalez Leon	Trabajadora Social	siau@esebarrancabermeja.gov.co	Isolina G
5	CEcilia Miranda Leyra	Profesional Apoyo SINU.	siau@esebarrancabermeja.gov.co	[signature]
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES:

EVIDENCIA FOTOGRAFICA COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA NOVIEMBRE 2024 ESEB