EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	100-FR 002
FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA	ACTA N°: 01-25	FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
FECHA: 9 DE ENERO 2025	HORA DE INICIO: 2:10 PM	HORA DE CULMINACION: 3:40 PM	

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
FREDY HERNANDO TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA				
SORCELINA RUSSO FLOREZ	REPRESENTANTE ENFERMERIA				
HÉCTOR TORRADO	REPRESENTANTE MÉDICO				
ZULAI SUÁREZ	REPRESENTANTE COPACO				

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. INFORME PQRSDF DICIEMBRE Y CONSOLIDADO II SEMESTRE 2024 3. VARIOS ASPECTOS A IMPLMENTAR AÑO 2025

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR: Se confirma la presencia del doctor Doctor FREDY TUTA, Delegado Gerencia;, enfermera SORCELINA RUSSO FLOREZ, representante enfermería ; doctor HÉCTOR TORRADO, Representante médico; Señora ZULAI SUAREZ, representante COPACO. No hacen presencia la señora NICOLAZA PÉREZ ni la señora MARÍA PATRICIA VELASQUEZ, Representantes por la asociación de usuarios, quienes presentan disculpas por inasistencia por tener responsabilidades familiares que atender.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, el doctor FREDY TUTA, delegado de la gerencia, pone a consideración la agenda a tratar. Se establece el primer punto que es la verificación de asistencia y la definición de agenda a desarrollar en la fecha. Un segundo punto el informe de pqrdsf correspondiente al mes de diciembre y consolidado del semestre y un tercer punto de varios en el que el doctor TUTA solicita el espacio para rendir información sobre aspectos a implementar en el año 2025 para mejoramiento del serviciio. **2. INFORME PQRDSF MES DE DICIEMBRE Y CONSOLIDADO ÚLTIMO SEMESTRE AÑO 2024**. La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, expone el informe de pqrsdf correspondiente al mes de diciembre de 2024 . Al respecto, manifiesta que históricamente el mes de diciembre es con tendencia a la disminución de atenciones. Se recepcionaron 40 manifestaciones en el mes. Destaca que la mayor causa de reclamos fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos; de hecho, se inició el año con el mismo inconveniente; como segunda causa se presenta la falta de direccionamiento o información errada al usuario (usuaria que solicita autorización de portabilidad y en facturación le informan que ella misma debía hacer la gestión, de igual manera caso de usuaria a quien inicialmente le niegan autorización del rayo x porque no era competencia de la ESEB, pero finalmente se aclara que sí corresponde hacerlo porque está dentro del contrato). Estas situaciones han sido repetitivas en el área de facturación, lo que ha ocasionado malestar y gastos innecesarios al usuario. Otra área afectada, fue el área de vacunación donde hubo negación del servicio, situación remitida por la secretaría local de salud. De otra parte, en el mes se presenta queja por trato inequitativo/falta de calidez en el proceso de atención de urgencias, usuario refiere que la auxiliar no da un buen trato y no tiene empatía para los usuarios. Todas las situaciones fueron remitidas por el aplicativo SIGED a los líderes de procesos y operadores de servicios quienes revisaron las situaciones, dando la respectiva respuesta y solución. En lo que se refiere al análisis del semestre, se sitúa como primera causa la limitación en la información por dificultad de comunicación con las líneas telefónicas para citas, situación que se presentó constante pero fue mejorando hacia el último trimestre del año; como segunda causa se establece la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y como tercera la dirección errada que se suministra al usuario. Al respecto, interviene el doctor HECTOR TORRADO, quien manifiesta que evidentemente sí se ha observado un mejoramiento en la oportunidad de respuesta para asignación de citas médicas. Refiere que la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos se está interveniendo y se espera que con las gestiones administrativas, se normalice el servicio. En lo que se refiere all direccionamiento errado que se da a los usuarios, hace observación que no sólo es el proceso de facturación, sino que todo el equipo de salud:médicos, enfermeras y auxiliares, e inclusive los administrativos, debieran tener pleno conocimiento de la información para orientar a los usuarios adecuadamente. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, manifiesta que aunque es razonable el comentario, se destaca el proceso de facturación porque es el facturador quien recibe inicialmente al usuario para direccionarlo adecuadamente y además se le han dado las herramientas para elllo, sin que sea camisa de fuerza para los otros funcionarios, que desde un deber ser del proceso de atención, debieran manejar la información para orientar acertadamejte al usuario hacia los servicios. Recalca el doctor HECTOR TORRADO, que el sistema utilizado debe ser más amigable, que se mejore la parametrización de éste. Al respecto, interviene el doctor FREDDY TUTA, refiere que para el presente año se está a la expectativa del apoyo del programas de ingeniera informática de la universidad la paz, para el suministro de personal que contribuyan a afinar el sistema y colaboren específicamente con esta área para que se mejore la calidad del servicio . Antes de iniciar al siguiente punto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, manifiesta que el balance anual del comité es que los miembros del comité como tal, deben asumir un mayor compromiso en las funciones del comité como lo es la educación y socialización de deberes y derechos, y propone que para el mes de febrero, cuando esté el comité en pleno se pueda discutir y tomar acciones en el 2025 para que el comité sea más dinámico y funcional, lo cual es aprobado por los integrantes presentes. **3. VARIOS. ASPECTOS A IMPLEMENTAR EN EL AÑO 2025 PARA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO**:El doctor FREDDY TUTA informa que se han identificado falencias en los procesos administrativos y de atención. Destaca la implementación de otros indicadores que van a permitir controlar y evaluar el servicio. Uno de ellos hace referencia a la calidad del dato, es decir, que los formatos utilizados estén bien diligenciados. Como segundo indicador se plantea el numero de quejas generados por pacientes atendidos, menciona que es un indicador muy importante que va a evaluar la actitud del profesional frente al servicio brindado y permite tomar las acciones necesarias para que se dé una mejor atención al usuario; un tercer indicador es el de productividad que va a medir el cumplimiento de actividades programadasa por cada profesional. En otro aspecto, refiere que hay una alta demanda de atenciones que congestiona el callcenter, en el inicio de año. Sin embargo, paralelamente, y no es exclusivo de la eseb, es también la alta inasistencia de los usuarios, refiere que en centros de salud le informan de 6 inasistencias en un solo centro de salud. Sin embargo, al revisar la norma, no se estipula ninguna medida sancionatoria para el usuario. Ante esa situación, se plantea la propuesta de manejar dos horarios para las citas: la hora de asistencia de la cita y la hora de atención de la cita. Al realizar el análisis, se hace la propuesta de citar al usuario 30 minutos antes y se da un margel límite de 10 minutos, tiempo en el cual se cancelaría la cita, de tal manera que si el usuario no cumple, esa cita se pueda reasignar en especial para población vulnerable.

COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION	RESPONSABLES
CONCRETAR PROPUESTAS PARA PLAN DE ACCIÓN COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA AÑO 2025	INTEGRANTES COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES	RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Al respecto, interviene el doctoR HECTOR TORRADO, Manifiesta que esta medida debe ser objetiva y generar un resultado positivo, y es importante llevar una estadística que evalúe si la medida genera resultados; y que no genere menos consultas para el profesional y antes ocasione que éste no produzca lo que se espera. Al respecto, el doctor FREDDY TUTA, refiere que la medida va a ir de la mano con el indicador de productividad, ya mencionado; que es una forma de controlar que el profesional está ciumpliendo con las horas médicas asignadas. Al respecto, también interviene la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, quien hace la observacion de que la medida debe ser un trabajo coordinado y con buena actitud para que genere un buen resultado. Además, con el indicador de productividad, lo que se pretende es que el profesional se preocupe por llenar las inasistencias y atender a los usuarios. De hecho, el doctor FREDDY TUTA, refiere que los médicos van a ser evaluados con los tres indicadores, lo cual ya se estipuló y es de conocimiento de la gerencia, para seguimiento y evaluación. Finalmente agotada la agenda, se da por terminada siendo las 3 y 40 pm

Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA** **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN** FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA				**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD** *NIT. 829.001.846-6* *Código prestador 6808100707*
CÓDIGO	**ESSIG-CA-FO-006**	**VERSIÓN**	**4.0**	**FECHA DE APROBACIÓN**	**13/11/2024**

TEMA O NOMBRE DEL EVENTO:	COMITÉ ETICA HOSPITALARIA MES DE ENERO 2025				
RESPONSABLE DEL EVENTO:			**Área:**	**Empresa:** ESE Barrancabermeja.	
HORA / CIUDAD / FECHA:	**Hora inicio:**	**Hora fin:**	**Ciudad:** Barrancabermeja	**Fecha:** 09/01/2025	
TIPO DE EVENTO:	**Charla** ___	**Inducción** ___	**Curso** ___ **Taller** ___	**Capacitación** __	**Otro** COMITÉ

AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante el registro del presente formulario, usted autoriza para que sus datos personales, incluidos los sensibles, sean incorporados en una base de datos responsabilidad de EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA para su tratamiento, la cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destinación final, con la finalidad de capacitar y realizar prospección comercial. También autoriza la transmisión y/o transferencia nacional e internacional de datos con aliados comerciales o institucionales, proveedores de servicios de almacenamiento en la nube, filiales y terceras entidades. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre datos sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad. La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá consultar en la página web o acceder a través del siguiente correo electrónico: info@esebarrancabermeja.gov.co. El Titular de los datos podrá ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción mediante escrito dirigido a EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA a través de correo electrónico a info@esebarrancabermeja.gov.co, indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar o mediante correo ordinario remitido a TV 47 A 57 19, BARRANCABERMEJA, SANTANDER.

NOMBRE ASISTENTE	ÁREA / EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
HÉCTOR A. TORRADO	C. EXTERNA	héctoraugusto1970@gmail.com	[signature]
Zulay Suarez Ramirez	Coopacos	Zulai79@hotmail.com.	[signature]
Freddy Hernando Tuta Tuta	Servicios Ambulatorios	Ambulatorios@esebarrancabermeja.gov.co	[signature]
Cecilia E. Miranda Leyva	SIAU ESEB	siau@esebarrancabermeja.gov.co	[signature]
Isolina Gonzalez León	SIAU Trabajo Social	siau@esebarrancabermeja.gov.co	Isolina G

ESEB 105.2025.001

CIRCULAR INTERNA

Barrancabermeja D.E., 07 de Enero de 2025

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 9 de enero de 2025 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 diciembre de 2024
- Presentación de indicadores de socialización Derechos y Deberes.
- Proposiciones y Varios

Atentamente,

FREDDY HERNANDO TUTA TUTA
P.E. Servicios Ambulatorios
Resolución N° 085 4 de marzo de 2024
Subdirector Científico
Resolución N° 203 de Julio de 2024
Proyectó: Sandra Milena Barba De La Torre – Profesional administrativo

EVIDENCIA FOTOGRAFICA COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA ENERO 2025 ESEB