

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	100-FR 002	
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6	
ASISTENTES:	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 06-25		FECHA DE EMISIÓN		24/06/2021
	FECHA: 5 DE JUNIO 2025		HORA DE INICIO: 2:15 PM		HORA DE CULMINACION: 3:30 PM		
	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CARGO
	FREDY HERNANDO TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA					
	HÉCTOR TORRADO	REPRESENTANTE MÉDICO					
	ZULAI SUÁREZ	REPRESENTANTE COPACO					
ORDEN DEL DÍA:							
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. INFORME PQRDSF MAYO 2025 3. VARIOS							
DESARROLLO ORDEN DEL DÍA:							
<p>1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR: Se confirma la presencia del doctor Doctor FREDY TUTA, Delegado Gerencia; doctor HÉCTOR TORRADO, Representante médico; Señora ZULAI SUÁREZ, representante COPACO. No hacen presencia la señora MARÍA PATRICIA VELASQUEZ y NICOLAZA PÉREZ, Representantes por la asociación de usuarios . Como asistentes se cuenta con la presencia de la Trabajadora Social ISOLINA GONZALEZ LEÓN, Secretaria Comité y Coordinadora SIAU. A continuación, el doctor FREDY TUTA, delegado de la gerencia, Considera la agenda a tratar. Se establece el primer punto que es la verificación de asistencia y la definición de agenda a desarrollar. Un segundo punto el informe de pqrdsf correspondiente al mes de mayo de 2025, Como tercer punto, varios 2. INFORME DE PQRDSF MAYO 2025: La coordinadora SIAU Isolina González, presenta el informe de pqrdsf del mes de mayo de 2025. Informa, se presentaron 50 manifestaciones, siendo el mayor canal de solicitudes el virtual (correo electrónico), seguido del telefónico, presencial, buzones y medio escrito. Se presentaron 4 reclamos, cuya mayor causa fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos. Las situaciones fueron reportadas a la regente de farmacia quien una vez hubo la disponibilidad del medicamento, notificó para la respectiva entrega a los usuarios. Resalta que en el periodo no hubo manifestación que afectara la accesibilidad y oportunidad en la asignación de citas médicas, lo que permite analizar que las acciones correctivas y medidas de mejoramiento han permitido garantizar que los usuarios puedan comunicarse con mayor facilidad. En comparación con el mismo periodo del año anterior que los reclamos por este motivo fueron 70 y a su vez con el año inmediatamente anterior, que fueron de 120; se deduce que ha sido un cambio positivo. De otra parte, se presentaron dos quejas referida a percepción por el usuario de trato indigno y falta de calidez en la atención, situación presentadas en el centro de salud Danubio, área de urgencias, funcionario involucrado auxiliar; y en el centro de salud centro, área de vacunación, funcionario involucrado auxiliar. Ambas situaciones fueron remitidas tanto a jefe de servicios ambulatorios y coordinadora maxempleos, quienes retroalimentaron en los servidores públicos, el deber ser de la atención, consecuentemente con la política de humanización del servicio. De otra parte, desde SIAU se fortalece tanto en usuarios como en servidores públicos, el trato digno y respetuoso, a fin de generar un ambiente donde ambos interactúen en el marco del respeto a la dignidad humana. En cuanto al tiempo de respuesta de las mismas, se establece un promedio de 72 horas, de acuerdo a la norma, teniendo en cuenta que fueron reclamos de riesgo simple y el tiempo de respuesta a quejas estuvo dentro de los 10 días, de acuerdo a la normatividad. Sin embargo, se destaca la falta de compromiso de los líderes de procesos para generar la respuesta, por lo que en el comité de calidad se hace la observación para mejoramiento de este procedimiento. Es destacable que en el periodo se presentaron 5 felicitaciones, las cuales fueron corroboradas por el SIAU, los usuarios ratificaron su satisfacción con el servicio recibido por los profesionales objetos de la felicitación. En lo que se refiere al indicador de satisfacción de encuestas, se obtuvo un 82%; aunque se cumple con la meta establecida, se requiere mejorar a un mayor nivel para mejorar la calidad del servicio, conforme a la experiencia de los usuarios. Como acciones de la responsabilidad del SIAU, también se destaca la socialización y divulgación a los usuarios en derechos y deberes, las cuales se realizan tanto en forma personalizada a través de charlas en salas de espera y la información gráfica que se despliega en las carteleras dispuestas en cada centro de salud, como en página web. De igual manera, se realizó actividad con los servidores públicos en sede administrativa del evento: Hoy le digo sí, a los derechos y deberes; actividad donde se destacó la aplicabilidad y cumplimiento de los mismos desde cada área. 3. VARIOS: El doctor FREDDY TUTA, representante médico y jefe de servicios ambulatorios; manifiesta que para la ESEB es un compromiso permanente el mejoramiento de los servicios de salud, para lo cual reitera la operatividad de los equipos básicos en salud que ha ampliado las coberturas para garantizar servicios con mejor accesibilidad e inclusión. Sin embargo, refiere que la barrera de las instituciones es la falta de recursos y la crisis que actualmente enfrenta el sistema de salud. Ante toda esta situación, destaca que se presentan las quejas y reclamos de los usuarios, como también la falta de calidez de éstos con los servidores públicos. En ese orden de ideas, informa que los servidores públicos del centro de salud centro, han referido la falta de seguridad en su integridad, por los maltratos verbales y amenazas de usuarios. Al respecto, interviene la trabajadora social y coordinadora de SIAU, quien refiere que aunque no tiene ninguna evidencia que se haya reportado; desde el proceso se han realizado capacitaciones a las instancias de participación social (asociación de usuarios, veedurías, líderes comunales) donde se hace énfasis que no sólo es el cumplimiento de los derechos de los usuarios sino también la observancia de los deberes por parte de los usuarios. Destaca que precisamente en la jornada de la mañana se retroalimentó con estas instancias el tema, aludiendo que el control social, debe también dirigirse a que la comunidad aplique lo que corresponde a ellos, para la adecuada interacción en el proceso de atención. Al respecto, también interviene el doctor HÉCTOR TORRADO, representante médico ante el comité, quien refiere que en su práctica laboral, observa a diario usuarios que demandan exigencias, inclusive ante procedimientos o exámenes que tienen hasta menos de un mes, que no tienen claro su compromiso como usuarios, y solicitan exámenes que no requieren y que desde el conocimiento médico, no ameritan, pero se amparan equivocadamente en la supervaloración de los derechos que promulga la norma. En otro aspecto de la atención, el doctor HÉCTOR TORRADO, pregunta cómo está el indicador de inasistencia, a lo que el doctor FREDDY TUTA informa que ha mejorado. Destaca que en la actualidad se hizo un mejoramiento en el aplicativo PANACEA que ha permitido la continuidad en el sistema, y que éste no se caiga permanentemente. Al respecto, el doctor HECTOR TORRADO, manifiesta que efectivamente sí ha mejorado, de pronto un poco más lento, pero sí permite el desarrollo de la atención, sin interrupciones.</p>							
COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION				RESPONSABLES			
PROGRAMAR Y NOTIFICAR FECHA PRÓXIMA REUNIÓN DE COMITÉ				SECRETARIA COMITÉ ETICA HOSPITALARIA ESEB			
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES				RESPONSABLES			
PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON							
 <hr/>		 <hr/>					
 <hr/>							
<hr/>							
<hr/>							



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

100-FR 002

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 06-25

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 5 DE JUNIO 2025

HORA DE INICIO: 2 Y 15 PM

HORA DE CULMINACION: 3 Y 30 PM

PÁGINA 2 de 2

Sin embargo, hace la observación que se requiere que el facturador pueda ver en línea, en tiempo presente, varias agendas, permitiendo que en un momento determinado pueda identificarse si a otro usuario se le pueda dar una cita de oportunidad por la inasistencia de otro. Analiza que si ya un usuario a tres minutos de la cita, no ha llegado, lo más probable es que se convierta en una asistencia; por lo que se podría asignar la cita de forma inmediata, por lo que propone el mejoramiento del sistema para que el facturador pueda monitorear la situación fácilmente. Así mismo, la trabajadora social y coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, manifiesta que para el mes de junio se perfila el inconveniente de oportunidad de las citas de imagenología (toma de rayos x, algunos laboratorios) por la falta de contrato con el prestador IDIME, lo que ha causado inconformidad con los usuarios que requieren el servicio para adelantar la continuidad de otros tratamientos. Al respecto, el doctor FREDY TUTA, explica que son problemas administrativos desde la celeridad del mismo prestador que no permite iniciar con un nuevo contrato sino se ha dado fin al anterior. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ refiere que las cargas administrativas no deben recaer en el usuario, creando barreras para el acceso a los servicios de salud. En todo caso, el doctor FREDY TUTA, manifiesta que se está adelantando el trámite administrativo y documental para que se pueda realizar el contrato y se generen las autorizaciones que solicitan los usuarios. Agotada la agenda, finalmente se da por terminada la reunión siendo las 3 y 30 pm



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

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

FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA

CÓDIGO	ESSIG-CA-FO-006	VERSIÓN	4.0	FECHA DE APROBACIÓN	13/11/2024
--------	-----------------	---------	-----	---------------------	------------

TEMA O NOMBRE DEL EVENTO:	Comité ética hospitalaria Junio 2025				
RESPONSABLE DEL EVENTO:	Isolina González León		Área:	SIAU.	Empresa:
HORA / CIUDAD / FECHA:	Hora inicio: 2:15p.m.	Hora fin: 3:30p.m.	Ciudad: Barrancabermeja	Fecha: 5-06-2025	
TIPO DE EVENTO:	Charla <input type="checkbox"/>	Inducción <input type="checkbox"/>	Curso <input type="checkbox"/>	Taller <input type="checkbox"/>	Capacitación <input type="checkbox"/> Otro <input checked="" type="checkbox"/>

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
Freddy Hernando Tula Tula	Ambulatorios @	Ambulatorios@esebarrancabermeja.gov.co	
Zolai Sorez R.	etica hospitalaria	Zolai79@hotmail.com	
HECTOR A. TORRES	Ambulatorios	hectoraugust1970@gmail.com	
Isolina González León	SIAU Trabajador	siau@esebarrancabermeja.gov.co	



ESEB 105.2025.019

CIRCULAR INTERNA

Barrancabermeja D.E., 27 de mayo 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 5 de junio 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 mayo de 2025
- 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 JUNIO 2025 ESEB

