



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

100-FR 002

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA

ACTA N°: 09-25

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 4 DE SEPTIEMBRE 2025

HORA DE INICIO: 2:15 PM

HORA DE CULMINACION: 3:50 PM

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
FREDY HERNANDO TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA				
HÉCTOR TORRADO	REPRESENTANTE MÉDICO				
NICOLAZA PÉREZ AGUDELO	REPRESENTANTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS				
MARÍA PATRICIA VELÁSQUEZ	REPRESENTANTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS				

ORDEN DEL DÍA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICIÓN DE AGENDA A TRATAR.
2. INFORME PQRDSF AGOSTO 2025
3. VARIOS

DESARROLLO ORDEN DEL DÍA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICIÓN DE AGENDA A TRATAR: Se confirma la presencia del doctor Doctor FREDY TUTA, Delegado Gerencia; doctor HÉCTOR TORRADO, Representante médico; la señora MARÍA PATRICIA VELÁSQUEZ, representante asociación de usuarios, NICOLAZA PÉREZ, Representante por la asociación de usuarios. Como asistentes se cuenta con la presencia de la profesional de apoyo al SIAU, CECILIA MIRANDA LEYVA. 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 agosto de 2025, Como tercer punto, varios (Observaciones o casos planteados por los usuarios) **2. INFORME DE PQRDSF AGOSTO 2025:** La profesional de apoyo al SIAU, Cecilia Miranda, presenta el informe de pqrdsf del mes de agosto de 2025. Informa que se presentaron 60 manifestaciones, siendo el mayor canal de solicitudes el virtual (correo electrónico), seguido del telefónico, presencial, buzones y medio escrito. Se presentaron 7 reclamos, cuya mayor causa fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, especialmente los del programa de riesgo cardiovascular; situaciones que fueron remitidas a la regente de farmacia, quien una vez hubo la disponibilidad del medicamento, reportó y se notificó a los usuarios para la respectiva entrega. Con la misma frecuencia, se presentó 1 reclamo por dificultad de comunicación con las líneas telefónicas, 1 reclamo por falta de disponibilidad de agenda médica y 1 reclamo por negación en la prestación del servicio (barreras en el servicio de consulta externa, médica no brinda la atención por error de la médica, quien canceló la cita directamente al usuario. Como acción correctiva, la profesional atendió a la usuaria en la fecha y hora indicada. Hubo una queja por percepción de trato inequitativo en el proceso de atención y una queja por percepción de trato indigno (insatisfacción en el proceso de revisión del médico). Referente a los indicadores del proceso SIAU, se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 84%; conocimiento y comprensión de deberes y derechos en un 94%, tiempo en días para la resolución de pqr, 72 horas promedio. De igual manera, se realizaron las capacitaciones en trato digno, humanización, empatía y comunicación asertiva; tanto a usuarios como a servidores públicos. Al respecto, interviene la señora Nicolaza Pérez, manifiesta que aunque no hay que bajar la guardia en el aspecto de humanización; en la actualidad se observa tanto en los servidores públicos como en los usuarios, una mejor relación en el proceso de atención, por lo que han disminuido las quejas por este aspecto **3. VARIOS:** Interviene la señora María Patricia Velásquez, aludiendo a la situación que se presentó en el centro de salud Centro. Al respecto, el doctor Freddy Tuta, manifiesta que se hace necesario conocer la información de ambas partes, tanto de parte del usuario como de los funcionarios. Informa que de acuerdo al relato de la médica de turno refiere que al ingreso de la usuaria, la familiar de ésta le informa a la auxiliar que lo que solicitan es un traslado, por lo que requieren la ambulancia, e insiste sobre ello. Como es sabido por políticas institucionales y por normatividad, las remisiones por traslado se hacen por el sistema de referencia y contrarreferencia. La otra modalidad es la remisión prehospitalaria que en algún tiempo se prestaba por bomberos, convenio que no se cuenta en este momento. Adicionalmente, manifiesta que se hace necesario que se implementen cámaras con sonido para verificar las situaciones que se presentan. Interviene el doctor Héctor Torrado quien pregunta qué afección presentaba la usuaria. Al respecto, la señora Nicolaza Pérez, aclara que la usuaria pertenece al programa de diálisis, y probablemente se lastimó por lo que se evidenciaba el área lastimada. Aduce, el doctor Freddy Tuta, que fue precisamente lo que se mostró en las redes, con una imagen que impresiona y que deja la percepción de que hubo negligencia en la atención o que hubo barreras en el servicio. A ese referente, interviene el doctor Torrado, manifiesta que bien se pudo darle la atención a la usuaria y de acuerdo a la directriz médica, remitir, independientemente del régimen de afiliación. De hecho, así se le da la legalidad en la atención con el direccionamiento requerido y se evitan tales situaciones. En ese orden de ideas, interviene la señora Nicolaza Pérez quien manifiesta que precisamente es la educación al usuario, de acuerdo a las normas y las políticas de atención, lo que permite que ellos como asociación de usuarios, socialicen y divulguen con los líderes y comunidad en general, para evitar reclamaciones que muchas veces no aplican. Así mismo, la señora María Patricia Velásquez sugiere que a través de las redes sociales se pueden promover las actividades de la ESEB, dado que hoy día existen muchas que los usuarios visualizan. Al respecto, la profesional de apoyo al SIAU, Cecilia Miranda, manifiesta que se cuenta con una página web donde los usuarios pueden acceder a todas las acciones que en materia de salud, realiza la Eseb, así también como la información de derechos y deberes. Así mismo el facebook de la Eseb a través del cual se hacen todas las divulgaciones de eventos para conocimiento público y se invita a los usuarios a participar. De hecho, se cuenta con una periodista en la Eseb, que está al frente de que esos eventos se publiquen y difundan. La Señora Nicolaza Pérez confirma que ve continuamente la información, la cual es compartida por la doctora Sandra Vera. Al respecto, se indica a la señora María Patricia Velásquez como ingresar y la comparte con sus contactos para hacerlo extensivo. También refiere la señora María Patricia Velásquez que se implemente el servicio de cámaras con audio en las áreas de atención, para tener información veraz de las situaciones que se presentan en el centro de salud

COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

INDAGACIÓN DEL CASO PRESENTADO EN EL CENTRO DE SALUD CENTRO POR LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

DOCTOR FREDDY TUTA

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Nicolaza Pérez P.
 Doctor Freddy Torrado

[Handwritten signature]



**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:	CONSTE ETICA HOSPITALARIA SEPTIEMBRE 2025				
RESPONSABLE DEL EVENTO:	Miembros comité Etica Hospitalaria ESB		Área: SUBCIENTIFICA / SINV.	Empresa: ESE Barranquilla	
HORA / CIUDAD / FECHA:	Hora inicio: 2:15PM	Hora fin: 3:50PM	Ciudad: Barranquilla	Fecha: 04 Septiembre 2025	
TIPO DE EVENTO:	Charla	Inducción	Curso	Taller	Capacitación <input type="checkbox"/> Otro <input checked="" type="checkbox"/>

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@esebarranquermeja.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@esebarranquermeja.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
Hector A. TORRES	AMBULATORIO	hectoraugusto1970@gmail.com	
María Patricia Velásquez	ASO. USU.	maripatriciavelasquez1967@gmail.com	
Fredy Hernando Tuta T	Ambulatorio	Ambulatorio@esebarranquermeja.gov.co	
CECILIA ESTER MIRANDA BEYR.	SINV.	Sinv@esebarranquermeja.gov.co	
Nicolazo Perez Aguado.	SSOUSU ESEB.	nicolazaperezaguado@gmail.com	



ESEB 105.2025.031

CIRCULAR INTERNA

Barrancabermeja D.E., 27 de agosto 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.

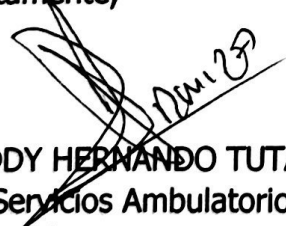
ASUNTO: Reunión Comité de Ética Hospitalaria.

Muy cordialmente me permito invitarlos a la reunión del **COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA**, programado para el día jueves 04 de septiembre 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 agosto 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 SEPTIEMBRE 2025 ESEB

