	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	100-FR 002
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA		ACTA N°: 10-25		FECHA DE EMISIÓN	
FECHA: 2 DE OCTUBRE 2025		HORA DE INICIO: 2:20 PM		HORA DE CULMINACION: 3:40 PM		
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	HÉCTOR TORRADO	REPRESENTANTE MÉDICO	ZULAI SUÁREZ	REPRESENTANTE COPACO		
	SORCELINA RUSSO	REPRESENTANTE ENFERMERIA				
	NICOLAZA PÉREZ AGUDELO	REPRESENTANTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS				
	MARÍA PATRICIA VELÁSQUEZ	REPRESENTANTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS				

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES 3. INFORME PQRDSF SEPTIEMBRE 2025

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR: Se confirma la presencia del doctor HÉCTOR TORRADO, Representante médico; la enfermera SORCELINA RUSSO, representante enfermería; la señora MARÍA PATRICIA VELASQUEZ, representante asociación de usuarios, NICOLAZA PÉREZ, Representante por la asociación de usuarios; señora ZULAI SUÁREZ, Representante Copaco. Como asistentes se cuenta con la presencia de la coordinadora siau, trabajadora social, ISOLINA GONZÁLEZ y de la profesional de apoyo al SIAU, CECILIA MIRANDA LEYVA. A continuación, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, 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 Revisión de los compromisos anteriores, como tercer punto el informe de pqrdsf correspondiente al mes de septiembre de 2025. **2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES:** La profesional de apoyo al SIAU, CECILIA MIRANDA LEYVA, manifiesta que en la reunión anterior las integrantes de la asociación de usuarios, expusieron el caso del inconveniente en la atención del centro de salud Centro, en donde acudiente de usuaría mayor, presenta inconformidad por la no prestación del servicio de ambulancia. La usuaria en mención es paciente renal, con procedimiento de diálisis, y requería el traslado a otra institución. Al respecto, hace la intervención la señora MARIA PATRICIA VELÁSQUEZ, quien manifiesta que el inconveniente fue de información por lo que se hace necesaria implementar estrategias que identifiquen la claridad de los hechos, por ejemplo cámaras con audio, donde se verifique la actuación tanto del usuario como del funcionario y puedan establecerse responsabilidades, ante todo en el servicio de urgencias. Otra est propuesta es la divulgación de la información, no solamente los derechos y deberes, sino de los servicios, en este caso el tema específico del transporte de ambulancia, detallar cómo es el procedimiento, cómo se accede y que corresponde a la institución. En ese referente, el doctor Héctor Torrado sugiere que un plegable informativo cumpliría el doble propósito de la información pero también de incentivar la venta de los servicios lo que puede ser beneficioso para la ESEB. De igual manera, la enfermera SORCELINA RUSSO, aclara que el servicio de ambulancia no está habilitado en ese sentido, y que institucionalmente el servicio de ambulancia se presta por referencia y contrarreferencia, destacando que es un procedimiento institucional y no domiciliario. Al respecto, también interviene el doctor Héctor Torrado, propone que se realice reunión con participación de líderes del centro donde se mencione el tema del servicio de ambulancia. En ese orden de ideas, propone que se concrete una reunión con la comunidad del centro y que la Eseb asuma el transporte, refiere que no sería prudente ir en carro particular por aspectos de seguridad y que puedan además asistir los funcionarios de las áreas que correspondan. Al respecto la señora NICOLAZA PÉREZ, propone que por espacio pudiera ser en el vehículo de la jefe Sorcelina. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ asume el compromiso de pedir el concepto del ingeniero MILTON RINCON, lider de seguridad y salud en el trabajo y a la ARL, para definir si es posible por ese medio. A continuación interviene la señora NICOLAZA PÉREZ, manifiesta que la ESEB ha tenido cambios que van acorde con las exigencias de las EPS y la normatividad vigente. Refiere que desde su experiencia personal en algún momento tuvo el concepto de que era responsabilidad de la Eseb remitir la ambulancia al domicilio del usuario para trasladarlo, situación que discutió en diversas ocasiones con el profesional FREDDY TUTA; pero en la actualidad tiene claro que es un procedimiento institucional que debe ser por remisión y que hoy se cuenta con el servicio de bomberos para ejercer esa labor y así se debe aplicar. Al respecto interviene la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, menciona que históricamente se le ha informado a la comunidad del centro, a través de reuniones con los líderes que en general siguen siendo los mismos, el tema en cuestión se ha aclarado una y otra vez, destacando que la ESEB no presta el servicio particular de ambulancia, pero no ha surtido efecto, aparte de eso la comunidad del centro asume que tiene potestad sobre las donaciones que le hace ecopetrol en recursos y por ello reclama continuamente al respecto. De otra parte, menciona que la forma en que se presentan los hechos desde las redes sociales y otros medios, es inevitable el impacto visual que genera en la comunidad, el presentar un usuario que emana sangre, sin conocer la realidad de los hechos como es el caso que se menciona, donde la usuaria por su procedimiento de diálisis tiene un cáteter que le genera expulsión de sangrado. Por lo tanto, la comunidad se queda con la percepción de que no se brindó el servicio adecuadamente. En conclusión, los compromisos acordados son definir con el jefe de servicios ambulatorios, fecha y logística para reunión con la comunidad del centro y revisión de la propuesta para realizar video institucional del tema referenciado y despliegue de plegables informativos **3. INFORME DE PQRDSF SEPTIEMBRE 2025:** La coordinadora SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, presenta el informe de pqrdsf del mes de septiembre de 2025. Informa que se presentaron 49 manifestaciones, siendo el mayor canal de solicitudes el virtual (correo electrónico), seguido del telefónico, buzones y presencial. Se presentaron 10 reclamos, cuya mayores causas fueron: falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta odontológica por no disponibilidad de agenda; estos eventos fueron remitidos al coordinador de odontología y se asignaron las citas, notificándoles a los usuarios fecha, centro y profesional para la atención. Como segunda causa, se presentó la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, situaciones que fueron remitidas a la regente de farmacia quien reportó la disponibilidad de los mismos, y se notificó a los usuarios para la respectiva entrega. Como tercera causa, se presentó la información errada en el momento de asignar las citas por el call center; en estos casos se asignó nueva cita a los usuarios y se remitieron las situaciones al área de sistemas para seguimiento y toma de acciones correctivas a fin de evitar estos errores que causan traumatismos a los usuarios. En cuanto a las causas de quejas, se presentó el trato indigno o deshumanizado, presentándose en el centro de salud Cdv donde el profesional a percepción del usuaría no fue amable y la otra en el centro de salud Cardales, donde la usuaria refiere que no se le brindó trato digno y preferente, dado su estado de embarazo, para acceder al servicio de laboratorio. Ambas situaciones fueron remitidas al jefe de servicios ambulatorios par retroalimentación del proceso.

COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

COORDINAR REUNIÓN CON COMUNIDAD DEL CENTRO Y REPRESENTANTES DE LA ESEB	RESPONSABLES DOCTOR FREDDY TUTA
EVALUAR Y CONCRETAR PROPUESTA DE DESPLIEGUE INFORMATIVO TANTO EN VIDEO COMO EN PLEGABLES ALUSIVOS A LOS SERVICIOS DE LA ESEB, DESTACANDO EL SERVICIO DE AMBULANCIA	DOCTOR FREDDY TUTA

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

	RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

[Handwritten signatures of assistants]

[Handwritten signature: Nicolaza Pérez]



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

100-FR 002

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITE: ETICA HOSPITALARIA

ACTA N°: 10-25

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 2 DE OCTUBRE 2025

HORA DE INICIO: 2 Y 20 PM

HORA DE CULMINACION: 3 Y 40 PM

PÁGINA 2 de 2

Al respecto de la situación en el centro de salud Cardales, manifiesta que está en proceso de gestión para coordinar reunión con la jefe del centro y definir estrategias como el incluir mayor número de sillas en sala de espera para que los usuarios puedan permanecer mientras esperan el acceso al servicio. Refiere que también hay una responsabilidad de los usuarios de ser solidarios y ceder la silla pero los propios funcionarios refieren que no hay compromiso al respecto. Destaca que desde el SIAU se señalaron sillas para identificar a los usuarios en los grupos vulnerables, garantizando el enfoque preferencial y diferencial, pero al revisar se observa ya no esta la marcación realizada; por lo que también se hace llamado a los miembros presentes por la comunidad ante el comité de ética hospitalaria para que se fortalezca en los usuarios que también tienen responsabilidad de garantizar la atención a la población vulnerable. De igual manera, desde el proceso siau se retroalimenta el garantizar el trato digno, respetuoso y la calidez en el proceso de atención, si bien desde cada proceso involucrado, se hacen los llamados de atención a los servidores públicos involucrados y en caso de ser repetitivo se remite a otra instancia. Referente a los indicadores del proceso SIAU, se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 84%; conocimiento y comprensión de deberes y derechos en un 90%, 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. Finalmente la coordinadora SIAU agradece la asistencia y participación de los asistentes y se da por terminada la reunión



**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 DE ÉTICA HOSPITALARIA ESE BARRANCABERMEJA				
RESPONSABLE DEL EVENTO:	Miembros Comité Ética Hospitalaria ESEB		Área: Subespecialidad / SIAU	Empresa: ESE Barrancabermeja	
HORA / CIUDAD / FECHA:	Hora inicio:	Hora fin:	Ciudad: Barrancabermeja	Fecha: 02 Octubre / 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
Sorcelina Roso Flores	Enfermera	Auditancia.pym@esebarrancabermeja.gov.co	
HECTOR A. TRINIDAD	MEDICO	hectoraugusto1970@gmail.com	
Maria Patricia Delacruz	Asociación de Usuarios	montapatriciadelaquez1967@gmail.com	
Isolina Gonzalez Leon	SIAU - Trabajo Social	siau@esebarrancabermeja.gov.co	
Nicolaza Perez Agudelo	ASUSU ESEB	nicolazaperezagudelo@gmail.com	
Zulai Suarez P	Asociación Usuarios	Zulai79@hotmail.com	
CECILIA E. Miranda Leyva	SIAU - PROF APOYO	SIAU@esebarrancabermeja.gov.co	

ESEB 105.2025.036

CIRCULAR INTERNA

Barrancabermeja D.E., 29 de septiembre 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 02 de octubre 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 septiembre de 2025
- Presentación de indicadores de socialización Derechos y Deberes.
- Propositiones 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 OCTUBRE 2025 ESEB

