



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

FORMATO ACTAS

NOMBRE

COMITÉ ÉTICA HOSPITALARIA

ACTA No. 01-19

CODIGO

GC-FR013

VERSION

5

FECHA DE EMISION

28/11/2013

FECHA : 4 DE ABRIL 2019

HORA DE INICIO: 2:30 PM

HORA DE CULMINACION: 3:40 PM

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

FREDDY TUTA

REPRESENTANTE DE LA GERENCIA

CECILIA MIRANDA LEYVA

PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)

ARGEMIRO GARCÍA MARIN

ASOCIACION USUARIOS

ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN

COORDINADORA SIAU (INVITADO)

KAREN CAMARGO

ENFERMERA (INVITADA)

ARMANDO BARROS

ASOCIACION USUARIOS

SHIRLEY CAROLINA CASTRO

COORDINADORA DARSALUD (INVITADA)

SANDRA VERA

REPRESENTANTE MEDICO

YMA ROJAS

REPRESENTANTE ENFERMERIA

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Informació PRSD Marzo 2019 y varios

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum: Se verifica la asistencia y se constata la presencia del doctor FREDY TUTA, Representante de la Gerencia, YMA ROJAS, Representante de Enfermería, Doctora SANDRA VERA, Representante medico y los miembros de la Asociación de usuarios señor ARMANDO BARROS y señor ARGEMIRO GARCÍA MARÍN, invitados: Trabajadora Social, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Profesional de Apoyo SIAU CECILIA MIRANDA, SHIRLEY CAROLINA CASTRO, coordinadora DARSALUD Y KAREN CAMARGO, Coordinadora de Enfermería. Por lo tanto, se procede a realizar la reunión. La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, inicia la reunión, haciendo énfasis a los miembros por la Asociación de Usuarios, que el horario del comité con el cambio de horario, es a las 3:00 pm. Sin embargo, por esta ocasión se tiene en cuenta el tiempo de los representantes para iniciar más temprano.

2. INFORME PQRSO MARZO 2019: La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Presenta el informe de PQRSO, Correspondiente al mes de marzo de 2019. Refiere que a través de la oficina de atención al usuario, se recibieron dos quejas presenciales; una referida al cobro inadecuado de atención por odontología, en la que el odontólogo del centro de salud Danubio se comprometió a realizar un procedimiento en forma particular, pero recibió el dinero a la usuaria directamente en el centro de salud. Sin embargo, el profesional no cumplió con lo pactado, y no tuvo una actitud amable con la usuaria. El caso se remite al coordinador de odontología, quien se compromete a revisar la situación, y en efecto se hace el debido llamado de atención y se hace devolución a la usuaria del dinero pagado. La otra queja, también afectó al servicio de odontología y el motivo fue la insatisfacción del usuario con la atención recibida por el odontólogo del centro de salud Versalles. Refiere el usuario que el odontólogo no le dio suficiente información y no fue muy amable en la atención y lo orientó fue a solicitar nueva cita, en la cual tampoco fue asertivo. La no conformidad fue remitida al coordinador de odontología. Se revisa la situación y se asigna cita al usuario con otro profesional en el centro de salud Floresta, donde el usuario recibe la atención a satisfacción. A través del mecanismo de buzones, se recibieron 54, cuyos motivos más relevantes fueron administrativos (insuficiente oportunidad citas médicas, inadecuadas adecuaciones locativas); calidad (falta de calidez, no satisfacción con la atención recibida); oportunidad (demora en la atención de la cita, demora en la asignación de la cita, demora en la atención de urgencias, demora en la entrega de medicamentos). Todas las situaciones fueron reportadas al operador de servicios Darsalud y a los respectivos interventores y jefes de procesos para las acciones correctivas pertinentes. Sin embargo, también se destacaron felicitaciones a algunos servidores públicos (médicos, facturadores y odontólogos). De otra parte la coordinadora SIAU, ISOLINA GONZÁLEZ, destaca que en lo que se refiere a la oportunidad, se ha evidenciado mejora en el centro de salud Cdv. En este instante, ingresa la coordinadora de DARSALUD, SHIRLEY, por lo que el doctor FREDDY TUTA, destaca que en la fecha se hizo recorrido a diferentes centros de salud, y se evidenció la oportunidad para el día siguiente, y el servicio funcionando normalmente. La trabajadora social, ISOLINA GONZÁLEZ, Hace formal presentación de la funcionaria de Darsalud. También interviene la doctora SANDRA VERA, jefe de Servicios ambulatorios, quien se disculpa por no estar al inicio de la reunión, dado que estaba atendiendo otros asuntos de la ESEB. Al respecto del tema, informa que se ha estado trabajando arduamente en la asignación de médicos, disponiendo de los profesionales de Servicio Social Obligatorio, quienes se están asignando para dar apoyo y mejorar la oportunidad. 3. INQUIETUDES DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIO: al respecto, el señor ARMANDO BARROS, manifiesta inquietud por las fórmulas que se generan en el servicio de urgencias y la vigencia de 3 días para su entrega. Al respecto, el doctor FREDDY TUTA, aclara que en el servicio de urgencias se debe analizar la patología, que en muchas ocasiones no aplica para la entrega de medicamentos del primer nivel de atención. También reitera que en comités anteriores se destacó también el inconveniente que hubo con los medicamentos a nivel nacional, por lo que algunos medicamentos no fueron generados, y se presentó agotamiento de los mismos. También destaca que con la Eps Emdisalud no se ha logrado realizar contrato de entrega de medicamentos. Finalmente hace intervención el miembro por la asociación de usuarios, señor ARGEMIRO GARCÍA, quien refiere que en el tema de salud, y de los inconvenientes planteados, la comunidad es apática, no aprovechando los espacios para ello, lo cual se evidenció en la reciente rendición de cuentas. También alude a que sigue sin definirse el cronograma de actividades a realizar con los usuarios sobre deberes y derechos Sin otro particular al que referirse, se da por terminada la reunión a las 3:40 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

SEGUIMIENTO A COMPORTAMIENTO OPORTUNIDAD CITAS MÉDICAS

SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD
INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Isolina González León
[Signature]

[Signature]
[Signature]
[Signature]

[Signature]
[Signature]
[Signature]