



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA  
FORMATO ACTAS**

CODIGO	GC-FR013
VERSION	5
FECHA DE EMISION	28/11/2013

NOMBRE: COMITÉ ETICA HOSPITALARIA ACTA No.08 -19

FECHA: 8 DE AGOSTO 2019 HORAS DE INICIO: 3:10 PM HORAS DE CULMINACION: 4:15 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)	ARMANDO BARROS	ASOCIACION USUARIOS
ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN	COORDINADORA SIAU (INVITADO)	KAREN CAMARGO	ENFERMERA (INVITADA)	ARGEMIRO MARTINEZ	ASOCIACION USUARIOS	
SANDRA VERA	REPRESENTANTE MEDICO					

**ORDEN DEL DIA:**

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Informació PQRSD-F JULIO 2019 .3. Inquietudes miembros de la Asociacion de usuarios

**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; 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, 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, Solicitando nuevamente a los integrantes de la asociacion de usuarios, el acta de renovacion de miembros por la asociacion ante comite de etica, pero manifiestan que a la fecha no se ha efectuado el procedimiento para nueva eleccion. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ, recalca que se debe proceder y remitir a la oficina de SIAU la documentacion respectiva, dado que ya se vencieron los terminos de los representantes de la asociacion de usuarios ante el comité de ética hospitalaria. Los miembros de la asociacion asumen el compromiso de informar a la presidenta de la asociacion y tambien desde SIAU se notificaria nuevamente.

2. INFORME PQRSD JULIO 2019: La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Presenta el informe de PQRSD, Correspondiente al mes de Julio de 2019. Refiere que en el periodo se recibieron cuarenta y nueve (49) quejas y reclamos; de las cuales, cuatro (4) fueron presenciales, manifestaciones directas de los afectados en la oficina del SIAU, referentes a no conformidad por la atencion de auxiliar en el programa de planificacion familiar (centro de salud Cardales), no conformidad por la actitud del medico (centro de salud Floresta), no conformidad falta de oportunidad en el servicio de consulta externa (Danubio) y maltrato de la odontologa (Cdv). A través del mecanismo de buzones, se recibieron 27 quejas y reclamos, cuyos motivos más relevantes fueron administrativos (insuficiente oportunidad citas médicas centros de salud Danubio, Cardales, Floresta, Versalles; solicitud de mejoras locativas, arreglo de baños, aires acondicionados; centros de salud Castillo; trato poco humanizado (Medico Gino, Floresta; Medico Andres, Centro; jefe centro, Promotora Yolanda, odontologo Progreso); Oportunidad(demora en la atención por parte del medico (Centro y progreso); falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (losartan 50 mg); Accesibilidad ( no conformidad por barreras en la atencion servicio de odontologia Centro, Planificacion familiar Centro). CAtorce (14) no conformidades se recibieron telefonicamente y se refieren a no conformidad por falta de oportunidad en asignacion de citas (Floresta, Danubio, cardales) e irregularidades locativas (Castillo). Se destacan tres(3) felicitaciones (odontologo Forney Lozada, centro de salud Danubio; recurso humano centro de salud Versalles. Todas las situaciones fueron reportadas al operador de servicios Darsalud y a los respectivos interventores y jefes de procesos para las acciones correctivas pertinentes y la Respuesta oportuna a los usuarios. 3. INQUIETUDES DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIO: El señor ARMANDO BARROS refiere que la falta de oportunidad en citas medicas, sigue siendo un problema para los usuarios y destaca que en Danubio muchos usuarios se quedan sin cita. Al respecto, el doctor Freddy Tuta informa que se sigue monitoreando el comportamiento de la demanda de atenciones, si bien reconoce que hay que mejorar el problema de la oportunidad. Sin otro particular al que referirse, se da por terminada la reunión a las 4:15 pm

**COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION**

**RESPONSABLES**

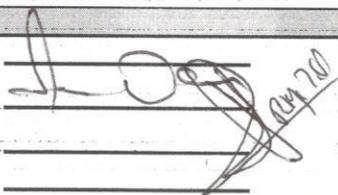
ACTUALIZACION ELECCION DE MIEMBROS ASOCIACION DE USUARIOS COMO REPRESENTANTES ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA

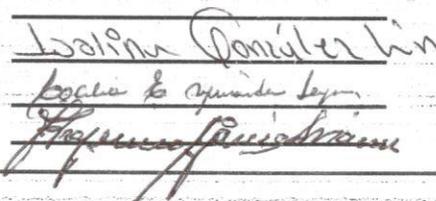
INTEGRANTES ASOCIACION DE USUARIOS

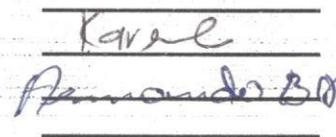
**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES**

**RESPONSABLES**

**PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON**

  
Freddy Tuta

  
Isolina González León  
Coordinadora SIAU

  
Armando Barros