

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA****FORMATO ACTAS**

NOMBRE

COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

ACTA No.07 -19

CODIGO

GC-FR013

VERSION

5

FECHA DE EMISION

28/11/2013

FECHA :4 DE JULIO 2019

HORA DE INICIO: 3:10 PM

HORA 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 PQRS-D-F JUNIO 2019 .3. Inquietudes miembros de la Asociación 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, haciendo observacion a los integrantes de la asociacion de usuarios, ante el comite de etica, que ya se cumplio el tiempo de renovacion, por lo que urge que definan si continuarian los mismos miembros o se nombrarian otros. Los integrantes de la asociacion asumen el compromiso para reportar dicha informacion al menor tiempo posible.

2. INFORME PQRS-D JUNIO 2019: La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Presenta el informe de PQRS-D, Correspondiente al mes de Junio de 2019. Refiere que a través del mecanismo de buzones, se recepcionaron 26 quejas y reclamos, cuyos motivos más relevantes fueron administrativos, que representan un 43% (insuficiente oportunidad citas médicas, específicamente centros de salud Cdv, Danubio, Floresta, Cardales, Campin, Versalles; no conformidad con adecuaciones locativas (no conformidad con aseo habitaciones, solicitud de reestructuración baños y tener dispensadores de agua, Floresta, vulneración de derechos por no entrega de factura al usuario, Castillo); calidad( falta de calidez personal de odontología (profesional Elver en Campin y doctora Yady en Danubio); trato poco humanizado auxiliares de enfermería (Denise en Cdv, Zaira en Campin y Rita en Danubio); Oportunidad(demora en la atención por parte del profesional odontologo, Castillo; falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (losartan 50 mg, metformina, lovastatina y carbamazepina); informacion inadecuada al usuario (mal direccionamiento sobre los servicios en centro de salud ,Cdv, por mala verificacion en base de datos). Se destacan felicitaciones al odontologo Forney Lozada, centro de salud Danubio; Medica María del Mar, centro de salud Cdv; medica centro de salud Versalles; recurso humano farmacia y personal de servicio urgencias, Danubio. 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, manifiesta total desacuerdo con la oportunidad que reporta la ESE Barrancabermeja, con la realidad que se observa en el día a día en los centros de salud. Destaca el caso particular del centro de salud Danubio donde a la fecha solo hay un medico general de cuatro horas, por lo que los usuarios y usuarias no alcanzan las citas, especialmente la poblacion de adultos mayores. De igual manera, alude al tema de los medicamentos, situacion que se presenta por no pago a proveedores. Manifiesta sentidamente que es muy doloroso contemplar como el usuario no tiene la accesibilidad y oportunidad a los servicios. Al respecto, el doctor Freddy Tuta manifiesta que la ESE Barrancabermeja, no ha sido ajena a la problematica de salud que vive el pais, y que es un sistema que no ofrece garantias al usuario; por la misma normatividad que a veces cohibe a las mismas instituciones para brindar un mejor servicio. Menciona que la institucion tuvo que aplicar el modelo de austeridad que le impuso la Supersalud por tener riesgo moderado. Sin embargo, a la fecha se han generado algunas alternativas de mejoramiento que no son totales, pero que si han logrado mantener el servicio en la ESEB. Logicamente, la ESEB ha pasado por momentos de mejor flujo de recursos, con los que pudo responder con mayores alternativas de mejoramiento para los usuarios. Destaca que si bien la institucion es sin animo de lucro, tampoco puede trabajar a perdida; por lo que dependiendo de los recursos disponibles es que puede hacer frente a la problematica. Enfatiza que si existe el compromiso de tomar las acciones segun lo permita la capacidad instalada y los recursos disponibles. A continuacion hace su intervencion el usuario ARGEMIRO MARTINEZ, quien refiere que el comite ha perdido su objetivo, y se ha convertido en un caudal de criticas y no soluciones, que las actividades del comite como tal no se han efectuado, y que es bueno retomar el curso y no estancarse en el mismo punto sin llegar a un resultado. Al respecto, el usuario ARMANDO BARRIOS, difiere de la opinion del señor ARGEMIRO MARTINEZ, toda vez que recalca la mala prestacion del servicio.s que han sido planteadas se han reportado oportunamente y de acuerdo a la competencia que merecen. Sin otro particular al que referirse, se da por terminada la reunión a las 3:30 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**

Isolinda González León  
Isolinda González León  
Karen

[Firma]  
[Firma]  
[Firma]

[Firma]  
Armando B