

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

NOMBRE

COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

ACTA No.06 -19

CODIGO

GC-FR013

VERSION

5

FECHA DE EMISION

28/11/2013

FECHA : 6 DE JUNIO 2019

HORA DE INICIO: 2:30 PM

HORA DE CULMINACION: 3:30 PM

**ASISTENTES:**

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

FREDDY TUTA

REPRESENTANTE DE LA GERENCIA

YMA ROJAS

REPRESENTANTE ENFERMERIA

ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN

COORDINADORA SIAU (INVITADO)

KAREN CAMARGO

ENFERMERA (INVITADA)

SANDRA VERA

REPRESENTANTE MEDICO

CECILIA MIRANDA LEYVA

PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)

**ORDEN DEL DIA:**

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Informació PQRSD-F Mayo 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; invitados: Trabajadora Social, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Profesional de Apoyo SIAU CECILIA MIRANDA 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.

2. INFORME PQRSD MAYO 2019: La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Presenta el informe de PQRSD, Correspondiente al mes de Mayo de 2019. Refiere que a través del mecanismo de buzones, se recibieron 25 quejas y reclamos, cuyos motivos más relevantes fueron administrativos (insuficiente oportunidad citas médicas, sin avisar a los usuarios si se van o no a asignar, centro de salud Cdv solicitud incremento personal p y p, centro de salud Versalles; cobros inapropiados por mala verificación de derechos, Centro: Oportunidad(demora en la atención por parte del profesional médico en centros de salud , Versalles y LLanito; demora en la atención de urgencias; Castillo; demora en la atención del programa de citologías, Floresta. Calidad: actitud poco amable del medico,Cdv; trato poco amable facturadora; Versalles, insatisfacción doctor Angel Altamar;urgencias Castillo; insatisfacción por diagnosticos y tratamientos, Floresta, Cardales y Progreso. También se destacaron felicitaciones a algunos servidores públicos (odontologo Fomey Lozada, centro de salud Danubio; personal interdisciplinario programa prenatal, centro de salud Campin. De manera escrita se recibieron cuatro quejas: una queja por el trato poco amable del facturador de Versalles; una queja por mal direccionamiento del facturador al usuario, centro de salud Castillo; queja por trato inadecuado medico Floresta y queja de usuaria que refiere que por mal direccionamiento de la auxiliar en el programa de planificación familiar, esta embarazada, centro de salud Progreso. 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. Respecto a las actividades de sensibilización, durante el mes se realizo capacitacion en TRATO DIGNO Y HUMANIZADO,objetivo: Fortalecer en el cliente interno de la ESEB, el trato digno y humanizado para garantizar la calidez en la atención (centros de salud Floresta y sede administrativa, con 14 y 29 servidores publicos capacitados, respectivamente.Capacitacion PLATAFORMA ESTRATEGICA, Objetivo: Fortalecer en el cliente interno que labora en la ESEB,el conocimiento sobre plataforma estrategica -mision, vision, politica de calidad, codigo de etica; para garantizar el sentido de pertenencia a los funcionarios (centros de salud Cdv, con 14 servidores publicos capacitados 3. VARIOS: La trabajadora social, ISOLINA GONZALEZ, destaca la importancia de fortalecer los deberes y derechos en salud, desde cada proceso, para que los usuarios tengan claro que vulneraciones pueden reportar por los diferentes mecanismos de que dispone la ESEB, y se les garantice una atención centrada en calidad, oportunidad y calidez; asi mismo, los deberes que como usuarios deben ejercer en el proceso de atención, garantizando el buen trato al servidor publico y acatamiento a las normas. 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**

FORTALECIMIENTO DE DEBERES Y DERECHOS

COMITÉ DE ETICA

**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES****RESPONSABLES****PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON**

*Isolina Gonzalez Leon*  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Karen Camargo*  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*[Signature]*  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_