



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

NOMBRE: COMITÉ ETICA HOSPITALARIA ACTA No.09 -19

FECHA: 5 DE SEPTIEMBRE 2019 HORA DE INICIO: 3:10 PM HORA DE CULMINACION: 4:30 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)		
	ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN	COORDINADORA SIAU (INVITADO)	ARMANDO BARRROS	ASOCIACION USUARIOS		
	SANDRA VERA	REPRESENTANTE MEDICO				

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Información PQRS-D AGOSTO 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. Invitados: Trabajadora Social, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Profesional de Apoyo SIAU CECILIA MIRANDA. Por lo tanto, se procede a realizar la reunión. La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, inicia la reunión, Se recuerda nuevamente al integrante por la asociación de usuarios, el acta de renovación de miembros por la asociación ante comité de ética.

2. INFORME PQRS-D AGOSTO 2019: La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Presenta el informe de PQRS-D, Correspondiente al mes de Agosto. Refiere que en el periodo se recibieron veinticuatro (24) quejas y reclamos; de las cuales, cuatro (4) fueron presenciales, manifestaciones directas de los afectados en la oficina del SIAU, referentes a: - no conformidad con la actitud y el procedimiento realizado (toma de citología), por la auxiliar de enfermería, centro de salud Cardales; - No conformidad por la oportunidad y la actitud del médico al dar la información en el servicio de urgencias, Danubio; - No conformidad por el ofrecimiento y cobro por servicios y procedimientos odontológicos particulares y el posterior no cumplimiento de lo pactado con el profesional de odontología, centro de salud Danubio; - No conformidad por el direccionamiento al usuario para el proceso de remisión, centro de salud Castillo, según la familiar del usuario, le recomiendan para el traslado, utilizar el servicio de taxi. A través del mecanismo de buzones y telefónicamente se recibieron 20 quejas y reclamos, cuyos motivos más relevantes fueron **administrativos** (insuficiente oportunidad citas médicas centros de salud Danubio, Cardales, Floresta, Cdv; solicitud de incremento de horas médicas y odontológicas, centro de salud Fortuna; arreglo de aire acondicionado centro de salud Castillo; **calidad** (trato poco humanizado odontólogo Progreso, médico urgencias Danubio, Promotora Progreso, auxiliar Cardales, enfermería Versalles); **Oportunidad** (de mora en la atención por parte del médico Campín, Progreso, Cdv y Versalles; odontología Centro; no cumplimiento de horarios de atención área de farmacia, Versalles). Se destacan siete (7) felicitaciones (médico y odontólogo, Centro, médico Progreso). También se realizaron diecinueve (19) Orientaciones y siete (7) intermediaciones, para el acceso a los servicios de la ESEB y direccionamiento a servicios Eps. 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 formula preguntas concretas acerca del servicio: * ¿En qué se ha mejorado el servicio de la ESEB? Al respecto, responde la jefe de servicios ambulatorios, doctora SANDRA VERA, quien destaca que se ha actuado frente a la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa. En ese orden de ideas, refiere que en el centro de salud Cardales, se incrementaron horas médicas, disponiendo de un médico adicional tres veces a la semana, por lo que en la actualidad se asigna cita en los horarios estipulados: 6 am a toda la población en general y 9:00 am para población vulnerable (mujer embarazada, niños menores de cinco años, adulto mayor, personas con capacidad diferente). Se hizo reunión con la junta de acción comunal de la comuna 1, y como compromiso se pactó el asignar cita a toda persona que lo solicite y disponer en parte visible los horarios de atención. Se aclara que la comunidad demandante de los servicios, también debe cumplir y respetar los horarios, para no desorganizar el servicio y no se generen inconvenientes con el área de facturación. De otra parte, en el centro de salud Versalles, se asignó otra médica y en próximos días se contará con una auxiliar de apoyo. En el centro de salud Floresta, a la fecha se inicia con otro médico tres veces a la semana (martes miércoles y jueves). Sin embargo, destaca que la situación del centro de salud Floresta, es la infraestructura: no se dispone de suficientes consultorios que permitan asignar otros médicos, además en la semana también se apoya con el servicio de psicología y nutricionista. * ¿Por qué en el centro de salud Cdv no asignan citas los martes? Al respecto, la doctora SANDRA VERA, responde que conjuntamente con la coordinadora de facturación, se está haciendo intervención con el personal del área, dado que se estaban presentando situaciones que no garantizaban la accesibilidad al servicio. Entre las acciones de mejoramiento se concretó que se deben asignar citas todos los días en los centros de salud, y en caso de no asignación, se debe informar. De otra parte, el señor Armando Barros, también informa que tráfico de influencias del facturador (centro de salud Danubio) para asignar citas. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ reitera que toda situación debe reportarse en el momento de ocurrencia de los hechos, con detalles de hora de atención, profesional que atendió, para proceder frente a la misma. Sin otro particular al que referirse, se da por terminada la reunión a las 4:30 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION	RESPONSABLES
FIJAR HORARIOS DE ASIGNACION CITAS, CENTRO DE SALUD CARDALES	SIAU
SEGUIMIENTO Y REPORTE DE INCONVENIENTES EN EL PROCESO DE ATENCION	MIEMBROS ASOCIACION DE USUARIOS

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON



