

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

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

NOMBRE: COMITÉ ETICA HOSPITALARIA ACTA No.10 -19

FECHA: 3 DE OCTUBRE 2019 HORA DE INICIO: 3:20 PM HORA DE CULMINACION: 4:40 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)		
	ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN	COORDINADORA SIAU (INVITADO)	ARMANDO BARROS	ASOCIACION USUARIOS		
	YMA JOHANNA ROJAS	REPRESENTANTE ENFERMERIA	SANDRA VERA	REPRESENTANTE MEDICO		

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Información PQRSD-F Septiembre 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; Enfermera YMA JOHANNA ROJAS, Representante Enfermería. señor ARMANDO BARROS, miembro ante el comité por la ASOCIACION DE USUARIOS 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, agradeciendo la asistencia al comité.

2. INFORME PQRSD SEPTIEMBRE 2019: La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Presenta el informe de PQRSD, Correspondiente al mes de septiembre. Refiere que en el periodo se recibieron cuarenta y tres (43) anotaciones; de las cuales: 20 correspondieron a quejas y reclamos, De éstas cuatro fueron por medio escrito, presencial y verbal; interpuestas directamente en la oficina del SIAU, y referidas a no conformidad por cobro en servicio odontológico, en el que el profesional no cumple con el procedimiento pactado, centro de salud Danubio; dos (2) reclamos fueron por Administrativos insuficiente oportunidad citas médicas /capacidad instalada, en centro de salud Floresta y Danubio; y una (1) referida a motivos administrativos, inadecuadas instalaciones locativas/falta de confort (falta de ventilación), centro de salud Cdv. A través del mecanismo de buzones se recibieron dieciséis (16), cuyos motivos más relevantes fueron Oportunidad (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 u gencias Danubio, Promotora Progreso, auxiliar Cardales, enfermería Versalles); **Oportunidad**(demora en la atención de la cita, demora en la asignación de la cita), **Accesibilidad** (falta de acceso al servicio por inconvenientes con el sistema y no asistencia del profesional, por lo que se tuvo que reprogramar cita); **Calidad** (trato poco amable del profesional). Se destacan seis (6) felicitaciones (médico y odontóloga, Centro, médico 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. Se destaca en el periodo mejoramiento en asignación de citas por apoyo médico en centros de salud con mayor demanda, como son Floresta, Cdv, Cardales y Danubio- 3. INQUIETUDES DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS: El señor ARMANDO BARROS insiste en que no se asignan citas en el centro de salud Cdv, afirma que aunque no fue personalmente, un familiar que fue al servicio le aseguró que no asignaron cita el día martes. Al respecto, CECILIA MIRANDA, profesional apoyo al SIAU, manifiesta que en las visitas efectuadas a los centros, con el objetivo de apertura de buzones, se ha constatado que sí se están asignando citas en todos los centros de salud, y que particularmente en Cdv, no sólo se confirmó que estaban asignando citas el día que se abrió el buzón, sino que tanto la jefe del servicio como la facturadora aseguraron la asignación de citas todos los días. Rerere al tema, el doctor FREDY TUTA, enseña con cifras, que el segundo cuatrimestre muestra un incremento de consultas médicas y particularmente CDV tuvo más citas; incluso que centro de salud Castillo y Floresta. También interviene, la jefe YMA JOHANNA ROJAS, manifestando que es importante hacer el análisis no sólo de citas asignadas, sino cuantas se atendieron. De otra parte la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, sugiere al señor ARMANDO BARROS, continuar con el acompañamiento a la apertura de buzones, con el fin de constatar la información y confirmar que sí se están asignando las citas. Al respecto, el señor ARMANDO BARROS, manifiesta que por otras actividades personales, no puede hacer acompañamiento completo, pero que sí se esforzará por hacer las visitas pertinentes, especialmente en Cdv, Floresta y Danubio. Sin otro particular al que referirse, se da por terminada la reunión a las 4:40 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

SEGUIMIENTO A LA FRECUENCIA DE ASIGNACION DE CITAS EN CENTROS DE SALUD CDV, FLORESTA, DANUBIO

RESPONSABLES

MIEMBROS ASOCIACION DE USUARIOS

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

Isolina Gonzalez Leon
Armando Barros

[Signature]
[Signature]

[Signature]
Armando Barros