



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

FORMATO ACTAS

NOMBRE

COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

ACTA No.11 -19

CODIGO

GC-FR013

VERSION

5

FECHA DE EMISION

28/11/2013

FECHA: 7 DE NOVIEMBRE 2019

HORA DE INICIO: 3:20 PM

HORA DE CULMINACION: 4:30 PM

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

SANDRA VERA BLANDON

PROFESIONAL MEDICO

ARGEMIRO GARCIA MARIN

ASOCIACION USUARIOS

SHIRLEY CAROLINA CASTRO

COORDINADORA DARSALUD (INVITADA)

CECILIA MIRANDA LEYVA

PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADA)

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Informació PQRSD-F Octubre 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 la Doctora SANDRA VERA, Representante medico; señor ARGEMIRO GARCIA MARIN, miembro ante el comité por la ASOCIACION DE USUARIOS. Invitados:SHIRLEY CAROLINA CASTRO, Coordinadora DARSALUD Profesional de Apoyo SIAU CECILIA MIRANDA. Por lo tanto, se procede a realizar la reunión. La profesional de apoyo al SIAU, CECILIA MIRANDA, inicia la reunión, agradeciendo la asistencia al comité.
2. INFORME PQRSD OCTUBRE 2019: La Profesional de apoyo al SIAU, CECILIA MIRANDA, Presenta el informe de PQRSD, Correspondiente al mes de octubre. Refiere que en el periodo se recibieron cuarenta y cinco (45) anotaciones; de las cuales 27 correspondieron a quejas, reclamos y denuncias. De éstas una fue por medio escrito, referida a no conformidad por falta de oportunidad en la atención y por información poco clara del personal de salud (facturador, médico y enfermera), centro de salud Castillo; una telefónica, por insatisfacción en la atención del profesional médico, argumenta la usuaria que el médico maltrata a los usuarios con sus comentarios agresivos, centro de salud Floresta. Dos fueron presenciales, directamente a través de la oficina del SIAU, y tuvieron como motivo la falta de oportunidad en medicamentos de control (Lorazepan 2 mg) e insatisfacción por la falta de oportunidad en la entrega de Historia clínica, sede administrativa ESEB. A través del mecanismo de buzones se recibieron veintitres (23), cuyos motivos más relevantes fueron Oportunidad (falta de puntualidad en la atención médica, profesional Cdv; demora en la entrega exámenes de laboratorio, Cdv; demora en la asignación de citas centros de salud Versalles y Campín. calidad (trato poco humanizado odontólogo Progreso, facturadoras Versalles y centro, auxiliar enfermería Castillo; Administrativas (falta de aseo en las instalaciones, alta de ventilación sala de espera, centro de salud Castillo; solicitud de arreglo puerta de entrada, centro de salud Centro y solicitud del área de farmacia (A la fecha se confirma el arreglo del área, a satisfacción de los usuarios) . Se destacan 4 felicitaciones (odontólogo, recurso humano urgencias, facturación). 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 acciones de mejoramiento realizadas, la doctora SANDRA VERA, Profesional médico, manifiesta que en el periodo hubo mejoramiento en la oportunidad en la asignación de citas, lo cual fue posible con la política de rotación de personal y el apoyo de los médicos rurales, lo que contribuye a asignar horas médicas en los centros de salud con mayor demanda, y establecer un punto de equilibrio. Destaca que las acciones se han reflejado positivamente en centros de salud Floresta, Cardales, Campín y Cdv. Sin embargo, resalta que en el centro de salud Danubio sí ha presentado inconvenientes, porque la infraestructura no permite tener más profesionales, y cuando se asignan por la alta demanda de usuarios, la jefe de enfermería tiene que cerrar el consultorio. Sin embargo, se asume el compromiso de buscar alternativas que garanticen una mayor oportunidad en el servicio. De otra parte, alude a que sí se vislumbra un panorama difícil, si se tiene en cuenta que la ESEB Perdió cerca de once mil usuarios y usuarias de los afiliados que pertenecían a la EPS EMDISALUD, y fueron asignados a otras Eps, cuya ips primaria no es la ESE Barrancabermeja, situación que también va a generar otras consecuencias administrativas- 3. INQUIETUDES DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIO: El señor ARGEMIRO GARCIA MARIN, Reconoce que por su problema de salud, no ha participado en el proceso de apertura de buzones, ni en las visitas a los centros de salud, pero manifiesta que sí percibe un mejoramiento en la oportunidad, y dado el informe presentado por la doctora SANDRA VERA, es algo positivo para la accesibilidad y oportunidad en la atención al usuario. Sin embargo, insiste que se debe reunir el comité en pleno, garantizando una mayor participación en el comité, con aportes de ideas generadoras de mayores cambios positivos y resalta de forma particular las actividades lúdicas que debe realizar el comité en los centros de salud, en aras de fortalecer una mayor educación a los usuarios en deberes y derechos, y manejo de situaciones propias del servicio. Al respecto, la doctora SANDRA VERA, Manifiesta que en próxima reunión se retomaría la inquietud para proyectar las actividades para el próximo año. De igual manera, la profesional de apoyo al SIAU, manifiesta que las actividades son muy importantes dentro del quehacer correspondiente al comité, y concuerda en que se planteará con los demás miembros del comité para realizar en el año venidero. Sin otro particular al que referirse, se da por terminada la reunión a las 4:30 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

PLANTEAMIENTO DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS A REALIZARSE EL PRÓXIMO AÑO

MIEMBROS COMITÉ

SEGUIMIENTO A COMPOSTAMIENTO DE LA ATENCION EN CENTROS DE SALUD

MIEMBRO ASOCIACION DE USUARIOS

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Shirley Castro Monsalve

Cecilia Miranda Leyva

Argemiro Garcia Marin