



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

NOMBRE

COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

ACTA No.12 -19

FECHA: 5 DE DICIEMBRE 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
SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICO	ARGEMIRO GARCIA MARIN	ASOCIACION USUARIOS	FREDDY TUTA	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA
SHIRLEY CAROLINA CASTRO	COORDINADORA DARSALUD (INVITADA)	ARMANDO BARROS	ASOCIACION USUARIOS	ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN	COORDINADORA SIAU (INVITADO)
CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADA)	YMA JOHANNA ROJAS	REPRESENTANTE ENFERMERIA		

## ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Informació PQRSD-F Noviembre 2019 .3. Inquietudes miembros de la Asociacion 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; Enfermera YMA JOHANNA ROJAS, Representante Enfermería. señores ARMANDO BARROS Y ARGEMIRO GARCIA, miembro ante el comité por la ASOCIACION DE USUARIOS, Doctora SANDRA VERA, representante médico; Invitados: Trabajadora Social, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Profesional de Apoyo SIAU CECILIA MIRANDA, Representante de la empresa DARSALUD, SHIRLEY CAROLINA CASTRO 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 NOVIEMBRE 2019: La profesional de apoyo al SIAU, Presenta el informe de PQRSD, Correspondiente al mes de Noviembre. Refiere que en el periodo se recibieron cuarenta y una (41) anotaciones; de las cuales 27 correspondieron a quejas, reclamos y denuncias. De éstas una fue por medio escrito, nueve fueron presenciales; trece por buzón, tres telefónico y una por correo electrónico. Las causas fueron referidas a OPORTUNIDAD con dieciséis anotaciones ( trece por demora en la entrega de medicamentos, dos por impuntualidad en la atención de la cita y una por demora en la entrega de resultados, las situaciones de inoportunidad en la entrega de medicamentos fue socializado con el subdirector administrativo, subcientífico, jefe de servicios ambulatorios y regente. Se confirma a finales de mes la provisión de medicamentos y se procede a llamar a usuarios que interpusieron los reclamos para la entrega de los pendientes. Las no conformidades por falta de puntualidad en la entrega de resultados y atención de la cita, fueron remitidos al operador de servicios Darsalud y subcientífico para las acciones pertinentes. Ocho anotaciones fueron referidas a CALIDAD (mal trato por parte de los funcionarios a usuarios e insatisfacción de usuarios y usuarias con la atención recibida; las cuales también fueron remitidas a los jefes de procesos involucrados y operador Darsalud. por ACCESIBILIDAD (usuaria a quien se le negó accesibilidad al servicio de urgencias y otra usuaria a quien se le niega servicio de odontología en forma inmediata, y tiene que recurrir nuevamente por medio de cita programada) y una por ADMINISTRATIVA (falta de acceso a las citas médica por insuficiente oportunidad citas médicas/capacidad instalada). Se destaca en el periodo la disminución de no conformidades por causas de oportunidad. Sin embargo, aún se tienen dificultades en centro de salud Danubio, situaciones que obedecen a la falta de infraestructura física para disponer de otro profesional. Se destacan tres felicitaciones: Consulta externa (doctor Angarita), odontología (doctor Forney) y personal asistencial servicios de urgencias centro de salud Danubio- 3. INQUIETUDES DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIO: El señor ARMANDO BARROS refiere no conformidad por atención recibida en el servicio de urgencias Danubio, por la no entrega del medicamento. Al respecto, el doctor FREDY HERNANDO TUTTA, informa que se requiere revisar el diagnóstico que motivó la urgencia y determinar si aplica o no la entrega del medicamento. Reitera que por estudio realizado a nivel nacional, el 60% de las atenciones que acuden a las urgencias, no son catalogadas de esta manera. Afirma que de acuerdo a la normatividad todo paciente debe ser valorado, no necesariamente se evalúa como urgencia, dado que la clasificación del triage puede calificarlo en nivel tres o cuatro, para lo cual es remitido a solicitar cita en el servicio de consulta externa. El incumplimiento de la norma permite que se generen glosas por inadecuada clasificación de la urgencia. A continuación interviene el señor ARGEMIRO GARCIA, quien relata su experiencia propia en la atención, manifestando que acude al servicio por un dolor diferente al EPOC que padece y el médico lo que le envía es un examen de orina y un cuadro hemático. Al respecto, el doctor FREDY TUTA informa que el médico atiende la consulta y empieza por lo básico para definir conducta a seguir, para lo cual indica tales laboratorios, y aunque a los usuarios les parezcan mínimos, el resultado de los mismos determina un diagnóstico para iniciar un tratamiento específico. El doctor TUTA, manifiesta que es probable que el médico no dio una información clara al usuario, o no se hizo entender de la manera adecuada. De acuerdo a las aclaraciones referidas, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, concluye que una acción de mejora es que los profesionales se expresen en LENGUAJE CLARO, a fin de que se mantenga una buena comunicación USUARIO-PACIENTE, por medio del cual, el usuario que recibe los servicios, tenga conocimiento de su estado de salud, y qué y por qué se le están realizando determinados exámenes. Nuevamente interviene el señor ARMANDO BARROS, Manifestando que tuvo conocimiento que toda la situación de faltantes de medicamentos crónicos, se debió a que no se le pagó al proveedor. Al referente, el doctor FREDY TUTTA, aclara que el motivo de los faltantes en medicamentos, no se debió a no pago oportuno al proveedor, sino al plan de contingencia que tuvo que atender la ESEB por la liquidación de la EPS EMDISALUD, empresa que dispensaba el medicamento a por lo menos un 25% de los usuarios; y éstos fueron trasladados en su mayoría a la NUEVA EPS, empresa que si tiene contratado el medicamento con la ESEB. Reconoce que si se han existido esas dificultades. pero en la actualidad la ESEB trabaja en los ajustes necesarios para garantizar oportunidad en la entrega de medicamentos. De otra parte, el señor ARMANDO BARROS, también solicita que se debe mejorar el servicio en CDV en lo que respecta a la entrega de exámenes de laboratorio, también dispone de buenas sillas para el centro de salud Cardales. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Refiere que el caso de exámenes de laboratorio, se confirmó que se entregaron al paciente solicitante, pero que se tiene en cuenta la inquietud para hacer el seguimiento respectivo; y en cuanto a la dotación de sillas, depende de los recursos que se asignen en la próxima vigencia. Seguidamente el doctor FREDY TUTTA, presenta un análisis de la capacidad instalada que tiene la ESEB, Detallando el número de consultas, las horas contratadas y número de profesionales necesarios para dichas atenciones. Sin embargo, informa que se pierden recursos por las inasistencias de los usuarios a las citas médicas, de p y p, e incluso odontológicas. A ese respecto, también interviene la funcionaria de DARSALUD, quien reitera la inasistencia de los usuarios, por ejemplo en las atenciones de p y p un 20% no asistieron, a pesar de la búsqueda permanente para la asistencia a los programas.

## COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

## RESPONSABLES

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE ATENCIONES P Y P

COMITÉ DE ETICA

## SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

## RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON