



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

FORMATO ACTAS

NOMBRE

COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

ACTA No.02 -20

CODIGO

GC-FR013

VERSION

5

FECHA DE EMISION

28/11/2013

FECHA : 6 DE FEBRERO 2020

HORA DE INICIO: 3:15 PM

HORA DE CULMINACION: 4:10 PM

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO

SANDRA VERA

REPRESENTANTE MEDICO

YMA JOHANNA ROJAS

REPRESENTANTE ENFERMERIA

ISOLINA GONZÁLEZ

COORDINADORA SIAU (INVITADO)

CECILIA MIRANDA LEYVA

PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Informe modificación conformación del comité de ética 3. Informe de PQRSD Enero

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum: Se verifica la asistencia y se constata la presencia de la doctora SANDRA VERA, Representante médico; Jefe YMA JOHANNA ROJAS, Representante de enfermería; trabajadora social, ISOLINA GONZÁLEZ, coordinadora SIAU (invitado), profesional apoyo SIAU CECILIA MIRANDA (Invitado). No hubo presencia de los integrantes de la asociación de usuarios.
2. La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, informa la designación de la doctora ESMERALDA MARÍA OTERO ALVÁREZ, como nueva integrante del comité, en representación médica, de conformidad con resolución 052 del 6 de febrero de 2020, quien hará presencia a partir de la próxima reunión del comité de ética. 3. La Coordinadora del SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, inicia la reunión, informando que durante el mes de enero se recibieron 45 anotaciones, de las cuales 19 fueron por el medio de buzón de sugerencias, 18 presenciales verbales, 4 por teléfono y 4 escritas. De las observaciones recepcionadas, 19 se clasifican como quejas y reclamos, 11 administrativas, 4 por facturación, 2 por odontología, 1 por consulta externa y 1 por urgencias. El motivo de las administrativas son referidos a la organización en la dispensación de medicamentos, por lo que los usuarios solicitan un sistema de turnos que permita un mayor orden, también se destaca insuficiente oportunidad de citas médicas (usuarios solicitan mayor número de citas). Las PQRS por calidad son referidas al trato poco amable en el proceso de facturación y odontología. En las causas por oportunidad se destaca la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (falta de medicamentos por desabastecimiento y no disponibilidad de otros por no provisión de los mismos (contratación con proveedor); también se presenta la falta de oportunidad en la atención de urgencias. En causas por accesibilidad, se destaca barreras en la atención de menor al servicio de consulta externa y en causas por seguridad, se presenta reclamo por mal estado de camilla. Todos los eventos fueron remitidos a los jefes de procesos e interventores para la indagación correspondiente y toma de acciones correctivas. Al respecto, se pudo establecer que los inconvenientes por medicamentos fueron solucionados en la medida en que hubo provisión de los mismos, notificándole a los usuarios a través de la oficina del SIAU y dispensación directa a través de los puntos de farmacia de la ESEB. En el aspecto de oportunidad y accesibilidad, se destaca como acción de mejoramiento, a partir del 3 de febrero 2020 el cambio de horarios en la asignación de citas, en todos los centros de salud; medida que propende por facilitar este proceso, generando mayor satisfacción y seguridad al usuario. En la actualidad, se hace seguimiento al comportamiento de la demanda de atenciones, para asignar apoyo médico en los centros de salud que se requiera. Los reclamos por actitud de los servidores públicos, que afectan el aspecto de calidad, se hizo retroalimentación del proceso y fortalecimiento de calidez. Sin otro particular al que referirse, se da por terminada la reunión a las 4:10 pm

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

REALIZAR CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2019

SEGUIMIENTO A LAS ATENCIONES ASIGNADAS CENTRO DE SALUD CDV

RESPONSABLES

COMITÉ ETICA

INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

[Handwritten signature]
Isolina González

[Handwritten signature]

