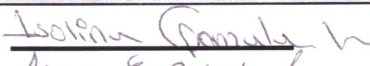

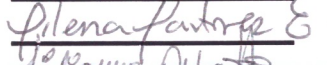
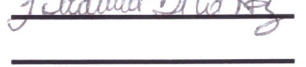

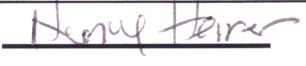
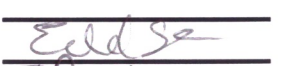
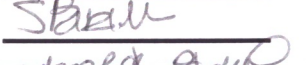
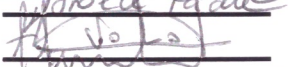

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA			CÓDIGO	1051-FR013	
	FORMATO ACTAS			VERSIÓN	6	
NOMBRE COMITÉ: ETICA		ACTA N°: 05-21		FECHA DE EMISIÓN	04/02/2021	
FECHA: Mayo 6 de 2021		HORA DE INICIO: 10:30 AM		HORA DE CULMINACION: 11: 45 AM		
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	NANCY HERRERA	DELEGADA GERENCIA	SANDRA MILENA PARADA	REPRESENTANTE ENFERMERIA		
	EDILSA BELTRAN (INVITADO)	REGENTE FARMACIA	MILENA MARTINEZ(INVITADO)	AREA FACTURACION		
	ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN	COORDINADORA SIAU (INVITADO)	HANS VELAIDES (INVITADO)	REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS JUNTA DIRECTIVA		
	HAROLD PADILLA	JEFE ENFERMERIA INVITADO	SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICOS		
	LILIANA DE LA HOZ	AUDITORA CALIDAD INVITADO				
	CECILIA MIRANDA LEYVA	APOYO SIAU (INVITADO)				
ORDEN DEL DIA:						
1. VERIFICACION DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD ABRIL 2021 3. ANALISIS DE INDICADORES						
DESARROLLO ORDEN DEL DIA:						
<p>1. Verificación de Asistencia: La coordinadora del SIAU, trabajadora Social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN extiende la bienvenida a los asistentes, confirmándose la presencia de la Doctora NANCY HERRERA, Subdirectora científica y delegada por la gerencia ante el comité, trabajadora Social y coordinadora de SIAU ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU, enfermero HAROLD PADILLA, Enfermera VIVIANA, EDILSA BELTRAN, Regente farmacia, MILENA MARTINEZ, Apoyo facturación; señor HANS VELAIDES, representante de Usuarios ante JUNTA DIRECTIVA de la ESEB; en calidad de invitados, Doctora SANDRA VERA; Representante de los Medicos y Jefe SANDRA PARADA; REPRESENTANTE DE ENFERMERÍA. Los miembros de la comunidad por asociación de usuarios, no hacen presencia. Se confirma quórum para la reunión. Se da la bienvenida, agradeciendo la asistencia y se da inicio. 2. Informe PQRD abril 2021: La coordinadora SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, presenta el informe de PQRD correspondiente al mes de abril 2021. Refiere que en el periodo se presentaron 37 reclamos y una queja. Análisis de causas: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS: 22, equivalente a un 59%; OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ENTREGA ASIGNACIÓN DE CITAS: 12 que equivale a un 32%. Se priorizan estas dos primeras causas, las cuales siguen siendo reiterativas por parte de los usuarios. En lo que se refiere a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, si bien se notifica a los usuarios una vez está el medicamento disponible, persisten los faltantes especialmente en el programa de crónicos. Además las no conformidades también se refieren a la falta de actitud amable de quienes atienden y a ello se suma la inconformidad por las largas filas para reclamar el medicamento en circunstancias de inclemencias del clima (no se garantiza cubierta para protección de sol y lluvia). Al respecto interviene la señora EDILSA BELTRAN, regente de farmacia quien manifiesta que un aspecto que ha afectado la entrega oportuna de medicamentos es e desabastecimiento que existe a nivel nacional, por lo que muchos medicamentos aunque llegan, se agotan casi de inmediato, Es decir, hay una distribución limitada que no permite cumplir con la totalidad de las entregas en el tiempo oportuno. Agrega que se está a la espera de la dispensación del medicamento por parte del proveedor. Interviene el señor HANS VELAIDES, representante de usuarios, y menciona el caso particular de una usuaria que desde el mes de octubre de 2020, no le han entregado el medicamento. Al respecto, la señora EDILSA BELTRAN, Refiere que se debe revisar el caso porque ha llegado medicamentos en varias oportunidades y probablemente la usuaria no se ha acercado. La facturadora MILENA MARTINEZ, revisa en el sistema las respectivas entregas y confirma que la usuaria ha recibido en varias oportunidad despacho de medicamentos en los meses finales de 2020 y en los meses de 2021 por definir la situación e informar al representante de los usuarios. De otra parte, la señora EDILSA BELTRA. En lo que se refiere a la espera en las filas para reclamar el medicamento, manifiesta dadas las circunstancias a causa de la pandemia, se debe mantener el aforo por lo que sólo pueden estar en sala un número de 4 personas. En este aspecto, la doctora NANCY HERRERA manifiesta que independientemente del aforo que hay que cumplir por norma, el espacio de la farmacia no es el adecuado para garantizar un espacio amplio a los usuarios, por lo que se hace necesario revisar que adecuaciones se deben implementar en la parte locativa. En lo que se refiere a la falta de actitud de buen trato, manifestada por los usuarios; informa que se han presentado casos de usuarios agresivos que mal tratan a los auxiliares de farmacia al quedar los medicamentos pendientes, y sugiere que también se actúe sobre esa situación, toda vez que el personal responsable de la atención también merece respeto. Referente a ello, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, informa que cuando se ha notificado la situación se socializa con la Eps a la que pertenece el usuario y con la asociación de usuarios, para la retroalimentación de deberes y derechos. Sin embargo, destaca que el trato digno no es negociable, por lo que el recurso humano debe tener presente el aspecto de calidez y amabilidad al momento de brindar el servicio. En este orden de ideas, propone una intervención de parte de la comunidad, por lo que el señor HANS VELAIDES, representante de los usuarios, se compromete a trabajar en ello.</p>						
COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION					RESPONSABLES	
REVISIÓN DEL ÁREA DE FARMACIA PARA LAS ADECUACIONES QUE PERMITAN GARANTIZAR UN MAYOR ESPACIO A LOS					SUBCIENTIFICA	
APOYO A INTERVENCIONES PARA GARANTIZAR EL TRATO HUMANIZADO DE PARTE DE LOS USUARIOS AL CLIENTE INTERNO					RO DE USUARIOS ANTE JUNTA DIR	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES					RESPONSABLES	
PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON						
    			    			



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

1051-FR013

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 05-21

FECHA DE EMISIÓN

04/02/2021

FECHA: 6 MAYO 2021

HORA DE INICIO: 10:15 AM

HORA DE CULMINACION: 11:45 AM

PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

En lo que se refiere al segundo motivo de los reclamos, la falta de oportunidad en la asignación de citas, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, señala que han persistido las mismas situaciones en centros de salud Castillo, Cdv, Floresta, Cardales y Danubio. Los usuarios refieren las faltas de respuestas oportunas tanto telefónicamente como al link de la página web. Al respecto, el señor HANS VELAIDES refiere que ha tenido la experiencia con el centro de salud Cardales, y no ha tenido comunicación. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ Le rectifica el horario de asignación de citas. La facturadora MILENA MARTINEZ, manifiesta que en el caso del centro de salud Castillo, se dio apoyo con otro facturador para asignación de citas, y además hay médicos rurales apoyando la atención en otros centros de salud. La trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ También refiere que en el periodo se presentaron 26 intermediaciones que al final también son solicitudes por no asignación de citas, las cuales son gestionadas a través del SIAU Con facturación y se asigna la cita al usuario. En conclusión, hace énfasis en que la trazabilidad de los reclamos debe darse en los tiempos normativos, y tener en cuenta que ya se exigen unos lapsos más cortos para las pqr catalogadas como riesgo de vida de las que harían parte tanto la falta oportuna de medicamentos como la falta de accesibilidad a la asignación de citas. Respecto a la queja que se presentó, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Informa que el caso se dio en el servicio de laboratorio, en centro de salud Floresta y el motivo fue la falta de acceso de adulto a acompañamiento de menor. La situación se remitió al operador de servicios Darsalud, quien realizó la indagación del caso para lo pertinente.

3. ANÁLISIS DE INDICADORES: los indicadores pertenecientes a este comité, para el periodo, presenta los siguientes resultados: A.. PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: $\text{NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPCIONADAS} / \text{NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTAS} * 100 = 38/38 * 100 = 100\%$. B. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: $\text{TIEMPO TOTAL DE DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS} / \text{TOTAL DE QUEJAS} = 2 \text{ días}$ C. IMPACTO CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS: $\text{NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO} / \text{TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS} * 100 = 388/430 = 90\%$. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: $\text{NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA} * 100 = 335/430 * 100 = 78\%$. E. NIVEL DE FIDELIDAD: $\text{NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN DEFINITIVAMENTE SI Y PROBABLEMENTE SI A LA PREGUNTA RECOMENDARIA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS} / \text{TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS} * 100 = 366/430 * 100 = 85\%$.

Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:45 am.