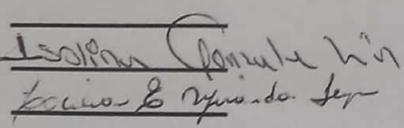
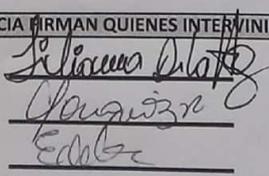
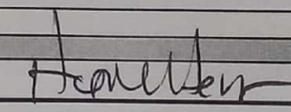


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	1051-FR013
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
	NOMBRE COMITÉ: ETICA		ACTA N°: 09-21		FECHA DE EMISIÓN	04/02/2021
FECHA: Septiembre 2 de 2021		HORA DE INICIO: 10:15 AM		HORA DE CULMINACION: 11: 45 AM		
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	NANCY HERRERA	SUBDIRECTORA CIENTÍFICA(DELEGADA GERENCIA)	CLAUDIA GOMEZ	INGENIERA DE SISTEMAS (INVITADO)		
	LILIANA DE LA HOZ	LIDER AREA DE CALIDAD (INVITADO)	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)		
	EDILSA BELTRAN	REGENTE DE FARMACIA (INVITADO)	ISOLINA GONZALEZ LEON	COORDINADORA SIAU (INVITADO)		
ORDEN DEL DIA:						
1. VERIFICACION DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD AGOSTO 2021 3. ANALISIS DE INDICADORES						
DESARROLLO ORDEN DEL DIA:						
<p>1. Verificación de Asistencia: La coordinadora del SIAU, Trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, extiende la bienvenida a los asistentes, confirmando la presencia de la Doctora NANCY HERRERA, Subdirectora científica y delegada por la gerencia ante el comité, LILIANA DE LA HOZ, Líder de Calidad (Invitado), EDILSA BELTRAN, Regente de farmacia (Invitado), CLAUDIA GÓMEZ, ingeniera de sistemas (INVITADO), ISOLINA GONZÁLEZ, coordinadora SIAU (Invitado), CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU (Invitado). La representante médica doctora SANDRA VERA no asiste por motivo de incapacidad. 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 Agosto de 2021: La coordinadora del SIAU, ISOLINA GONZÁLEZ, presenta el informe de PQRD correspondiente al mes de AGOSTO del 2021. Refiere que en el periodo se presentaron veintiocho (28) reclamos y cinco (5) quejas. Análisis de causas: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS: 20, equivalente a un 71% del total de reclamos; OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS: seis (6) que equivale a un 21%, CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (NO ENTREGA DE CARNET DE VACUNACIÓN ORIGINAL SE ENTREGA EN FOTOCOPIA (4%), FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE CITA MÉDICA 1 (4%). Las situaciones reportadas por oportunidad demora en la asignación de la cita fueron registradas directamente a través de la oficina del SIAU En forma presencial y telefónicamente; Otras fueron reportadas directamente por las empresas aseguradoras a través de medio virtual (correos electrónicos). Fueron remitidas en su totalidad a la líder del proceso de facturación y se gestionó la asignación de las citas. Refiere la coordinadora SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, que los usuarios manifiestan la incertidumbre ante la no respuesta a las solicitudes que hacen telefónicamente y el no saber si el número telefónico se encuentra en funcionamiento ya que no se cuenta con un mensaje predeterminado de aviso del turno de llamada y que se encuentra en espera, por esto propone primero ampliar el número de celulares y adicionar un funcionario para asignar citas y segundo implementar el sistema de mensajes predeterminado que le indique al usuario que su llamada esta en espera y pronto será atendido. Al respecto, la doctora NANCY HERRERA, refiere que evidentemente el problema en el procedimiento de asignación citas, persiste por lo que acepta la propuesta de adicionar otro facturador y otro celular para apoyo al proceso de facturación; e incrementar los horarios de asignación de citas. Así mismo, la ingeniera de sistemas CLAUDIA GÓMEZ, informa que se está a la espera de la confirmación con el operador TIGO para implementar la estrategia de comunicación unificada que ayudaría a mejorar el sistema de información, creando un mensaje determinado para que los usuarios tengan respuesta a sus solicitudes. Además manifiesta que está vigente la propuesta del call center para implementación, de acuerdo a la gestión que se defina con la gerencia. En lo que se refiere a las dificultades de citas para adulto mayor, informa que el sistema permite habilitar opción para que el facturador de cada centro de salud, pueda agendar la cita al usuario, siempre que haya disponibilidad. Se compromete a socializar la información con los facturadores para que procedan a asignar la cita al usuario adulto mayor, lógicamente con la debida coordinación. Interviene la jefe LILIANA DE LA HOZ, quien resalta la importancia de asignar las citas de p y p, a fin de incrementar las metas y que las actividades se cumplan de acuerdo al programa que aplican de acuerdo al grupo etáreo al que pertenece el usuario. Al respecto, la ingeniera CLAUDIA GOMEZ, refiere que está muy pendiente de eso, para lo cual se coordina con facturación y el equipo de apoyo a los programas de p y p. En lo que se refiere a la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, manifiesta que todos los reclamos fueron remitidos a la regente de farmacia y una vez hubo disponibilidad se informó a los usuarios para su respectiva entrega. Además destaca que aparte de la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, los usuarios refieren otros inconvenientes como son: entrega incompleta de los medicamentos formulados por el profesional, cita caso específico de usuario adulto mayor, perteneciente al programa de crónicos a quien se le formuló el medicamento atorvastatina de 40 mg tanto por el programa como por una consulta médica. Al respecto, la regente de farmacia, señora EDILSA BELTRAN, refiere que no se puede formular un medicamento de crónicos por consulta médica, y destaca que es una constante que los profesionales médicos formulan una cantidad que no está indicada según los lineamientos farmacéuticos y que al momento de las auditorías por la secretaría departamental identifican el hallazgo de incumplimiento a la norma. Adicionalmente los médicos formulan medicamentos no incluidos en el POS por lo que Sugiere que desde la subdirección científica y servicios ambulatorios se retroalimente con los médicos tales indicaciones. Continúa informando la coordinadora del SIAU, que Otro inconveniente reportado por los usuarios es la falta de información adecuada y falta de buena actitud en la atención por parte de los auxiliares de farmacia. Al respecto, la regente manifiesta que los usuarios llegan con la justificación de que no tienen la fórmula porque se les perdió, y al solicitarles que deben colocar una denuncia, se molestan. Sin embargo, asume el compromiso de retroalimentar en el personal de apoyo a farmacia el dar la información en forma apropiada y con respeto, siendo claros en los requisitos para entregar los medicamentos.</p>						
COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION					RESPONSABLES	
ASIGNAR DE OTRO FACTURADOR Y OTRO DISPOSITIVO CELULAR PARA ASIGNACION DE CITAS.					DOCTORA NANCY HERRERA, SUBCIENTÍFICA/INGENIERA CLAUDIA GOMEZ	
ASIGNACION DE CITAS A ADULTO MAYOR DIRECTAMENTE POR FACTURADOR DEL CENTRO DE SALUD Y AMPLIAR HORARIOS DE ASIGNACION					DOCTORA NANCY HERRERA, SUBCIENTÍFICA/INGENIERA CLAUDIA GOMEZ	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES						
PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON						
						
_____		_____		_____		
_____		_____		_____		
_____		_____		_____		



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	1051-FR013
FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA	ACTA N°: 09-21	FECHA DE EMISIÓN	04/02/2021
FECHA: 2 SEPTIEMBRE 2021	HORA DE INICIO: 10:15 AM	HORA DE CULMINACION: 11:45 AM	PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

Referente a las quejas se presentaron 5 por parte de los usuarios referidas a: CALIDAD: MALTRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: 2: Una referida a que el funcionario de farmacia le cierra la puerta y le dice que ya no es el horario de atención y otra referida a la actitud de la jefe de enfermería en el centro de salud CDV, En el que la usuaria se siente discriminada por ser posible paciente covid y no se le permite la atención; CALIDAD INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADOS: (3): Una referida en Danubio urgencias, en la que la usuaria refiere que la valoración médica no fue adecuada, recepcionada a través del procedimiento de apertura de buzones, una en Danubio, area de consulta externa, en el programa de planificación familiar, en la que la usuaria presenta insatisfacción por el direccionamiento que le da la médica para el método de planificación familiar con el cual no desea continuar y una en CDV en el área de consulta externa, en la que la usuaria no estuvo conforme porque la actitud de la médica al consultar dos veces en la misma semana. Todas las situaciones se remitieron a los jefes de procesos e interventores involucrados, y se le dio la solución y respuesta, además del compromiso de cada líder para retroalimentación y mejoramiento de los procesos. En el periodo se presentó una (1) queja por CALIDAD: MALTRATO POR PARTE DE LOS USUARIOS A LOS FUNCIONARIOS DE SALUD, referida en el centro de salud LLanito, donde el usuario es agresivo y grosero al solicitar la entrega de medicamentos. Esta situación fue reportada a la Nueva Eps y a Asociación de usuarios para el fortalecimiento de deberes de los usuarios específicamente en lo que es buen trato y calidez. De igual manera se presentaron 29 intermediaciones referidas a solicitudes de los usuarios y las aseguradoras para asignación de citas y trámites de historias clínicas. También se presentaron 60 orientaciones referidas a la solicitudes de usuarios sobre información respecto a los canales para solicitudes de asignación de citas, ubicación de los servicios de salud (ips de atención), confirmación de aseguramiento 4. ANÁLISIS DE INDICADORES: los indicadores pertenecientes a este comité, para el periodo, presenta los siguientes resultados: A.. PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS: NÚMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS/NUMERO DE QUEJAS RESUELTAS*100= 34/34*100=100%. B. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: TIEMPO TOTAL DE DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS/TOTAL DE QUEJAS = 2 días C. IMPACTO CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS: NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE RESPONDEN SI A LA PREGUNTA CONOCE Y COMPRENDE SUS DERECHOS Y DEBERES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO / TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS * 100=397/435*100= 91%. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= 345/435*100= 79%. E. NIVEL DE FIDELIDAD: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN DEFINITIVAMENTE SI Y PROBABLEMENTE SI A LA PREGUNTA RECOMENDARIA LA ESEB A SUS FAMILIARES Y AMIGOS/TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS% 100: 360/435*100=83% . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:45 am.

2/102 SANC
SANT 10/21