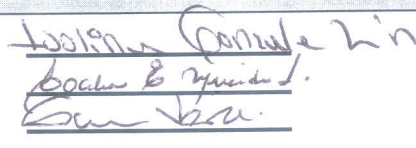
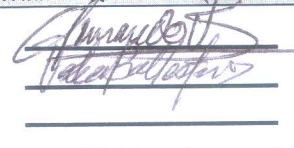
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	1051-FR013
	FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
	NOMBRE COMITÉ: ETICA		ACTA N°: 11-21		FECHA DE EMISIÓN	04/02/2021
FECHA: Noviembre 4 de 2021		HORA DE INICIO: 10:15 AM		HORA DE CULMINACION: 11: 50 AM		
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	ARMANDO VARGAS RINCON	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
	FELICITA BALLESTEROS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)				
	SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA				
	ISOLINA GONZALEZ LEON	COORDINADORA SIAU (INVITADO)				
ORDEN DEL DIA:						
1. VERIFICACION DE ASISTENCIA. 2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES 3. INFORME PQRD OCTUBRE 2021. 4. REPORTES/ INQUIETUDES COMUNIDAD 5. ANÁLISIS 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, confirmándose la presencia del señor ARMANDO VARGAS RINCÓN, Representante asociación de usuarios; señora FELICITA BALLESTEROS, Representante Asociación de usuarios; SANDRA VERA BLANDON, Representante médica, ISOLINA GONZÁLEZ, coordinadora SIAU (Invitado), CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU (invitado) Se confirma quórum para la reunión. Se da la bienvenida, agradeciendo la asistencia y se da inicio. 2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES: La coordinadora del SIAU, ISOLINA GONZÁLEZ, hace la revisión del compromiso anterior referente a reunión con la empresa TIGO Sobre el portafolio de servicios para el CALLCENTER. Se estableció que el usuario reciba un mensaje que pueda escuchar como respuesta en el que se indique el turno de la llamada. De hecho, ya la empresa TIGO remitió la cotización a la gerencia para lo pertinente. A ese referente, el señor ARMANDO VARGAS RINCÓN, representante por la asociación de usuarios, pregunta sobre qué control se efectuaría para garantizar la respuesta. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, manifiesta que la ingeniera CLAUDIA GÓMEZ, es la encargada de hacer el seguimiento a los tres operadores telefónicos instalados en la sede administrativa de la ESEB. 3. INFORME DE PQRD OCTUBRE 2021: A continuación la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, presenta el informe de PQRD correspondiente al mes de OCTUBRE del 2021. Refiere que en el periodo se recibieron PQRD por medios virtuales, telefónicos, verbal/presencial y por buzones. Específicamente se presentaron Cuarenta (40) reclamos, cuyas causas son las siguientes: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS POR NO DISPONIBILIDAD DE LA AGENDA MÉDICA: 17. 19 Por OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR NO RESPUESTA OPORTUNA; 3 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS; 1 Reclamo por FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA. De igual manera se identifican 3 quejas referidas a: 1 FALTA DE INFORMACIÓN ADECUADA VACUNACIÓN COVID A ADULTO MAYOR POR PARTE DEL FACTURADOR, 1 FALTA DE ACCESO AL SERVICIO DE URGENCIAS (vigilante niega acceso porque el usuario no dispone de tapabocas y 1 por CALIDAD MAL TRATO DEL FUNCIONARIO DE SALUD A USUARIOS (médico tratante del programa de crónicos atiende a la usuaria con falta de cordialidad, en forma grosera y agresiva). Todas las situaciones fueron reportadas a los líderes de procesos, interventores y operadores. En lo que se refiere a la falta de oportunidad en la asignación de citas, se les asignó la cita a los usuarios y a las Eps que solicitaron intervención; los reclamos por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, se notificó la disponibilidad de los mismos para que los usuarios procedieran a reclamarlos en los horarios de atención, el reclamo por falta de oportunidad en la atención de la cita fue reprogramado asignándole cita al usuario. En lo que se refiere a la queja por información inadecuada en vacunación, se socializó con el jefe del proceso y se retroalimentó con el funcionarios el deber ser de la atención, en lo que se refiere a la queja por falta de acceso al servicio de urgencias por no disponer el usuario de tapabocas, se remitió desde el área de Servicios ambulatorios una circular a los centros de urgencias para que se garantizara la disponibilidad de tapabocas en el servicio, evitando la repetición de estos eventos y la queja por maltrato del funcionario al usuario, desde servicios ambulatorios se hicieron los respectivos llamados de atención para garantizar el trato digno y respeto a los usuarios. Al respecto de esta queja, el señor ARMANDO VARGAS RINCÓN pregunta el tipo de observación que se hizo al profesional, al respecto la doctora SANDRA VERA BLANDÓN, jefe de servicios ambulatorios, reitera que se hizo el llamado de atención en forma verbal presencial a los tres días del suceso con el compromiso de monitoreo y seguimiento. 3. REPORTES INQUIETUDES MIEMBROS ASOCIACION DE USUARIOS: El señor ARMANDO VARGAS RINCÓN, solicita despejar las siguientes inquietudes: A. Cuales son las Funciones del comité de ética y la normatividad que la reglamenta: Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ destaca que el comité de ética es una instancia de participación social cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento y observancia de los deberes y derechos de los usuarios en salud, para velar para que el servicio se preste con accesibilidad, oportunidad y calidad; con base normativa del decreto 1757 de 1994 y la resolución 13437 de 1991. Se entrega en físico la normatividad referida y la Hoja de vida con las funciones del comité. En este aspecto, la doctora SANDRA VERA BLANDÓN, jefe de servicios ambulatorios, aclara que la ESE BARRANCABERMEJA, por ser institución de baja complejidad, el comité se enfoca en garantizar los derechos y deberes de acuerdo a las pqr reportadas y no en temas de otro nivel de complejidad. B. SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE ALGUNA SITUACIONES QUE SE ESCUCHAN SOBRE LA ATENCION BRINDADA POR EL DOCTOR GINO CIANCI; una situación referida a atención de niña de 13 años, presuntamente tocada, pero no confirma si la atención fue en el centro de salud Cardales o Castillo; y la otra situación es por que en el servicio de urgencias el médico no atiende y remite a los usuarios a solicitar cita en la parte administrativa. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, destaca que en el SIAU no se ha tenido manifestación alguna del caso y orienta al representante de la comunidad a que contacte al acudiente de la menor y presente la queja en el SIAU.</p>						
COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION					RESPONSABLES	
VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN DE URGENCIAS CENTRO DE SALUD CASTILLO DOCTOR GINO CIANCI					DOCTORA SANDRA VERA	
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°: 11-21

FECHA DE EMISIÓN

04/02/2021

FECHA: 4 NOVIEMBRE 2021

HORA DE INICIO: 10:15 AM

HORA DE CULMINACION: 11:50 AM

PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

y le tomen la anotación para poder hacer el trámite respectivo. También se aclara que las acciones por parte de la ESE BARRANCABERMEJA, son disciplinarias, y que para los efectos penales el usuario debe ser orientado a otras instancias. C. POSIBLE CIERRE DEL CENTRO DE SALUD CAMPIN: A esta inquietud la doctora SANDRA VERA BLANDÓN, afirma que el rumor es totalmente falso, que no está contemplado el cierre de este centro de salud, y por el contrario se ha fortalecido con horas médicas y reactivación del servicio amigables en salud. D. FACTURACIÓN DUDOSA DE ACTIVIDADES DE P Y P A NUEVA EPS: A esta inquietud la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, solicita al señor ARMANDO VARGAS, que aclare cuál es la situación que plantea. Al respecto, el representante de la asociación manifiesta que al parecer se están facturando actividades de p y p que no se están realizando. Al respecto, la doctora SANDRA VERA BLANDÓN, afirma que las actividades de p y p tienen que tener un soporte documental que implica verificación con historia clínica y facturas para el respectivo cobro. Lo que sí destaca la profesional es que por efectos de la pandemia las actividades de p y p con la Nueva Eps no cumplieron la meta, dado que el año anterior se limitó la atención presencial por la Pandemia y sólo se priorizó vacunación y la atención de embarazadas. De hecho para el cumplimiento de metas, se han venido realizando campañas extramurales, casa a casa. Al respecto, el señor ARMANDO VARGAS RINCÓN, manifiesta que él puede integrar a los líderes comunales de los barrios para que ayuden a promulgar las actividades y capturar usuarios. Al respecto, la doctora SANDRA VERA BLANDÓN, se compromete a contactarlo con la coordinadora de promoción y prevención. E. SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCION 011 DE 2021 referida a la atención inmigrantes en estado de gestión: Al respecto la doctora SANDRA VERA BLANDÓN, manifiesta que en la actualidad sólo se está brindando la atención de urgencias, dado que el convenio expiró en el mes de septiembre de 2021. Refiere el señor ARMANDO VARGAS RINCÓN, que tiene otra información de Secretaría Distrital de Salud, por lo que informa que lo aclarará con este ente. F. SITUACION CON EL OPERADOR DE SERVICIOS DEL RECURSO HUMANO CONTRATADO EN LA ESEB: Manifiesta el señor ARMANDO VARGAS RINCÓN que se presentaron algunas situaciones por no pago puntual, dado que este operador no tiene apoyo financiero y eso se refleja en la atención al usuario 6. 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= 43/43*100=100%. B. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: TIEMPO TOTAL DE DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS/TOTAL DE QUEJAS = 1 día 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=450/490*100= 92%. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA*100= 391/490*100= 80%. 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: 429/490*100=88% . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:50 am.

R/ Sur Blandón
Nov. 12/21