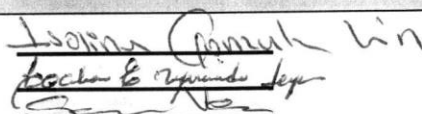
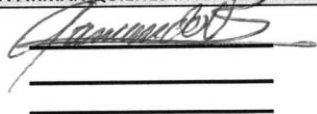


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	1051-FR013
FORMATO ACTAS				VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA		ACTA N°: 10-21		FECHA DE EMISIÓN	04/02/2021
FECHA: Octubre 7 de 2021		HORA DE INICIO: 10:15 AM		HORA DE CULMINACION: 11: 45 AM	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
ARMANDO VARGAS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS				
SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA				
ISOLINA GONZALEZ LEON	COORDINADORA SIAU (INVITADO)				
CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)				
ORDEN DEL DIA:					
1. VERIFICACION DE ASISTENCIA. 2. INFORMACION RENOVACIÓN COMITÉ DE ETICA 3. INFORME PQRD SEPTIEMBRE 2021 4. REPORTES/ INQUIETUDES COMUNIDAD ANALISIS DE INDICADORES 5. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS 6. 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, confirmando la presencia de la Doctora SANDRA VERA BLANDON, Representante médica, ISOLINA GONZÁLEZ, coordinadora SIAU (Invitado), CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU (invitado) y el señor ARMANDO VARGAS como representante por la asociación de usuarios, Doctora NANCY HERRERA, Subdirectora científica y delegada por la gerencia ante el comité no hace presencia. Se confirma quórum para la reunión. Se da la bienvenida, agradeciendo la asistencia y se da inicio. 2. Información renovación Comité de Etica: La trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, Refiere que por vencimiento de la vigencia del comité, que es cada tres años, se realizó el procedimiento como estipula la norma. La convocatoria se socializó tanto por el correo institucional como por oficio a los jefes de cada centro de salud. Sin embargo, el líder de talento humano ADRIAN AMAYA, confirma la convocatoria desierta porque no hubo inscripciones para los cargos estipulados; por lo que la doctora ESMERALDA OTERO ALVAREZ, Gerente de la ESEB, delega la provisión de los cargos, a saber: Integrante por enfermería: Enfermera LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCON; Integrante por la parte médica, la médico SANDRA LILIANA VERA BLANDON; Delegado por la gerencia, doctora NANCY PATRICIA HERRERA GARCÍA. Se destaca que si bien por Asociación de usuarios, no se ha cumplido el tiempo; esta instancia de participación delegó al señor ARMANDO VARGAS en reemplazo del señor RAMIRO SUÁREZ, quien refirió no poder continuar asistiendo por inconvenientes familiares. Continúa en la representación de usuarios la señora FELICITA BALLESTEROS. Adicionalmente se informa que pueden asistir como invitados al comité el representante de los usuarios ante Junta Directiva de la ESEB, señor HANDS VELAIDES LAGARES y líderes de los diferentes procesos de la ESEB según se requiera su participación. De igual manera, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, informa que las reuniones del comité están programadas para el primer jueves de cada mes, a las 10:00 am en las instalaciones de la sede administrativa de la ESEB. Al respecto, el señor ARMANDO VARGAS pregunta sobre los soportes del proceso de convocatoria, la cual confirma la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, con las evidencias pertinentes (convocatoria, proceso de selección, oficios de socialización). También el representante por la asociación tiene inquietud sobre las personas invitadas al comité y que no son parte de éste. A ese referente la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, argumenta que en el comité participan invitados por la responsabilidad que tienen algunos líderes de procesos sobre las PQRS y además pueden participar otros miembros de la comunidad dado que son un aporte valioso en el ejercicio de la participación social. 3. Informe PQRD Septiembre de 2021: La coordinadora del SIAU, ISOLINA GONZÁLEZ, presenta el informe de PQRD correspondiente al mes de SEPTIEMBRE del 2021. Refiere que en el periodo se recibieron PQRD por medios virtuales, telefónicos, verbal/presencial y por buzones. Específicamente se presentaron veintitrés (23) reclamos y dos (2) quejas. Análisis de causas: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS: 21 (15 por falta de oportunidad por demora en la asignación por no respuesta oportuna y 6 por falta de oportunidad en la asignación de la cita por no disponibilidad de agendas médicas); 1 reclamo por FALTA OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y 1 POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (Por inconvenientes no se atendió al usuario a la hora programada); 1 queja por insatisfacción con los servicios prestados ( usuario refiere que el odontólogo fue brusco y no respondió adecuadamente a su problema de salud; y una queja por falta de calidez en la atención (madre de menor quien consulta por ser víctima de abuso sexual, refiere que el médico no utilizó el lenguaje apropiado en la atención, y se vulneraron sus derechos como víctima). 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. Referente a estos motivos de quejas y reclamos, el señor ARMANDO VARGAS refiere que hay mucha insatisfacción de las personas mayores de 60 años, por la falta de accesibilidad a las citas, y que aparte de ello, atraviesan por una situación socio-económica bastante difícil, manifiesta que tiene casos específicos de usuarios que tienen esa problemática. En respuesta a ello, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ informa que las personas mayores de 60 años tienen el beneficio que pueden solicitar la cita directamente en el área de facturación en el centro de salud donde recibe la atención en horario de lunes a viernes de 7:00 a m a 1:00 pm, y se le asigna inmediatamente si hay la oportunidad en el momento, y si no hay la disponibilidad, la facturadora le toma todos los datos para asignársela posteriormente y le avisan mediante llamada. Sin embargo, se destaca que a través del SIAU se han intervenido situaciones en las que el adulto mayor no ha respondido a las llamadas o no tiene un familiar que le asista para apoyarlo en su gestión, lo que presenta una dificultad de esta población porque no cuentan con el acompañamiento familiar. También confirma que para el resto de la población a partir del mes de septiembre se disponen de tres líneas telefónicas, con horarios de atención de asignación de citas de 6:00 am a 2:00 pm. Al respecto, el señor ARMANDO VARGAS, refiere que no tiene conocimiento al respecto, a lo que la funcionaria le informa que en su debido momento les socializó la información a los correos electrónicos de la asociación y a nivel individual. De hecho, se los vuelve a socializar al whatsapp</p>					
<b>COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION</b>				<b>RESPONSABLES</b>	
VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN DE URGENCIAS CENTRO DE SALUD CASTILLO EN FECHA 30 DE SEPTIEMBRE 2021				DOCTORA SANDRA VERA /OPERADOR DARSALUD	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES					
<b>PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON</b>					
 Isolina Gonzalez Leon		 Armando Vargas		_____ _____ _____	



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

1051-FR013

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 10-21

FECHA DE EMISIÓN

04/02/2021

FECHA: 7 OCTUBRE 2021

HORA DE INICIO: 10:15 AM

HORA DE CULMINACION: 11:45 AM

PÁGINA 2 de 2

## CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DÍA:

De otra parte también se presentaron 24 orientaciones y 34 intermediaciones referidas a solicitudes de los usuarios y las aseguradoras para asignación de citas, trámites de historias clínicas, verificación de derechos y solicitudes de direccionamiento a los servicios prestados por la ESEB. 4. REPORTES/INQUIETUDES COMUNIDAD: El señor ARMANDO VARGAS plantea la inquietud sobre la atención en el servicio de urgencias del centro de salud Castillo, refiere que la comunidad tiene incertidumbre sobre la atención que se presta porque no se tiene seguridad de que funcione las 24 horas del día. Destaca expresamente que el día jueves 30 de septiembre el servicio no se estaba prestando en su totalidad. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ manifiesta que en el centro de salud el servicio de urgencias se está prestando normalmente. A ese mismo referente, la doctora SANDRA VERA BLANDÓN se compromete a revisar con la coordinadora de DARSALUD, el proceso de atención brindado en la fecha, a través de las planillas del triage. 5. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS: la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, informa que se tiene pendiente con el área de sistemas la confirmación de reunión con el operador TIGO para la aplicación en el proceso de asignación de citas, que indique al usuario una respuesta sobre el turno que le corresponde en la solicitud de cita médica, y el usuario tenga la certeza de que se le está gestionando. Según la información obtenida la fecha para esa reunión es el próximo 14 de octubre de 2021. 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: 26/26\*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=401/440\*100= 91%. D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA\*100= 360/440\*100= 82%. 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: 381/440\*100=86% . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:45 am.

2/10/2021  
Dmy  
001 28/21