



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**

**FORMATO ACTAS**

CÓDIGO

100-FR 002

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 01-22

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 6 DE ENERO 2022

HORA DE INICIO: 10:00 AM

HORA DE CULMINACION: 11:10 AM

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA				
LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCÓN	REPRESENTANTE ENFERMERIA				
ISOLINA GONZALEZ LEON	COORDINADORA SIAU (INVITADO)				
CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)				

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA. 2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES. 3. INFORME DE PQRD DICIEMBRE 2021 4. ANÁLISIS DE INDICADORES

DESARROLLO ORDEN DEL DÍA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA: La Trabajadora Social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, coordinadora del proceso SIAU, extiende la bienvenida a los asistentes, confirmándose la presencia de la doctora SANDRA VERA BLANDON, representante médica; la enfermera LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCÓN, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Coordinadora SIAU; CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU. No hay asistencia de los miembros por la Asociación de Usuarios, quienes presentan disculpas por tener inconvenientes de tiempo por atención a una situación de carácter prioritario. Se confirmo quórum para la reunión y se da inicio. 2. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS REUNIÓN ANTERIOR: Responder a la solicitud del integrante por la Asociación de Usuarios, señor ARMANDO VARGAS RINCÓN, la trabajadora Social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Presenta resolución No.351 de 2021 en la que se aclaran las modificaciones realizadas al Comité en concordancia con lo estipulado en la hoja de vida del Comité. De igual manera, se verifica la realización de la socialización de deberes y derechos a los usuarios en los centros de salud Floresta, Danubio y Castillo, en fechas del 10 de diciembre, 17 de diciembre y 23 de diciembre de 2021; respectivamente. 3. INFORME DE PQRD MES DE DICIEMBRE DE 2021: La coordinadora SIAU, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, informa que en el mes de diciembre de 2021, se recibieron 25 quejas y reclamos cuyo medio de recepción fueron: telefónico, presencial, virtual y por buzones. Las causas fueron: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACION DE LA CITA POR NO RESPUESTA OPORTUNA: 16; se garantizó la asignación de citas a los usuarios y se socializó con la coordinación y líderes de facturación para la toma de medidas de mejoramiento. 5 reclamos Por OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR NO DISPONIBILIDAD DE LA AGENDA MEDICA; se asignaron las citas una vez hubo disponibilidad de la agenda y se remite a líder de facturación para las acciones correctivas pertinentes; 2 por OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO; una vez hubo disponibilidad del medicamento pendiente se notificó a los usuarios y se les entregó a satisfacción por el área de farmacia; 1 queja por CALIDAD:INSATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS (usuaria refiere que le aplicaron el biológico no indicado en su estado de gestación); se reportó a jefe de servicios ambulatorios y coordinación de p y p; quienes realizaron retroalimentación de la información al personal responsable de la aplicación del biológico por posible evento adverso y 1 reclamo ADMINISTRATIVO: NOVEDADES EN BASE DE DATOS ( Usuaría reclama porque le asignaron la cita por régimen subsidiado y el día de la atención no es atendida porque aparece como régimen contributivo asignado a otra ips de atención); se le dan las aclaraciones a la usuaria destacándole que la competencia en esos casos es de la EPS y no del prestador. Así mismo se presentaron 20 intermediaciones referidas a solicitudes de usuarios para asignación de citas en los diferentes centros de salud. Se remitieron las solicitudes al proceso de facturación y se asignaron las citas, otra causa de intermediación fueron las intervenciones para solicitudes de copias de historias clínicas, las cuales se direccionaron a la funcionaria responsable del proceso para lo pertinente. Se presentaron 15 orientaciones referidas a información sobre servicios de la ESEB, información sobre estado de afiliación para asignación de ips primaria y ubicación de los centros de atención, se presentaron 2 felicitaciones referidas a satisfacción con la atención del personal de enfermería en el centro de salud Campin y 2 manifestaciones que no aplican por no ser competencia de la ESEB

COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON

Isolana Gonzalez Leon

Cecilia Miranda Leyva

[Signature]

Luz Myriam Berdugo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA		CÓDIGO	100-FR 002
FORMATO ACTAS		VERSIÓN	6
NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA	ACTA N°: 1-22	FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
FECHA: 6 ENERO 2022	HORA DE INICIO: 10:00 AM	HORA DE CULMINACION: 11:10 AM	PÁGINA 2 de 2

CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

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:  $25/25*100=100\%$ . 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= $430/460*100= 93\%$ . D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA\*100=  $370/460*100= 80\%$ . 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:  $399/460*100=87\%$  . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:10 am.

R/ Soz Dame  
25.01.2022