



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA  
FORMATO ACTAS**

CÓDIGO 100-FR 002  
VERSIÓN 6

NOMBRE COMITÉ: ETICA  
FECHA: 3 DE MARZO 2022

ACTA Nº: 03-22  
HORA DE INICIO: 10:20 AM

FECHA DE EMISIÓN 24/06/2021  
HORA DE CULMINACIÓN: 11:00 AM

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
FREDY TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA	LILIANA DE LA HOZ	LIDER CALIDAD (INVITADO)		
SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA	ISOLINA GONZALEZ LEON	COORDINADORA SIAU (INVITADO)		
LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCÓN	REPRESENTANTE ENFERMERIA	CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU (INVITADO)		

**ORDEN DEL DIA:**

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA. 2. INFORME PQRD FEBRERO 3.VARIOS 4. ANÁLISIS DE INDICADORES

**DESARROLLO ORDEN DEL DIA:**

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA: La Trabajadora Social ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, coordinadora del proceso SIAU, extiende la bienvenida a los asistentes, confirmando la presencia de la doctora SANDRA VERA BLANDON, representante médica; doctor FREDY TUTA TUTA, delegado por la gerencia, la enfermera LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCÓN, representante enfermería; LILIANA DE LA HOZ, Líder de calidad (INVITADO); ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Coordinadora SIAU (INVITADO); CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU (INVITADO). El señor ARMANDO VARGAS RINCON previa comunicación telefónica informa que por dificultad de acceso por la situación climática no puede asistir, tampoco hace presencia la señora FELICITA BALLESTEROS. Se confirma quórum para la reunión y se da inicio. 2. INFORME DE PQRD MES DE FEBRERO DE 2022: La coordinadora SIAU, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, informa que en el mes de febrero de 2022, se recibieron 171 manifestaciones, de las cuales se clasificaron como quejas (2) y reclamos (117) 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: 101; destaca que en comparación con el mes anterior se observa aumento de 76 a 101; 12 se debieron a reclamos OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACION DE LA CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE LA AGENDA MEDICA; como acción correctiva inmediata las situaciones por estas causas fueron direccionadas al área de facturación donde se asignó la cita a los usuarios realizando la notificación respectiva tanto al usuario como a la EPS en los casos donde fueron interpuestas por éstas. De igual manera se proyecta desde SIAU el plan de mejoramiento respectivo donde se sugirió el aumento de horas médicas para una mejor capacidad instalada que garantice una mayor oportunidad en la asignación de citas. Al respecto la enfermera LILIANA LÍDER DE CALIDAD informa que actualmente está en adelantamiento la implementación del sistema unificado para un callcenter que incluya los turnos de respuesta al usuario; 2 por FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO; Las no conformidades por medicamentos se remitieron a la regente y una vez se confirmó la provisión del medicamento fue notificado a los usuarios para la respectiva entrega; 1 POR INSATISFACCION SERVICIOS PRESTADOS: no conformidad porque no hay un procedimiento definido para informar al usuario el numero de atenciones a asignar en el servicio de laboratorio, como tampoco un sistema de fichos que determine el limite del servicio; la situación se reportó tanto al área de servicios ambulatorios como a facturación para las acciones pertinentes; 1 RECLAMO POR INSATISFACCION SERVICIOS PRESTADOS: El usuario manifiesta que en la atención de consulta externa la médica no le genera la fórmula para continuidad del tratamiento. Al respecto se pudo establecer que el usuario no aportó la historia clínica y fórmula respectiva para que la médica le orientara el tratamiento y como protocolo de inicio se le enviaron exámenes de laboratorio y Ekg, se confirmó la realización de los mismos y atención con resultados para lo conveniente al usuario. Las dos quejas se relacionaron con CALIDAD MAL TRATO DE LOS FUNCIONARIOS DE SALUD A LOS USUARIOS: la primera la remite la auditora MYRIAM FIGUEREDO, Auditora área de Aseguramiento de la Secretaría Distrital de salud de fecha 21 de febrero de 2022; quien manifiesta que el acudiente de la usuaria, quien es su hijo, informa que acude al servicio de urgencias del centro de salud Danubio dado que la paciente presenta una herida en la cabeza por una caída de más de quince días, la médica que la atiende le indica que debe sacar cita por consulta externa. El acudiente manifiesta que la madre presenta inflamación en la herida, que para ello no le enviaron medicamento alguno y le nota algo expuesto en la herida y que a su percepción no fue atendido adecuadamente; y aún más destaca que uno de los profesionales médicos lo intentó agredir físicamente. En fecha 22 de febrero de 2022 la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ realiza llamada telefónica al acudiente de la usuaria, señor YEISON GARCIA, para ampliar detalles de la queja. En efecto, el usuario confirma que si bien la paciente fue atendida en el servicio de urgencias, no fue clasificada como tal y es remitida a solicitar cita en el servicio de consulta externa. Además destaca la actitud grosera del médico JHON ALEXANDER AMARIZ quien le dice que no es problema de ellos como profesionales de la salud que no hubieran llevado a la usuaria antes a la consulta. Argumenta que la situación se empeora hasta el punto que el médico en mención intenta agredirlo físicamente, y se solicita intervención de la policía. Finalmente el usuario refiere que la usuaria es llevada a la clínica Magdalena donde sí se clasifica la atención como urgencia, le drenan el absceso a la usuaria y le administran medicamentos. Desde el proceso SIAU de la ESE Barrancabermeja se gestiona la consecución de cita médica a la paciente la cual se asigna para el día sábado 26 de febrero de 2022 a las 11:00 am con la doctora PAULA SGUERRA En el centro de salud Floresta, modalidad presencial. Así mismo, Se remite la queja a la doctora SANDRA VERA Jefe de servicios ambulatorios ESEB, jefe SHIRLEY CASTRO Coordinadora Darsalud y a la doctora ROSIBEL FLOREZ Auditor médico ESEB; para que se tomen las medidas pertinentes que garanticen una atención con calidad y buen trato y que la información y demás factores de la atención médica se presten dentro de los protocolos normalizados. Al respecto la doctora SANDRA VERA, jefe de servicios ambulatorios, informa que el operador de servicios DARSALUD manifestó que el médico JHON ALEXANDER AMARIS, ya no hace parte de la planta de personal de esta Cooperativa.

**COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION**

PROGRAMAR PROXIMA REUNION

**RESPONSABLES**

SECRETARIA COMITÉ ETICA

**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES**

**RESPONSABLES**

**PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

100-FR 002

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 03-22

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 3 DE MARZO 2022

HORA DE INICIO: 10:20 AM

HORA DE CULMINACION: 11:00 AM

PÁGINA 2 de 2

## CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

La otra queja es referida a la actitud del promotor FEDERICO SAJONERO en el programa de crecimiento y desarrollo, centro de salud Danubio; la usuaria destaca que la actitud del funcionario es grosera. Refiere que anteriormente le habían asignado cita a la menor pero no fue atendida en el programa porque la médica se incapacitó; por lo que acude a solicitarla nuevamente y el funcionario aparte de que le da un turno posterior al que según la usuaria le correspondía, no fue amable en su trato, y ante su reclamo le dice que tiene mucha recarga laboral. Aunque Finalmente le asigna la cita expresa que pone de manifiesto el comportamiento del funcionario para que se tomen las correcciones del caso. Desde el proceso SIAU se remite el evento a doctora SANDRA VERA Jefe de servicios ambulatorios y Coordinación de p y p para que se generen las acciones pertinentes que garanticen el buen trato y humanización del servicio 3. VARIOS: Con respecto a una mayor difusión de las acciones del comité de ética, la coordinadora SIAU trabajadora social ISOLINA GONZALEZ propone realizar un trabajo de socialización sobre quienes son los integrantes del comité de ética, funciones de éste y las actividades que realizan en el desarrollo de su gestión para mejoramiento del servicio de salud. Sugiere que los integrantes se distribuyan en los diferentes centros de salud para realizar un trabajo conjunto que contribuya a que tanto usuarios como servidores publicos conozcan esta instancia para mejoramiento de los servicios de salud4. 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:  $119/119*100=100\%$  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= $438/470*100= 93\%$ . D. SATISFACCIÓN GLOBAL: NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDEN BUENA Y MUY BUENA\*100=  $367/47*100= 78\%$ . 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:  $416/470*100=89\%$  . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:00 am.



## FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA

Código	100-OT 011
Versión	03
Fecha de Emisión	30/07/2021

TEMA:	Comité Ético Hospitalario ESEB	FECHA	Marzo-03-2022
EXPOSITOR(ES)	Miembros Comité e Invitados		
CARGO O EMPRESA	ESE Barrancabermeja		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Realizar el comité ético hospitalario mes de Marzo 2022		

No	NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Isolina González León	Secretaria Comité SIAU Invitada	siau@esebarrancabermeja.gov.co	Isolina G
2	CECILIA MIRANDA LEYVA	SIAU Invitada	siau@esebarrancabermeja.gov.co	Cecilia
3	Sandra Vera Blum	Coordinadora de Atención al Cliente	atencion@esebarrancabermeja.gov.co	Sandra
4	Freddy Homero Tuta	MEDICO	ESEB.freddytuta@gmail.com	Freddy
5	Liliana de la Hoz Coneo	Coor: Calidad	calidad@esebarrancabermeja.gov.co	Liliana de la Hoz
6	Loz Miriam Berdugo A	Enfermera	lozmiriamberdugo@hotmail.com	Loz
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

OBSERVACIONES: