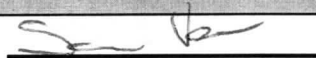


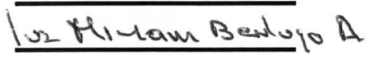
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA</b>			CÓDIGO	100-FR 002	
	<b>FORMATO ACTAS</b>			VERSIÓN	6	
NOMBRE COMITÉ: ETICA		ACTA N°: 04-22		FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021	
FECHA: 7 DE ABRIL 2022		HORA DE INICIO: 10:20 AM		HORA DE CULMINACION: 11:30 AM		
ASISTENTES:	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
	FREDY TUTA TUTA	DELEGADO GERENCIA				
	SANDRA VERA BLANDON	REPRESENTANTE MEDICA				
	LUZ MYRIAM BERDUGO ALARCÓN	REPRESENTANTE ENFERMERIA				
	ARMANDO VARGAS RINCON	REPRESENTANTE ASOCIACION USUARIOS				
ORDEN DEL DIA:						
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA. 2. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR 3. INFORME PQRD MARZO 4. PROPUESTAS/VARIOS 5. ANALISIS DE INDICADORES						
DESARROLLO ORDEN DEL DIA:						
<p>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; El señor ARMANDO VARGAS RINCON representante Asociación de Usuarios; ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, Coordinadora SIAU (INVITADO); CECILIA MIRANDA LEYVA, profesional Apoyo SIAU (INVITADO). Se confirma quórum para la reunión y se da inicio. 2. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR: La trabajadora social ISOLINA GONZALEZ procede a leer el acta anterior, siendo aprobada por los asistentes a la reunión del mes de marzo de 2022. 3. INFORME DE PQRD MES DE MARZO 2022: La coordinadora SIAU, ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN, informa que en el mes de marzo de 2022, se recibieron 162 manifestaciones, de las cuales se clasificaron como quejas (2) y reclamos (120) 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; 18 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 proyectó 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 y el funcionamiento de los sistemas unificados para garantizar una respuesta oportuna al usuario.; 1 por CALIDAD INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADOS usuaria refiere no estar satisfecha con la atención recibida por la médica, y como acción correctiva se remite a facturación y se asigna cita con otro profesional para una segunda opinión. Las dos quejas se relacionaron con CALIDAD MAL TRATO DE LOS FUNCIONARIOS DE SALUD A LOS USUARIOS: las situaciones se refieren a la percepción de trato poco amable de la facturadora en el centro de salud CAMPÍN, las cuales fueron remitidas a la líder de facturación y operador de servicios MAXEMPLEO para las indagaciones pertinentes y la toma de acciones que garanticen la humanización y calidez en la atención 4. PROPUESTAS/VARIOS: El señor ARMANDO VARGAS, miembro por la asociación de usuarios ante el comité, refiere que tiene varios aspectos que manifestar. Inicia destacando que referente a la queja relacionada con el servicio de urgencias, en la que la usuaria no fue atendida adecuadamente por el profesional y la situación posterior en la atención con la actitud del medico AMARIZ y la vigilante de turno, quienes no dieron un trato digno a la usuaria, pone de manifiesto que el pacto por la humanización realizada en el mes de diciembre de 2021, no se está aplicando debidamente en la ESE Barrancabermeja. Al respecto la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, refiere que desde el proceso SIAU permanentemente se está fortaleciendo tanto a los servidores públicos como a usuarios el trato digno y humanización del servicio. En el caso particular se realizó la gestión de remitir tanto a la jefe de servicios ambulatorios y el operador DARSALUD la situación presentada, de hecho como resultado de la misma en este momento el profesional implicado ya no labora con la ESEB y aunque en la queja interpuesta por el usuario no menciona a la vigilante de turno, se reportó a recurso humano la situación del caso y la vigilante fue trasladada a otro centro de salud. Al respecto interviene el doctor FREDDY TUTA quien solicita al señor ARMANDO VARGAS que se hiciera con el profesional? destaca el dr TUTA que si bien es cierto que se debe garantizar y trabajar continuamente por el buen trato a los usuarios en cumplimiento de la humanización del servicio, la institución debe seguir unos protocolos y lineamientos de acuerdo a lo que le compete y de hecho DARSALUD tomó la acción de no continuidad del contrato del médico, pero la institución no puede ir más allá de lo que no le corresponde. Sin embargo, el señor ARMANDO VARGAS insiste en que se deben tomar acciones más contundentes que garanticen el buen trato al usuario y que el comité de ética es una estrategia para ello. Al respecto, el doctor TUTA Refiere que si bien el comité de ética actúa como un socializador de esas situaciones para analizar los casos y tomar las acciones correctivas, destaca que el comité no cumple un rol disciplinario, por lo que no puede interferir en actuaciones contrarias a sus objetivos. De igual manera, ante el comentario del señor ARMANDO VARGAS de las evidencias y pruebas de las acciones, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que se parte del principio de buena fe y que no se puede cuestionar la gestión que se realiza desde cada proceso, además manifiesta que el comportamiento inadecuado de un servidor público no debe ser generalizado ni extensivo a todo el personal, y lo importante es enfocar el problema desde lo positivo para mejorar las actitudes o actuaciones del servidor público, aunque la institución a pesar de sus esfuerzos de socialización y divulgación de la humanización no puede garantizar que se cumpla en su totalidad porque siempre hay algo que se sale del deber ser. De otra parte el señor ARMANDO VARGAS informa que ha recibido información que no se están realizando algunas actividades de odontología y que las responsabilidades no se deben cargar al usuario. Al respecto la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que no se han recibido notificaciones de los usuarios respecto a que no se hayan dado las atenciones.</p>						
<b>COMPROMISOS O ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION</b>					<b>RESPONSABLES</b>	
REALIZACION DE ACTIVIDAD DE DIFUSION COMITÉ DE ETICA					MIEMBROS COMITÉ	
INVITACION A REGENTE DE FARMACIA EDILSA BELTRAN PROXIMA REUNIO COMITÉ					SECRETARIA COMITÉ	
<b>SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES</b>					<b>RESPONSABLES</b>	
<b>PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON</b>						
 <hr/>		 <hr/>		<hr/>		
 <hr/>		 <hr/>		<hr/>		
<hr/>		<hr/>		<hr/>		
<hr/>		<hr/>		<hr/>		



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

CÓDIGO

100-FR 002

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA

ACTA N°: 04-22

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 7 DE abril 2022

HORA DE INICIO: 10:20 AM

HORA DE CULMINACION: 11:30 AM

PÁGINA 2 de 2

## CONTINUACION DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

Sin embargo, no descarta que debido a un imprevisto y no se haya prestado el servicio por el inconveniente, pero en todo caso hay un coordinador del área a quien se reporta para lo pertinente. También refiere el señor ARMANDO VARGAS que también ha recibido información de falta de accesibilidad a las personas en situación de discapacidad por lo que las madres o cuidadores de estas población tiene dificultad con el acceso a las citas y deben recurrir a atenciones particulares. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ manifiesta que esa situación fue reportada por la integrante de la asociación de usuarios señora NICOLAZA PEREZ y En su momento se comprometió a remitir un listado de esa población para intervenir los casos en facturación, pero no se recibió información alguna. Sin embargo, a través del SIAU se han recibido solicitudes independientes de algunas cuidadoras que tienen población a cargo y se ha hecho la intervención respectiva para la asignación de citas. Además destaca que existe un manual de atención preferencial por lo que esa población es prioritaria. Otro aspecto que destaca el señor ARMANDO VARGAS es que no hay organización en el stock de medicamentos. Al respecto la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ se compromete a que para el próximo comité se invitará a la señora EDILSA BELTRAN, referente de farmacia para debatir el tema. En otro aspecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ extiende la propuesta de divulgar las acciones del comité de Etica para que tanto servidores públicos como usuarios conozcan las funciones, los objetivos, quienes lo integran. Informa que se puede hacer un trabajo coordinado con los integrantes para que organizadamente se presenten en los centros de salud y se realice la actividad de difusión. Al respecto la doctora SANDRA VERA refiere que es una excelente idea para que tanto usuarios como servidores públicos conozcan sobre el comité. De igual manera el doctor FREDDY TUTA refiere que se compromete a realizar la actividad individualmente aprovechando otras capacitaciones que impartiría en los centros de salud. Así mismo la enfermera LUZMIRIAM Se compromete a realizar la actividad en los centros de salud FLORESTA Y CARDALES. De acuerdo a ello, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ hace entrega del material informativo. El señor ARMANDO VARGAS manifiesta que no hay fácil acceso en los centros de salud para realizar las acciones porque el vigilante coloca la primera barrera, incluso desconociendo la autoridad de funcionarios de la Secretaría Distrital de salud. Al respecto la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, reitera que hay unas políticas de privacidad que deben ser cumplidas y respetadas por lo que sólo el acceso se da para las zonas comunes como salas de espera, pero que no se puede interferir en espacios que son de uso privativo en el proceso de atención.

5. 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:  $122/122*100=100\%$  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= $397/490*100= 81\%$ . 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:  $434/490*100=89\%$  . Agotada la agenda y sin más manifestaciones de parte del comité, se procede a finalizar la reunión, Siendo las 11:20 am.