

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA		MPE-SGC-FR-03
	Formato		Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación		Aprobación: 18/10/2016

ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoria		Capacitación	
Fecha:	20/4/2024		Hora Inicio:	2:30 p.m.		Hora Terminación:	5:00 p.m.	
Asunto:	Reunión de COMITÉ DE ETICA MEDICA							
Objetivo:	Hacer revisión y análisis de los procesos del área de SIAU, como quejas radicadas, encuestas de satisfacción, capacitaciones realizadas y lo relacionado con la Política de Participación ciudadana en salud entre otros temas.							
Responsable(s):	Adriana Barón Polania – Coordinadora de SIAU							

Convocados e Invitados			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO – DEPENDENCIA	ASISTIO	
		SI	NO
Daniel Sapuyes	secretario departamental de seguridad social	X	
Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente		x
Adriana Barón Polania	Coord. SIAU	x	
Katerine Romero Barraza	Coord. Dptal. De Red	x	
Oscar González	Coord. Sede tipo A	x	
Laura Isabel Garcia	Líder de programa p y d	x	
Yury Andrea Páez	Líder de Talento Humano	x	
Meiby Antury	Lider de apoyo terapeutico	x	
Yineth Rojas	Enfermera sede San Vicente Del Caguan		X
Leidy Escobar Lozada	Coord. Puerto Rico		X
Lucero Montoya	Coord. Doncello		X
Jazy Hans Garavito Sanchez	Enfermero sede Cartagena del Chaira		X
Edith Cuellar	Coord. afiliación y Registro	x	
Jean Marin	Coord. TICS	x	
Nidia Eugenia Ramírez	Coordinadora de programas p y d		x
Yulieth Parra	Coord. Calidad	x	
Liambrady Ortiz	Regente de Farmacia	x	
Monica Jimena Angarita	Auxiliar sede Paujil		x
Luz Dery Galindez	Líder área financiera		X
Claudia Rocio Galindo	Coordinadora de Odontología	X	
Aura Maria Sabogal	Lider SST	X	

AGENDA
1. Verificación de Quorum
2. Revisión de compromisos de comité previo
3. Revisión PQRS, análisis y seguimiento mes de marzo
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de marzo

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio
6. Política de participación Social en salud

<p>DESARROLLO DE LA AGENDA</p> <p>Tema 1. Verificación de Quorum:</p> <p>Reunión citada de manera presencial en el auditorio de Famac Ltda cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, se dan recomendaciones para el desarrollo de la misma como de manera organizada dar sus sugerencias si hay lugar a ellas, se hace llamado a lista de las personas convocadas, hay receptividad en las recomendaciones dadas se da inicio de reunión para evacuar agenda programada.</p> <p>2. Revisión de compromisos previos.</p> <p>Se solicita escucha atenta y manifestación de aportes para fortalecimiento de los procesos o novedades frente a la ejecución de los mismos, se agradece la puntualidad de los líderes y coordinadores en el envío de la información para las carteleras, se insta a los que no lo están haciendo dar cumplimiento a los compromisos ya que contribuye a dar información importante sobre nuestra entidad a los usuarios.</p> <p>3.Revisión PQRS:</p> <p>Se realiza socialización de las quejas presentada durante el mes de marzo de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.</p> <p>Primera: con diagnóstico de G401 epilepsia refractaria, verificando archivo adjunto requiere notificar fallo donde ordenan a la entidad Famac Ltda garantice el suministro del KetoVolve® que es un alimento para propósitos médicos especiales (APME) – 36 latas de 300 gr cada una conforme lo ordenado por su médico tratante el 10/enero/2024 por 3 meses. RTA: Caso solucionado de fondo De acuerdo a lo expuesto por usted, referencia a la entrega de KETOVOLVE (Registro INVIMA No. RSiA 02I64913), Famac Ltda está dando cumplimiento en el suministro del mismo, evidencia de esto es la entrega el 16 de febrero de 2024. En cuanto a la cantidad, este medicamento es de alto costo requiriendo control y supervisión a la adherencia del paciente al tratamiento, por lo cual estamos suministrándolo cada 15 días, es decir, la próxima entrega será el 1 de marzo de 2024.</p> <p>Segunda: Garantizar la continuidad, integralidad y oportunidad en la prestación del servicio de salud, en lo que refiere a los tratamientos de rehabilitación integral ordenados por el médico especialista en fisiatría, particularmente, frente a la autorización y realización de las terapias de rehabilitación cognitiva para “memoria lógica procesamiento análisis” en una cantidad de 24 sesiones, de conformidad con lo ya expuesto en el presente escrito. Lo anterior, se solicita sea garantizado en la ciudad de Neiva, Huila, por cuanto es allí donde actualmente se encuentra el paciente recibiendo las demás terapias ordenadas y pendiente del inicio de las radioterapias, como adyuvante en el cáncer que padece, que se realizarán en el Instituto Médico Oncológico de dicha ciudad, y que deberá desarrollarse conjuntamente con la quimioterapia, por alrededor de seis a siete semanas, de lunes a viernes, sin contar sábados ni domingos, ni festivos, como lo indicó el médico oncólogo radioterapeuta. 2. Garantizar la continuidad, integralidad y oportunidad en la prestación del servicio de salud, mediante la entrega oportuna del medicamento Temozolomida 140 mg cápsula diaria, por</p>

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

30 tabletas, en la cantidad y dosis indicada por el médico tratante especialista en oncología. 3. Continuar garantizando la integralidad y oportunidad en la prestación del servicio de salud, mediante la autorización y realización oportuna y completa de todos los tratamientos, procedimientos, suministro de medicamentos, y consultas ordenadas por los médicos tratantes, sin exigir trámites administrativos innecesarios o rituales excesivos para el cumplimiento." RTA: Caso solucionado de fondo Dando alcance a su solicitud me permito remitir la trazabilidad de la gestión realizada para dar cumplimiento a la prestación del servicio de Terapias Cognitivas al Paciente OMAR ANDRES TRUJILLO SANTAMARIA, con No de cédula 1118020734, por lo que nos permitimos describir la trazabilidad de la gestión de la solicitud del servicio, las cuales se detallan a continuación: 1. Se procede a realizar revisión del servicio en cuestión (Terapia Cognitiva en la ciudad de Neiva) con el prestador de Rehabilitación HEALTH & LIFE S.A.S con el No de Contrato R-058-2023, se evidencia que esta terapia no se encuentra incluida en el portafolio de los servicios. 2. Se procedió a la búsqueda de un prestador en la ciudad de Neiva que garantice estas terapias, por lo que se ubicó el prestador ESTIMULAMOS Centro Neuropsicológico SAS IPS, al cual se solicitó cotización de las terapias con el objeto de iniciar proceso de pago por anticipado, mientras se surte el proceso de contratación. 3. El Prestador ESTIMULAMOS Centro Neuropsicológico SAS IPS, emite agendamiento de las terapias cognitivas, la cual es notificada al correo judyleidy_10@hotmail.com y de igual manera se hace comunicación telefónica con los Familiares en los contactos 3107790317 y 31159871205. 4. Para la solicitud de terapias cognitivas ordenas por el fisiatra se debe contar con un prestador de servicios en la ciudad de Neiva, Famac Ltda. no cuenta dentro de su red de servicios para esta ciudad con un prestador de esta especialidad, debido a que es para manejo de consulta externa y fuera del departamento se hace atención de urgencias e intrahospitalario; por ello es área de coordinación de red debe realizar consecución de un prestador ESTIMULAMOS Centro Neuropsicológico SAS IPS y establecer una relación contractual para la prestación del servicio requerido. De acuerdo a lo anterior y en búsqueda del cumplimiento del deber institucional se realizó pago por anticipado de cinco (5) terapias y se está tramitando la firma del contrato con la institución. 5. En cuanto al suministro del medicamento Famac Ltda. hizo entrega en la ciudad de Neiva el 11 de marzo de 2024 de quince (15) pastillas y el 13 de marzo de 2024 de otras quince (15) dando cumplimiento total de treinta (30) pastillas según lo formulado por el Dr. Fener Gehovany Villalba (médico tratante especialista en oncología), garantizando la toma del medicamento ya que fue enviado para iniciar posterior a cada realización de su tratamiento el cual empezó el 11 de marzo. 6. Famac Ltda., ha cumplido con la prestación de los servicios de salud y está realizando el suministro de lo requerido para el tratamiento integral del paciente, desde que inició su proceso de salud, se ha realizado atención directa a familiares del paciente cuando y hemos sido oportunos en las autorizaciones y demás solicitudes que estén dentro del Plan de Beneficios.

Tercera: con diagnóstico síndrome de las piernas inquietas, requiere entrega de los siguientes medicamentos y/o insumos: gabapentina 800 mg cantidad 60 al mes, tratamiento por 6 meses, en enero quedaron pendientes 40 unidades, ahora están pendiente las de marzo. Se solicita la entrega en el menor tiempo posible de acuerdo a normatividad vigente. RTA: Se realizó la trazabilidad de la entrega de medicamentos donde se pudo verificar que la primera entrega se realizó el día 23 de enero del 2024, la prescripción tiene como objetivo que los medicamentos se entreguen durante 6 meses sin interrupción del tratamiento, las entregas se realizarán los 23 de cada mes teniendo en cuenta la primera fecha en la cual fue entregado el medicamento. En cuanto al envío de los medicamentos al municipio de San Vicente del Caguan se optó por adelantar la entrega del medicamento GABAPENTIN para los 5 de cada mes junto con los medicamentos que el usuario toma mensualmente con el fin de no generar traumatismo en la reclamación de los medicamentos por parte del usuario.

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

Cuarta: Buen día , mi nombre es César Augusto Gómez Mosquera, Estoy hospitalizado en la clínica Medilaser Neiva Huila sede Centro desde el Lunes 04 de Marzo en tratamiento por un problema Vascular en la pierna izquierda cuya arteria está tapada, luego de que el martes 05 de marzo me realizarán una arteriografía, el Cirujano Vascular ordenó realizar cirugía , para lo cual solicito un stent vascular y un balón. El cirujano muy juiciosamente viene todos los días en la mañana a ver mi evolución, pero está en la espera a que lleguen los insumos para poder realizar el procedimiento, ya ha pasado una semana y siempre que preguntamos no nos dan una razón precisa acerca de por que es la demora, mientras tanto el malestar en mi pierna se va incrementando día a día , con la esperanza en que con la cirugía se pueda ver aliviado el dolor. La atención de médicos y enfermeras ha sido buena, pero siempre con la preocupación de cuando se pueda realizar el procedimiento. RTA: Hemos gestionado su inconformidad junto con el área de Referencia y Contrareferencia, solicitando descargos por parte de la Clínica Medilaser Neiva, quien es la entidad contratada para el proceso integral de su situación actual de salud, escuchar a las partes dentro de un proceso de insatisfacción es necesario ya que nos permite entender en varias perspectivas los hechos de inconformidad sin querer dar valor o restar importancia a alguna de las partes. De acuerdo a lo anterior, nos permitimos informar que: 1. Se realizó la trazabilidad de la recepción de solicitud de autorización para ANGIOPLASTIA O ATERECTOMIA DE VASOS DE MIEMBROS INFERIORES CON BALOS PROTESIS STENT O INJETOS PROTESICO S. por parte de la clínica Medilaser Neiva el 4 de marzo de 2024, nuestra entidad emitió autorización del procedimiento quirúrgico junto con suministros el día 5 de marzo de 2024. (Anexo envío de autorización). 2. Una vez recibida su inconformidad, el área de referencia y contrareferencia realiza solicitud de información a la Clínica Medilaser Neiva, ya que es el prestador de red externa que esta contrato para su procedimiento y suministro integral de insumos sobre la no realización de su ANGIOPLASTIA O ATERECTOMIA DE VASOS DE MIEMBROS INFERIORES CON BALOS PROTESIS STENT O INJETOS PROTESICO S. quienes nos reportan su cirugía el día 14 de marzo de 2024. (Anexo epicrisis).

Quinta: refiere inconformidad por demoras en la asignación de cita para electromiografía. RTA: Asignación de cita para el 16 de marzo de 2024, IPS RECUPERAMI.

Sexta: Así las cosas, al hacer el cómputo para completar la dosis de 140 mg, el paciente debe tomarse diariamente 3 cápsulas, así: 1 cápsula de 100 mg + 1 cápsula de 20 mg + 1 cápsula de 20 mg= 3 cápsulas que completan 140 mg. 15 cápsulas de 100 mg alcanzarían para 15 días, mientras que las 10 cápsulas de 20 mg, al tomarse dos diarias, alcanzarían para 5 días. En este orden, es indudable que, hasta la fecha de presentación de este documento, se ha entregado el medicamento Temozolomida, para un total de 10 sesiones, así: 30 cápsulas de 100 mg. +20 cápsulas de 20 mg. Según las dosis entregadas, faltarían 40 cápsulas de 20 mg. para completar el primer ciclo de quimioterapias. Señor Juez, la EPS FAMAC Ltda. no sólo no entregó el medicamento de 140 mg en 30 cápsulas como lo ordenó el médico tratante, sino que, además, de entregarlo de forma parcial e incompleta, lo hizo en dosis y cantidades no indicadas, obligando al paciente a tomarse 3 tabletas diarias y con la incertidumbre de saber qué sucederá con el resto de su tratamiento, por cuanto sólo ha hecho entrega para 10 días, esto es, hasta el día 23 de marzo de 2024. RTA: se realiza la revisión de la trazabilidad de las entregas realizadas por el proveedor contratado DISTRIMEDICA en la ciudad Neiva Huila, encontrando los siguientes reportes, los cuales se detallan a continuación: 1 - El día 11 de marzo de 2024 se realizó la entrega de 15 tabletas de Temozolomida 100 mg y 10 tabletas de 20 mg para iniciar tratamiento farmacológico requerido por el paciente OMAR ANDRÉS TRUJILLO, garantizando el inicio de toma del medicamento por 5 días, según fecha de programación de inicio del tratamiento definido por el Especialista, se anexa soporte. 2 - Posteriormente, el día 13 de marzo se realiza una segunda entrega de 15 tabletas de 100 mg y 10 tabletas de 20 mg, las cuales nos permite

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

garantizar tratamiento por 5 días más; lo anterior en aras de que el paciente tenga continuidad en el tratamiento. Es de aclarar que en la respuesta de la inconformidad No 20242100003012212 radicada por la Familiar del Paciente a la Supersalud, efectivamente se evidencia que hubo confusión en el reporte de la cantidad entregada, la cual fue acotada con el Proveedor y se evidencio que teníamos pendiente la entrega de 40 tabletas de 20 mg, con la aclaración que en ningún momento hubo afectación en la continuidad del tratamiento. 3 – El día 17 de marzo de 2024, se realizó la entrega de 40 tabletas de 20 mg, con el objeto de completar el tratamiento para el esquema de los 30 dosis enviados por el Oncólogo. Por lo anteriormente descrito FAMAC LTDA está dando cumplimiento al esquema ordenado por el Oncólogo de 30 dosis de Temozolomida de 140 mg día, que a pesar de evidenciarse tres entregas según las fechas establecidas en el aparte anterior, no se presentó interrupción en el tratamiento, ya que se esta garantizando la dosis del medicamento ordenado, pese a que su entrega se realizó en tres tabletas (una tableta de 100mg y 2 tabletas de 20mg), la cual no altera su dosis ni afecta en ningún momento la orden médica, por el contrario, se dio cumplimiento a la orden judicial emitida por el juzgado tercero penal municipal de Florencia, bajo la radicación No. 2024-00036. De igual manera es importante resaltar que FAMAC LTDA ya adquirió el stop por treinta dosis de Temozolomida por 140 mg para garantizar otro esquema por 30 días, en la medida que sea ordenado por el Especialista.

Séptima: Insatisfacción de usuario por respuesta dada por parte de la médico del programa de crecimiento y desarrollo. RTA: me permito informar que durante la consulta el día 15/02/2024, la Dra Fabiana Álvarez Yanguas asignada al Programa de PyM realizó el diligenciamiento de los formatos correspondientes en la historia clínica del usuario el cual reposa en el respectivo archivo. Con respecto al diligenciamiento de la cartilla del menor fue entregada el día 07/03/2024 al área de la coordinación de PyM donde fue diligenciada la información que la usuaria solicita y entregada posteriormente al área de SIAU el día 08/03/2024 para la respetiva entrega a la usuaria. Por otro lado, se abordó a la profesional mencionada y se indago sobre la situación presentada con la usuaria, donde se encontró que no se logró una comunicación asertiva entre las partes, lo que llevó a una confusión de la información dada y al direccionamiento que se dio para la solución de la petición, por lo cual se establecieron pautas y recomendaciones para informar y direccionar a los usuarios en situaciones similares que se puedan presentar en un futuro.

Octava: Madre de paciente refiere demoras en las autorizaciones para endocrinología y nefrología pediátrica. RTA: Una vez recibida su solicitud, esta coordinación realizo revisión de caso encontrando la siguiente información - Se evidencia en nuestro sistema que asistió a cita de nefrología pediátrica el 18 de diciembre de 2023 y cita de endocrinología pediátrica el 6 de febrero de 2024, con orden de control en abril y mayo respectivamente. - Las autorizaciones para los controles de las especialidades mencionados anteriormente, fueron emitidas y enviadas el 18 de marzo de 2024 (dos meses antes de la fecha de control). - En cuanto a la autorización para el servicio de gastroenterología pediátrica, la autorización inicial fue emitida en el mes de diciembre de 2023 a la Clínica Medilaser Neiva, pero posterior a ello la entidad informo que no contaban con el especialista, realizando el cambio el 11 de enero de 2024 para el prestador Hospital Moncaleano de Neiva, registrando que tuvo la atención el 13 de febrero de 2024. - La autorización del examen que requiere tomarse para la cita de nefrología pediátrica, en el mes de abril, será enviada a su correo electrónico teniendo la facilidad que este no requieren agendamiento y deben ser tomados cerca a la fecha de la consulta.

Novena: Paciente con necesidad de CPAP urgente, dado a que no puede dormir. Aunado a ello, es perteneciente al programa P y P (Por hipertensión). Radica la orden médica desde el pasado 23 de febrero y hasta la fecha no se ha dado solución a la misma a pesar que fueron advertidos de que se iba a trasladar

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

la queja a la Superintendencia de Salud, si no resolvían oportunamente la solución a una necesidad y derecho del usuario. RTA: esta coordinación realizó revisión de caso encontrando la siguiente información: - Una vez recibida su orden de CPAP, esta coordinación realizó la solicitud de cotización, la cual llegó solo hasta el 19 de marzo de 2024 (anexo cotización). - para la compra del equipo biomédico, es necesario realizar trámites administrativos desde el área financiera, es por ello el 21 de marzo se realizó la orden y respectiva compra, a la fecha estamos atentos que el centro biomédico confirme la disponibilidad y envío del equipo el cual debe ser calibrado a los requerimientos del usuario.

Decima: Tengo pendiente una cirugía de riñón, del cual esta complicada por el tamaño y ya ha ocasionado daños, en diciembre me realicé los exámenes ordenados por el médico, dando como resultado una bacteria *E. coli*, la cual nunca me la trataron como debía ser puesto que me enviaron a repetir el examen tomando antibióticos por 3 veces, una familiar leyó mi examen y ella fue la que me dijo lo de la bacteria, reclame y entonces me enviaron de nuevo al urólogo, este dice que debo ser tratada en un hospital de cuarto nivel y preferiblemente en Bogotá por lo delicado de mi cirugía, y a la fecha no me han resuelto, Famac dice que me pidieron cita en Neiva y nada yo pido que sea en Bogotá, como me lo sugirió el especialista. Ruego que conozcan y ayuden a resolver mi situación de salud, para que ordenen a Famac, que me agenden prioritariamente mi cirugía y tratamiento en la ciudad de Bogotá. RTA: esta coordinación realizó revisión de caso encontrando la siguiente información: - 26/10/2023 Coordinación médica: Paciente de 63 años con antecedente de cálculo coraliforme incompleto del cáliz superior derecho, amerita cirugía percutánea. Plan: se solicita prequirúrgico y valoración por anestesiología. - 17/11/2023 Coordinación médica: Paciente de 63 años con historia anotada, trae reporte de prequirúrgico con urocultivo positivo par *E. Coli* multisensible Plan: Se inicia tratamiento con Norfloxacin 400 mg cada 12 horas por 7 días, control con urocultivo a los 5 días de terminar tratamiento. - 21/12/2023 Coordinación médica: Paciente con Infección de vía urinaria recurrente, recibió manejo con Norfloxacin 500mg/12h por 10 días, tiene pendiente procedimiento quirúrgico, se solicita nuevo urocultivo. - 12/01/2024 Coordinación médica: Paciente de 63 años con historia anotada, persiste con urocultivo positivo par *E. Coli* multisensible a pesar de manejo antibiótico por lo cual se considera concepto de urología para definir manejo. En cuanto a la orden de cirugía, le informamos que por protocolo su cirugía no se puede programar si tiene una infección urinaria activa, por lo tanto, y teniendo en cuenta los antecedentes anteriormente descritos, la recomendación médica es que haga ingreso por urgencias para el manejo intrahospitalario de la infección y una vez controlada sea remitida para su procedimiento quirúrgico.

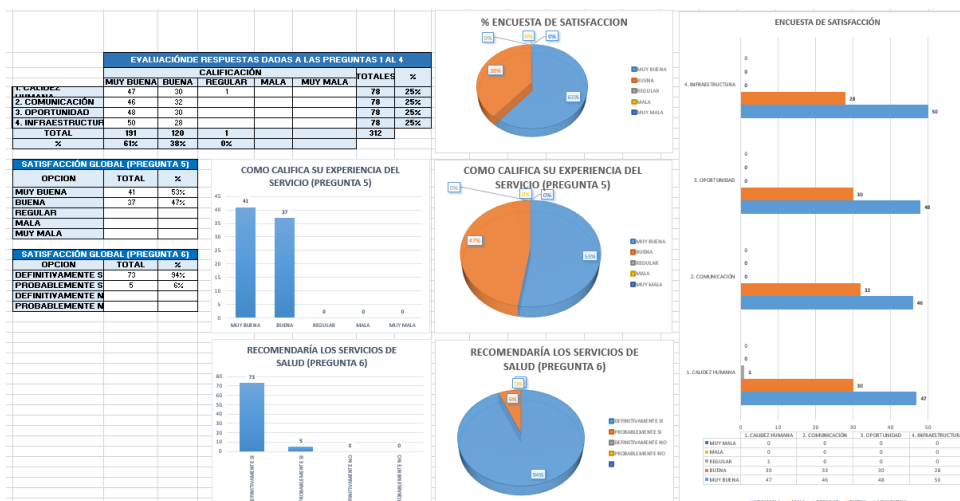
Decima primera: Usuario con nuevo nombramiento en otro departamento, refiere que su nuevo ente nominador no lo tiene afiliado, actualmente aparece activo con Fama Ltda. RTA: le informamos que su estado es activo con Famac Ltda, de acuerdo a ello, la entidad le brindará servicios de salud donde los requiera. Así mismo como lo menciona en el oficio fechado 7 de marzo de 2024 la Secretaria de Educación del departamento del Caquetá, debe acercarse a su nuevo ente nominado para que realice la novedad en Humano. Cualquier información puede comunicarse con el área de afiliación y registro al número 3115919772 o al correo afiliacionesfamac@yahoo.es.

4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción.

Se comparte en la reunión el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en el mes de marzo de 2024 en cada una de las sedes, se aclara que las encuestas fueron realizadas bajo modalidad telefónica, virtual o presencial, direccionadas por la auxiliar del SIAU en cada municipio.

Los indicadores a tener en cuenta son los porcentajes de satisfacción global y la intensidad de referenciamiento de los servicios de cada una de las sedes.

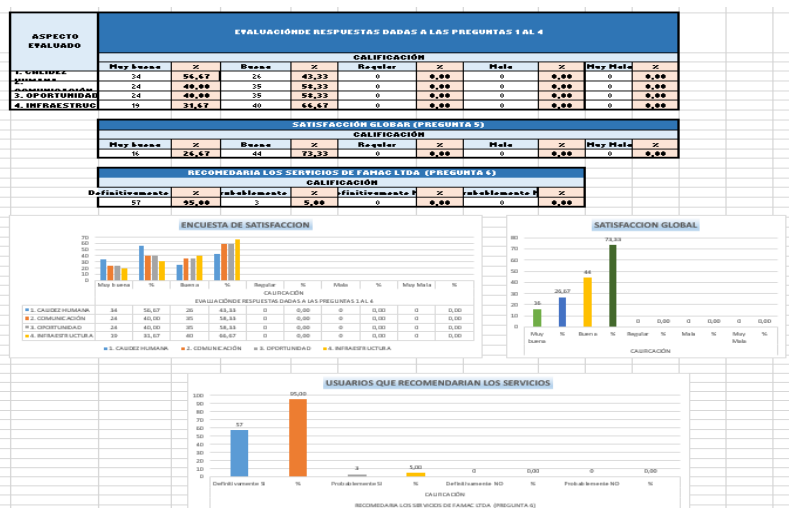
SEDE FLORENCIA:



ANALISIS:

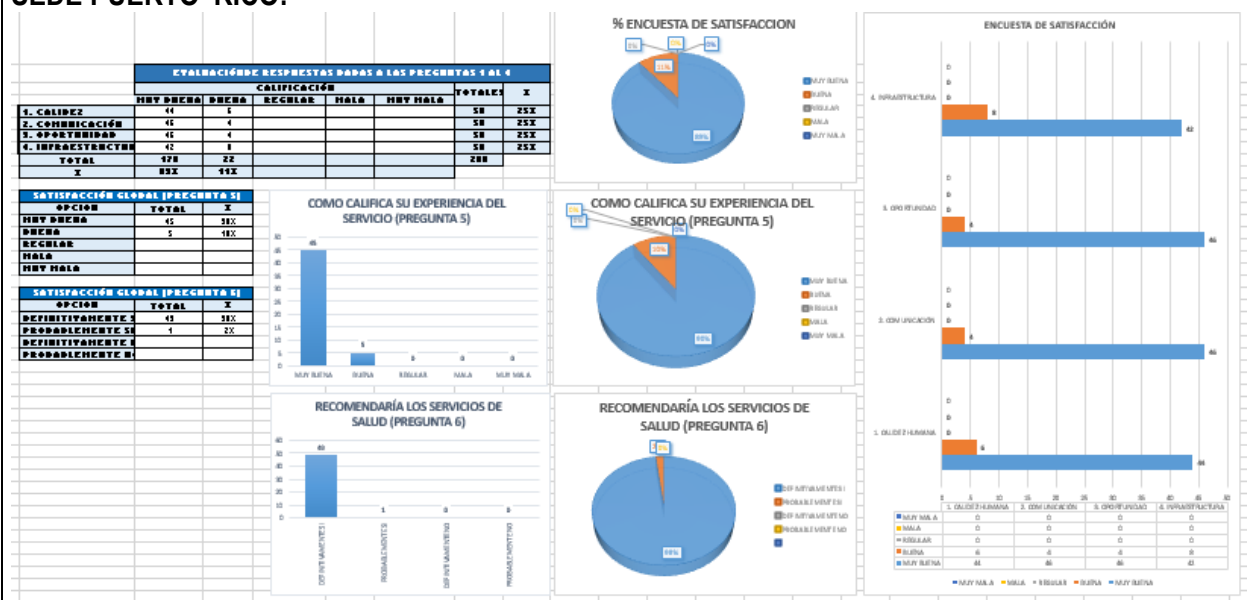
Se aplicaron un total de 78 encuestas de manera telefónica y presencial donde los usuarios encuestados manifestaron conformidad con la atención prestada en un 24%, se evaluaron servicios consulta médica general, 19% la atención recibida en atención al usuario, se determina como satisfactoria la evaluación del los servicios prestados y evaluados. Dentro de las 78 encuestas realizadas el 100% de los usuarios referenciarían los servicios de nuestra sede de Florencia a terceras personas, el dato es concordante con respecto a los niveles de satisfacción de los usuarios, los valores son representativos y valiosos logrando cumplir con el objetivo de nuestro servicio.

SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



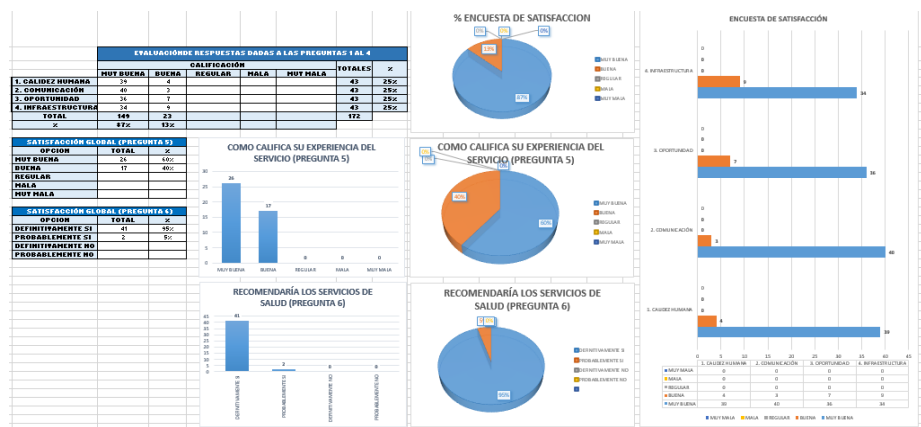
ANALISIS: En el periodo evaluado se realizaron un total de 60 encuestas bajo la modalidad presencial y telefónica, usuarios encuestados evaluaron los servicios de autorizaciones 21%, asignación de citas el 15%, el atributo con mayor ponderación es del calidez humana. El 100% de los encuestados en concordancia con los valores de satisfacción ponderaron de manera favorable el referenciamiento de los servicios de la sede a terceros. Se realizan aplicación de encuesta presencial así como la modalidad del servicio.

SEDE PUERTO RICO:



ANALISIS: En el periodo evaluado se realizaron un total de 50 encuestas direccionadas de manera presencial y telefónica, el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con los servicios prestados, se evidencia dentro de las encuestas que un 46% de los encuestados evaluaron el servicio de consulta externa, 32% odontología, los atributos de infraestructura son los más relevantes.

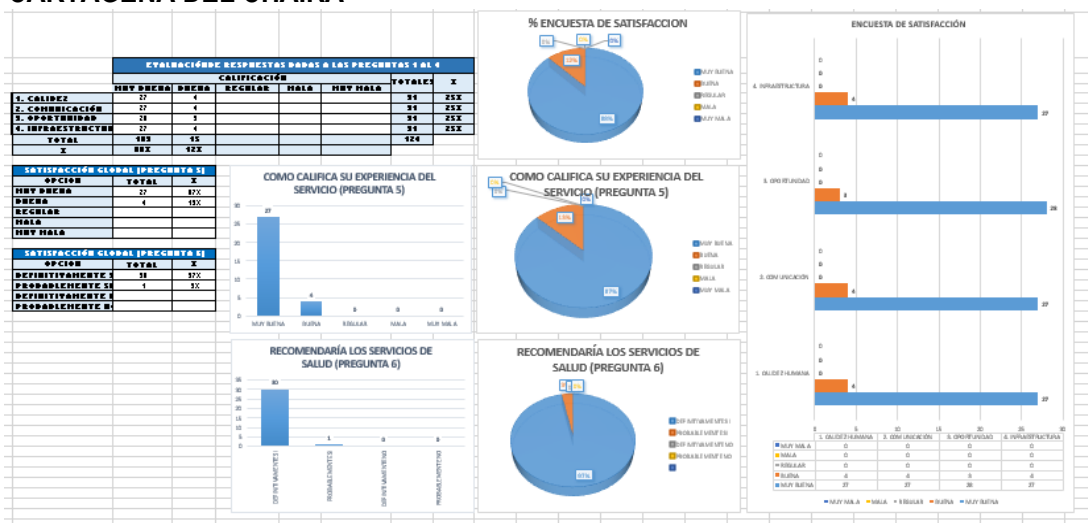
SEDE EL DONCELLO:



ANALISIS

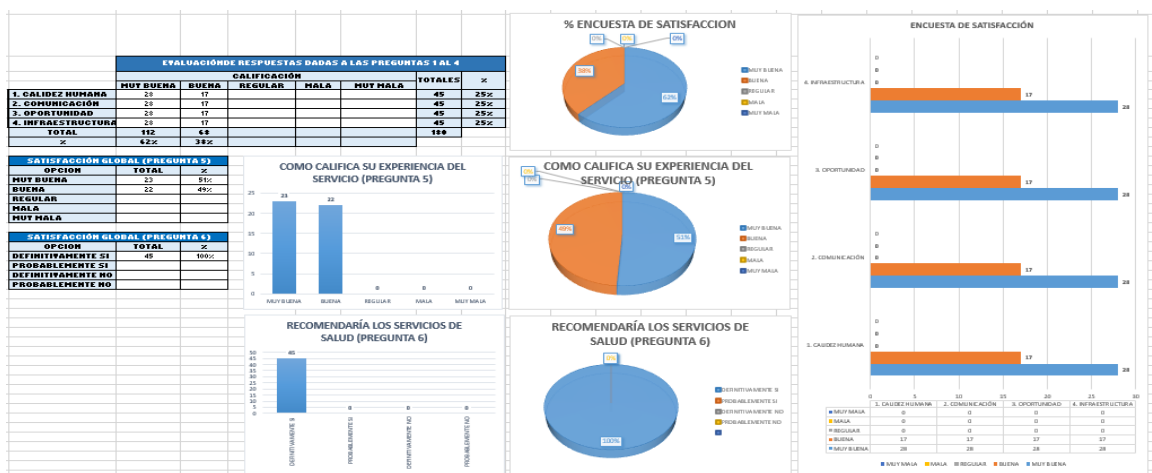
En concordancia con los datos obtenidos en la evaluación de la satisfacción el 100% de la población manifestó su intención de referenciar los servicios de la sede a otras personas, la dinámica del servicio evidencia un mayor cambio en la modalidad de consulta que es presencial. Se aplicaron un total de 43 encuestas se aplicaron de manera presencial y modalidad telefónica, el 100% de los encuestados manifiestan su conformidad con respecto a los servicios recibidos, dentro de los servicios evaluados el 38% de los usuarios evaluaron el servicio de odontología, el 30% consulta externa, el atributo con mayor ponderación es calidez humana.

SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANALISIS: Las 34 encuestas aplicadas se realizaron en su totalidad de manera telefónica y presencial, los encuestados están satisfechos con los servicios prestados en la sede donde un 53% de los usuarios evaluaron el servicio de consulta externa, 47% el servicio de odontología, el atributo de comunicación y con mayor puntuación. el 100% de los encuestados en concordancia con la satisfacción obtenida manifiesta su intención de referenciar los servicios que presta nuestra a entidad específicamente esta sede a otras personas, el datos ha sido constante durante el primer trimestre del año 2023.

SEDE PAUJIL



	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

ANALISIS: El 100% de los usuarios (45 encuestas) encuestados manifestaron conformidad con los servicios brindados por la sede donde el 57% de los usuarios evaluaron el proceso de consulta externa, asignación de citas 20%, los atributos con mayor ponderación son calidez humana y comunicación. El 100% de los usuarios que se evaluaron manifiestan su intención de referir los servicios de nuestra sede a otras personas, el dato es valioso y concordante con los esfuerzos realizados desde la entidad para garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios.

5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio

Se continua con la publicación mensual de carteleras informativas en cada una de nuestras sedes, unificando información para toda la población de magisterio, las carteleras son publicadas en la página web institucional y remitida a gestores de salud por correo y grupo de WhatsApp.

1. GESTANTES: Curso de preparación para la maternidad y paternidad ejercicios prenatales. Lactancia Materna

2. PRECONCEPCIONAL: Recomendaciones nutricionales, derechos reproductivos

3. PRIMERA INFANCIA: Promoción de hábitos y estilos de vida saludables, evitación del sedentarismo y el uso prolongado de televisión, computadores y otras pantallas. - Estimulación adecuada para la edad

4. INFANCIA: Prácticas deportivas organizadas, actividad física y evitación del sedentarismo y el uso prolongado de televisión computadoras y otras pantallas

5. ADOLESCENCIA: Identificar los riesgos y como prevenirlos, evitarlos o mitigarlos

6. JUVENTUD: Higiene del sueño y postural

7. ADULTEZ: Actividad física regular e higiene del sueño y postural

8. VEJEZ: Derechos de las personas adultas mayores

10. RECIEN NACIDOS Y CONTROL POST PARTO: Cuidados del recién nacidos, cuidados postparto y lactancia materna

6. Política de participación Social en salud:

Dentro de las actividades programadas para los usuarios donde se pretende educar y generar procesos de participación se han estado ejecutando desde el área de SIAU como la apertura de buzón de sugerencia con la presencia de los gestores de salud de cada uno de los municipios donde contamos con sedes, así como la publicación de carteleras y boletín informativo informativos difusión de las mismas por los diferentes medios con los que cuenta la entidad, se realizaron procesos de capacitación en la entidad a través de los televisores, de igual forma se aplicaron encuestas de satisfacción donde la perspectiva del usuario es decisiva para el fortalecimiento de los servicios de salud en cada una de las sedes y en los diferentes servicios.

Todas estas actividades hacen parte de los procesos de participación buscando educar en referencia a los servicios con los que cuenta la entidad generando acercamiento y apropiación del usuario al plan de beneficios del régimen especial.

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016



Cuidados e higiene del sueño.




Novedades y procesos administrativos

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Programar y asistir al próximo comité donde se analizaran datos del mes de marzo	Mayo	Coord. SIAU y Coordinadores y líderes de área convocados
Notificar de manera oportuna las novedades de cada área para ser divulgada a través de los medios de comunicación institucionales.	A partir de la fecha	Coordinadores y líderes de área.
Participación en las notas del educador caqueteño para educación de los usuarios dado el inicio del programa a partir del mes de marzo	A partir de la fecha	Coordinadores y líderes de área.

Asistencia		
Relacionada a la presente		

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-05
	Formato	Versión: 02
	Listado de Asistencia	Aprobación: 08/03/2021

Fecha:	20-09-20	Hora Inicio:	2:30pm	Hora Fin:	5:00pm	Lugar:	Farmac
ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión	Auditoria	Capacitación	Otros	
Asunto:	Comité de etas medicas						
Objetivo:	Revisión y análisis de procesos (ordenación por SIAU)						
Responsable(s) convocatoria:	Coord. Atención al usuario						

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Nicole E. Romero	Coord. Depto. Central	312435265	joseph.romero@gmail.com	
2	Liam Ortiz D	Regente Farmacia	3054384531	liamortiz02@gmail.com	
3	Daniel A. Sotomayor	Liderador Juvenil AICA-PANA	321237329	daniel.sotomayor@gmail.com	
4	Edith Cuallanday	Lider Registro	3208001339	edithcuallanday@yahoo.es	
5	Nancy A. TAY	JE TI	31365468	nancytaylor@gmail.com	
6	Josef Guevara	Coord. Gen. Sa	311825224	josef.guevara@gmail.com	
7	Christian Guevara	Coord. Odontología	3013708174	chris.guevara@gmail.com	
8	Florencia Prieto	COORDINADORA PSICOLOGICA	3203043271	florcomendador@gmail.com	
9	Dagoberto Giraldo	Gerente	3144730822	dagoberto35@yahoo.es	
10	Moby Anton	Coord. Apoyo terapéutico			
11	Noluthy Pama Lopez	coordinadora de calidad	310284102	calidad@farmacitda.com	
12	Ama Ha Sabogal O	Lider SST	310336426		
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	08/03/2021
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016