

	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:	22/08/2024		Hora Inicio:	2:00 p.m.		Hora Terminación:	5:30 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	Veedor Junta directiva	X	
Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente		x
Adriana Barón Polania	Coord. SIAU	x	
Katerine Romero Barraza	Coord. Dptal. De Red	x	
Oscar González	Coordinador de programas y equipos extramurales	x	
Yury Andrea Páez	Líder de Talento Humano	x	
Meiby Antury	Lider de apoyo terapeutico	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	
Luz Dery Galindez	Líder área financiera		X
Claudia Rocio Galindo	Coordinadora de Odontología	X	

AGENDA
1. Verificación de Quorum
2. Revisión de compromisos de comité previo
3. Revisión PQRS, análisis y seguimiento mes de julio
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de julio
5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio
6. Política de participación Social en salud

DESARROLLO DE LA AGENDA
Tema 1. Verificación de Quorum: Reunión citada de manera presencial en el auditorio de Famac Ltda, se dan recomendaciones para el desarrollo de la misma como de manera organizada dar sus sugerencias si hay lugar a ellas, el uso del

	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

celular, se hace llamado a lista de las personas convocadas, hay receptividad en las recomendaciones dadas se da inicio de reunión para evacuar agenda programada.

2. Revisión de compromisos previos.

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 y las notas del educador Caqueteño, 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.

3.Revisión PQRS:

Se realiza socialización de las quejas presentada durante el mes de julio de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.

Primera: Demora en la entrega de historia clínica. RTA El día 25 de junio se recibió su solicitud a través del correo electrónico secretariagerenciafamac@yahoo.es; donde se le dio respuesta el mismo día adjuntando el Formato de Solicitud de Historia Clínica establecido para dicho trámite. El mismo 25 de junio usted adjunto el formato de Solicitud de Historia Clínica ya diligenciado donde se radico y se remitió al área que corresponde (archivo). Frente a su solicitud sobre los tiempos de entrega ofrecemos disculpas ya que no dimos respuesta a su solicitud de información. Por lo anterior, FAMAC LTDA como plan de mejora implemento la modificación del instructivo MPA-GDA -FR-01 Formato de Solicitud de Historia Clínica; plasmando en él los tiempos de entrega establecidos los cuales son 10 días hábiles para la entrega de historias clínicas para que no se presente nuevamente este tipo de inconformidad.

Segunda: Demoras en la gestión de autorizaciones. RTA Se realizó verificación de la historia clínica de su beneficiaria LUZ GRACIELA RAMIREZ OEDONEZ, encontrando que ha sido atendida por el especialista en oftalmología Carlos Alberto Chicangana. Se evidencia que en la cita del 23 de marzo se realizó procedimientos diagnósticos como Biométrica ocular y Ecografía (se anexa resultados de los mismos). - Se registra atención del especialista el día 6 de julio de los corrientes y ordenamiento de Tomografía Óptica de Segmento posterior, remisión a retinología y optometría; nos permitimos informarle, que para las autorizaciones de estos servicios, debe dirigirse al FOMAG – LA FIDUPREVISORA para el trámite correspondiente (anexamos historia clínica y ordenes).

Tercera: Inconsistencias en la asignación de cita de piso pélvico. RTA Se revisó de lo sucedido el 17 de julio con Paola Ruiz, quien es la encargada de la asignación de citas de piso pélvico, quien refiere lo siguiente: “Dando respuesta a la solicitud de citas de piso pélvico se escribe a la usuaria los días que había disponibilidad en la agenda para que viera cual horario le beneficiaba más, a lo cual la usuaria responde ok, sin confirmar que fecha podría asistir. Llega el día 17 de julio y se explica que no tiene cita programada ya que no confirmo fecha ni hora, pero se le brinda la opción de cita para el 29 de julio a lo cual la usuaria dice que NO, que era una negligente, que hiciera bien mi trabajo y se retira”. Dando respuesta a su petición, se asignan citas con especialista en piso pélvico los siguientes días:

• 29 JULIO VALORACION • 1,5,8,14,15,20,23,26,29 AGOSTO

	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

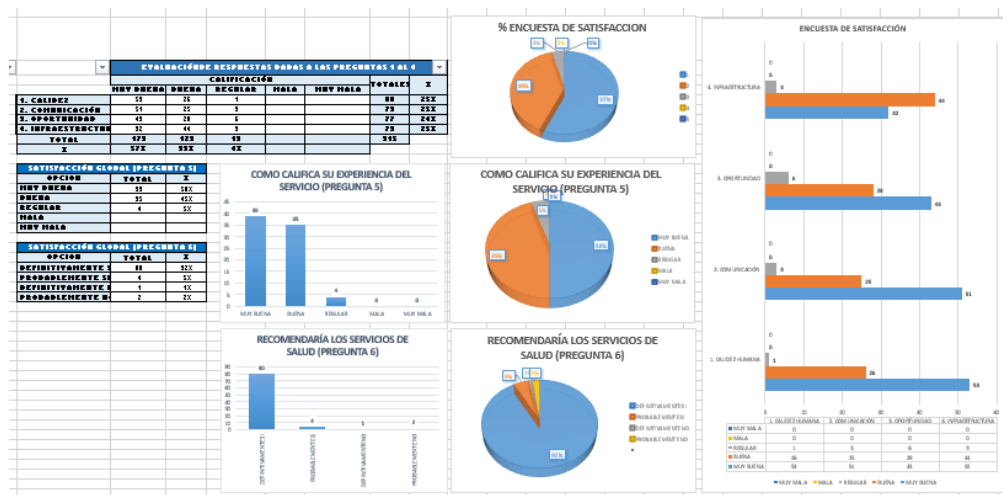
Cuarta: Insatisfacción en la atención recibida por un auxiliar de ventanilla. RTA Se anexa respuesta del funcionario, Es de resaltar que nuestro objetivo es prestar los servicios con calidad, el actuar de nuestros funcionarios va encaminado hacia el beneficio de su salud y de la comunidad en general, pedimos disculpas por las incomodidades presentadas en la atención.

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 julio 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 intensión de referenciamiento de los servicios de cada una de las sedes.

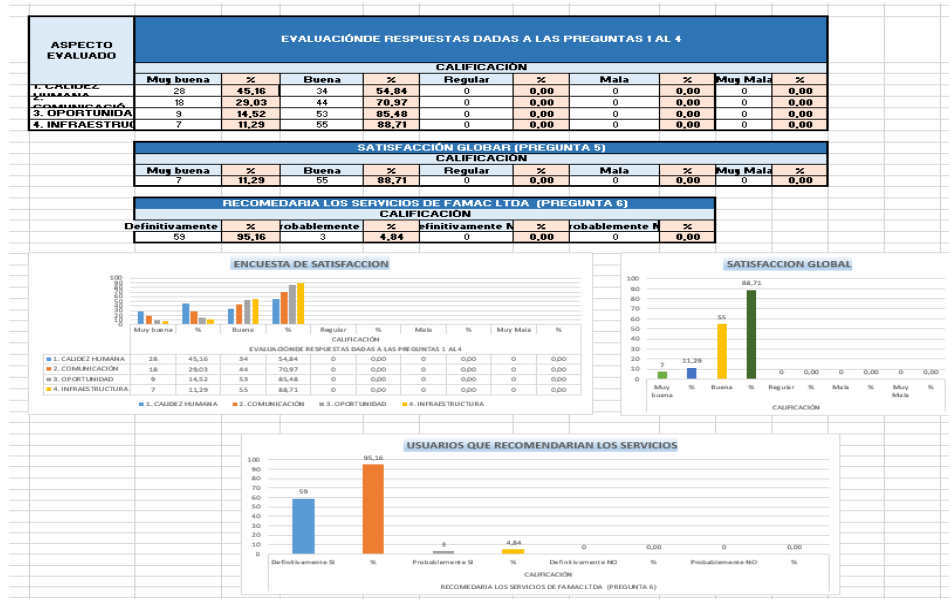
SEDE FLORENCIA:



ANALISIS:

Las 80 encuestas aplicadas se realizaron bajo la modalidad telefónica y presencial, asumen satisfacción con los servicios recibidos en la sede de la ciudad de Florencia, el 35% de los encuestados evalúan el servicio de SIAU, asignación de citas el 25% donde es importante referir que es la vía de atención para direccionamiento y orientación de los usuarios, el atributo con mayor ponderación es de calidez humana. El 96% de los encuestados referenciarán los servicios de la sede a terceros, dato favorable y representativo en medio de procesos constantes de ajustes buscando satisfacer las necesidades de la población, donde la administración y cada funcionario realiza esfuerzos constantes para una atención oportuna y accesible.

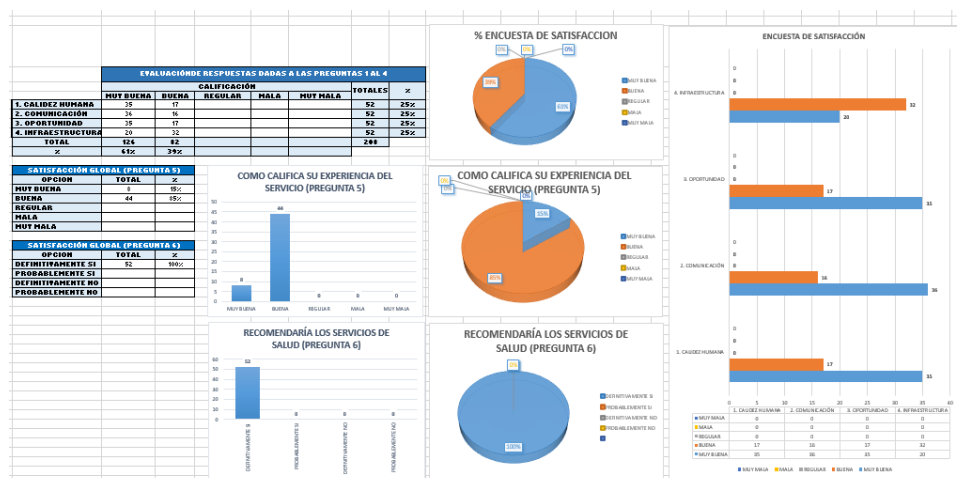
SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



ANÁLISIS:

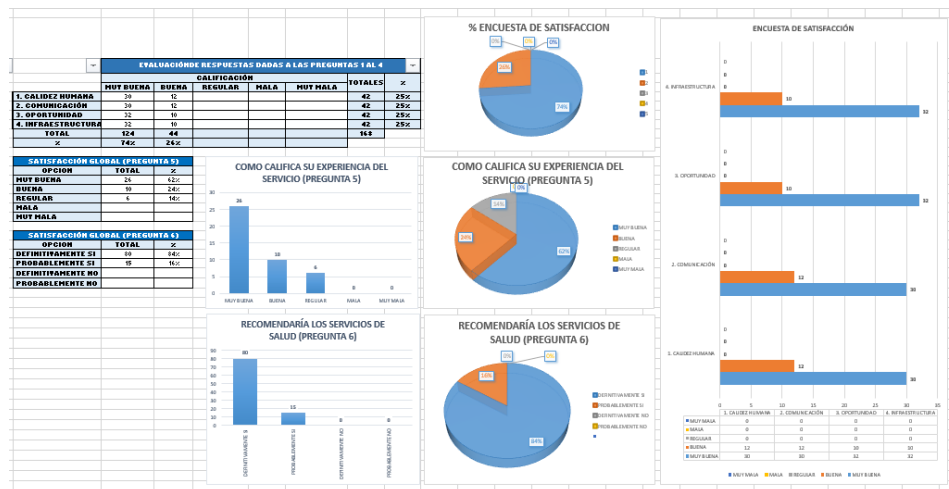
En este municipio se aplicaron un total de 62 encuestas de satisfacción bajo la modalidad presencial y telefónica. El 100% de los usuarios que evaluaron los servicios manifestaron satisfacción con los servicios brindados en la sede, el atributo con mejor calificación es el de comunicación, los servicios encuestados son consulta de medicina general con un 47%, odontología con un 16%. En concordancia con los resultados obtenidos en referencia a los niveles de satisfacción del usuario, el 100% de las personas encuestadas referenciarían los servicios de la sede a otras personas, valores significativos al dejar en evidencia la fidelización de los procesos y calidad de los mismos que son evidenciadas por los pacientes.

SEDE EL DONCELLO:



ANALISIS Se realizaron un total de 52 encuestas el 100% de los encuestados manifiestan conformidad con la atención recibida en esta sede con satisfacción buena, el atributo con mejor ponderación es de comunicación, los servicios evaluados este mes fueron consulta de medicina general con un 40%, asignación de citas 25%. Las encuestas aplicadas mostraron un 100% de intención de referenciamiento de los servicios a terceros, el dato se ha sostenido en el año en curso y en referencia al año inmediatamente anterior.

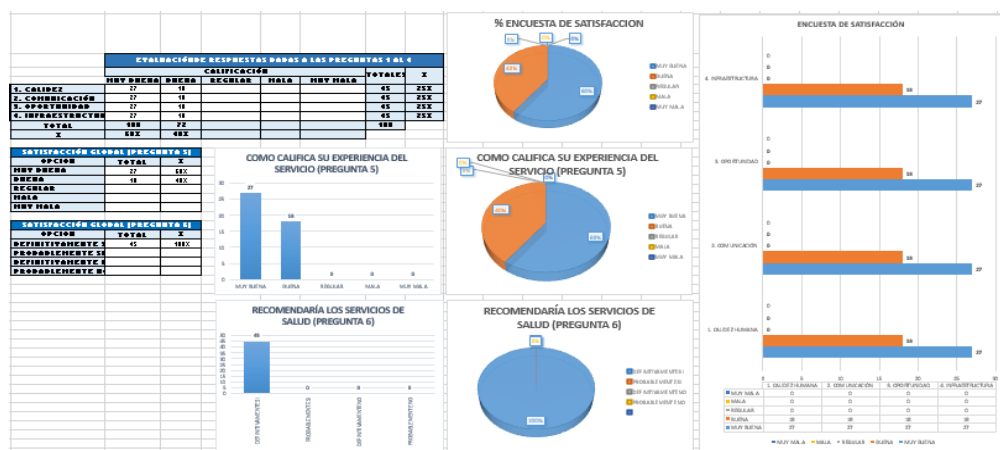
SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANALISIS:

Se aplicaron un total de 42 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial, el 100% de los encuestados manifiestan satisfacción con los servicios recibidos de esta sede, dentro de la población encuestada el 55% evaluaron los servicios de consulta de medicina general, el 45% la consulta de odontología, el atributo de infraestructura y oportunidad con mejor ponderación. Del total de los usuarios encuestados un 100% referenciarían los servicios de esta sede a terceras personas, el dato es concordante con los niveles de satisfacción y persistente en el año en curso y en el inmediatamente anterior.

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

ANÁLISIS:

El 100% de los usuarios encuestados manifestaron satisfacción con respecto al servicio prestado en la sede aplicando un total de 45 encuestas, de dicha población un 51%% calificó los servicios de consulta externa, un 2% en atención al usuario. El atributo de calidad con mejor ponderación es infraestructura, no hubo elementos que alteraran la dinámica del servicio que pudiesen incidir en el resultado. En concordancia con el nivel de satisfacción del usuario el 100% de las personas encuestadas referenciarían los servicios de la sede a terceros, dato favorable y sostenido en lo corrido del año.

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

Se continua con la publicación mensual de cartelera informativa en cada una de nuestras sedes, unificando información para toda la población de magisterio, las cartelera 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, información de trabajo de parto, parto y puerperio, ingreso a control prenatal, educación signos de alarma, importancia del consumo de las vitaminas prenatales. 2. PRECONCEPCIONAL: Planeación de la familia espaciamento de los hijos 3. PRIMERA INFANCIA: Prevención de violencias, promoción de la salud, del bienestar, del crecimiento y del desarrollo. Alimentación y estimulación adecuada 4. INFANCIA: Prevención de violencias, promoción de la salud, del bienestar, del crecimiento y del desarrollo. Alimentación adecuada y estimulación temprana 5. ADOLESCENCIA: ejercicio de la sexualidad en el marco de los derechos sexuales y reproductivos 6. JUVENTUD: Actividad física regular 8. VEJEZ: Identificación de riesgos del entorno donde se desarrollan los adultos mayores y mecanismos de prevención y mitigación 10. RECIÉN 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 cartelera 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, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016



Coordinador Grupo ESIS, importancia de la prevención y la función preventiva a nivel domiciliario.



Detección y manejo de TDAH

	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 analizarán datos del mes de agosto	Septiembre	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:	22-08-24	Hora Inicio:	2:00 pm	Hora Fin:	5:30 pm	Lugar:	Famac
ACTIVIDAD:	Comité		Reunión		Auditoria	Capacitación	Otros
Asunto:	Reunión y análisis de procesos del área de SIAU.						Sede:
Objetivo:	Realizar reuniones de los procesos liderados por SIAU.						
Responsable(s) convocatoria:	Coord. SIAU						

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Oscar Gonzalez	Coord. SIAU	311375224	oscar.gonzalez@gmail.com	[Firma]
2	Clayton Salazar	Coord. Odontología	301706124	clayton.salazar@gmail.com	[Firma]
3	Edith Cuellar	Lider Reg. SIAU	320800139	edithcuellar@gmail.com	[Firma]
4	Yamir A.	Def. T. A.	313656600	yamir.antonio@gmail.com	[Firma]
5	Liam Ortiz	Regente Farmacia	305438933	liamortiz022@gmail.com	[Firma]
6	Nidia E. Barrios	Enfermera	3124352625		[Firma]
7	Daniel A. Sarmiento	Coordinador general de SIAU	3212353209	daniel.sarmiento@gmail.com	[Firma]
8	Fátima Páramo	Delegada de Salud	3202043271	fatinaparamo@gmail.com	[Firma]
9	Nancy Patricia	Coord. Asesoría	3212418261	nancy.p@gmail.com	[Firma]
10	Yolky Páramo	Coordinadora de Calidad	3182019128	yolky.p@gmail.com	[Firma]
11	Dagoberto Giraldo	Gerente	3144732822		[Firma]
12					
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	