

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

ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoria		Capacitación	
Fecha:	16/12/2024		Hora Inicio:	2:00 p.m.		Hora Terminación:	6:00 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
Jailton Mendoza	Veedor Junta directiva	X	
Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente	X	
Adriana Barón Polania	Coord. SIAU	X	
Katerine Romero Barraza	Coord. Sedes	X	
Oscar González	Coordinador de programas y equipos extramurales	X	
Yury Andrea Páez	Líder de Talento Humano	X	
Meiby Antury	Líder de apoyo terapéutico	X	
Edith Cuellar	Coord. afiliación	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	
Yaneth Rivas	Lider Sede especializada	X	

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

DESARROLLO DE LA AGENDA
-------------------------

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

### **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 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 noviembre de las cuales el 99% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.

Primera: Por medio de la presente solicito de manera INMEDIATA, las citas de la orden medica que se Adjunta: • CONSULTA PRIMERA VEZ POR PSICOLOGIA, • CONSULTA PRIMERA VEZ PSIQUIATRIA • CONSULTA CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ESPECIALISTA MEDICINA INTERNA. puesto que desde el 27 de julio de 2024 las estoy solicitando y mi estado de salud sigue deteriorándose cada día más y no ahí semana que no solicite dichas citas y me dicen que no ahí. Hoy 12 de noviembre de 2024, volví a solicitar dichas citas, teniendo una negativa ante el mismo. RTA: 1. En cuanto a su cita de psicología, le informamos que esta debió ser solicitada de manera presencial en la sede de rehabilitación terapéutica o en el número celular 3136552112; sin embargo nos reportar la solicitud de la cita por medio telefónico y le fue asignada (anexamos soporte), dirección Carrera 13 No 11B - 46 Barrio Centro diagonal a Bomberos. 2. La cita de psiquiatría como lo evidencia el documento que nos anexa, tiene la autorización del 30 de julio de 2024 para haber sido solicitada en la clínica Divino Niño, la prestación de este servicio se realizaba en esta entidad por licencia de maternidad de nuestra psiquiatra de planta, sin embargo enviamos asignación de cita con la Dra. Victoria tapias sede el prado. 3. Su cita de medicina interna fue asignada para el día 22 de agosto de 2024, nuestra base de datos registra haber sido confirmada por su hijo el 15 de agosto de 2024, con inasistencia a la misma, por lo cual, el paciente usted debió solicitar nuevamente la cita y a la fecha no aparece registro de nueva solicitud, por prioridad en la atención le remitimos asignación de cita a la especialidad de medicina familiar

Segunda: Inconformidad por no entrega oportuna de medicamento. RTA: se ha realizo revisión del suministro del medicamento. METOXI POLIETILENGLICOL EPOETIN BETA 150mcg AMP y OLODATEROL/BROMURO DE TRIOTOPIO INHALADOR DE 2.5 /2.5 MCG, encontrando que ya fue entregado, presentamos disculpas por el retraso en la entrega completa de sus medicamentos, FAMAC LTDA se encuentra realizando ampliación en la red de proveedores de medicamentos que permita contar con rotación y así mejorar la entrega de los medicamentos a nuestros usuarios.

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

Tercera: Inconformidad por no entrega oportuna de medicamento. RTA Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro del suplemento KINDERGEN LATA X 400 GR, encontrando que ya fue entregado, presentamos disculpas por el retraso en el suministro del medicamento, ya que este requiere de realizar un proceso administrativo con nuestro contratante, la cantidad entregada corresponde a la autorizada por el mismo.

Cuarta: Inconformidad por no entrega oportuna de medicamento. RTA: Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro del medicamento encontrando que ya fue entregado, presentamos disculpas por el retraso en la entrega completa de sus medicamentos, FAMAC LTDA se encuentra realizando ampliación en la red de proveedores de medicamentos que permita contar con rotación y así mejorar la entrega de los medicamentos a nuestros usuarios.

Quinta: Inconformidad por no entrega oportuna de medicamento. RTA: Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro del medicamento TEMOZOLAIDA 10 MG capsula encontrando que ya fue entregado, presentamos disculpas por el retraso en la entrega completa de sus medicamentos, FAMAC LTDA se encuentra realizando ampliación en la red de proveedores de medicamentos que permita contar con rotación y así mejorar la entrega de los medicamentos a nuestros usuarios.

Sexta: Usuario inconforme por cambios de horario y consultorio de profesional de terapia respiratoria. RTA: De manera respetuosa damos respuesta a su inconformidad: - Los horarios de atención de los profesionales están ajustados de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, por ello en el momento de asignación se le indica al paciente la disponibilidad de atención. - En cuanto a los consultorios, estos se rotan de acuerdo a los especialistas que tengamos para el día, por ellos nuestro orientador que está en la entrada de la institución, la auxiliar de enfermería de prioritaria cuando usted activa su cita le indica en donde se encuentra, con ello evitamos desorientación del paciente.

Séptima: Inconformidad por no entrega oportuna de medicamento. RTA: Una vez recibida su inconformidad, nos permitimos informarle: Famac Ltda., para el suministro de medicamentos e insumos, debe sujetarse a lineamientos establecidos por el ministerio de salud, donde reglamenta en la resolución 1403 y mediante el decreto 2200 del 2005, que para la entrega de estos se debe cumplir los siguientes criterios: 1. Según el contrato prescrito con el FOMAG, para el suministro de medicamento e insumos se debe contar con una fórmula médica, en este caso por el médico tratante y que este dentro de la red contratada por su EAPB (FOMAG). 2. El decreto 2200 de 2005 en su capítulo IV De la prescripción de los medicamentos establece en el: Artículo 17. Contenido de la prescripción. La prescripción del medicamento deberá realizarse en un formato el cual debe contener, como mínimo, los siguientes datos cuando estos apliquen: 1. Nombre del prestador de servicios de salud o profesional de la salud que prescribe, dirección y número telefónico o dirección electrónica. 2. Lugar y fecha de la prescripción. 3. Nombre del paciente y documento de identificación. 4. Número de la historia clínica. 5. Tipo de usuario (contributivo, subsidiado, particular, otro). 6. Nombre del medicamento expresado en la Denominación Común Internacional (nombre genérico). 7. Concentración y forma farmacéutica. 8. Vía de administración. 9. Dosis y frecuencia de administración. 10. Período de duración del tratamiento. 11. Cantidad total de unidades farmacéuticas requeridas para el tratamiento, en números y letras. 12. Indicaciones que a su juicio considere el prescriptor. 13. Vigencia de la prescripción. 14. Nombre y firma del prescriptor con su respectivo número de registro profesional. Famac Ltda ha estado realizando el trámite internamente durante los últimos meses para que no tenga dificultad en el suministro, sin embargo es importante entender la corresponsabilidad que existe de parte del paciente en cumplir requisitos establecidos por la ley; de acuerdo a lo anterior y haciendo revisión de lo que usted

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

allega a la farmacia para la dispensación de los pañales (historia clínica), no se cumple con los criterios para el respectivo suministro, obstaculizando la entrega debida de lo que requiere, por lo que al pasar por el médico tratante le solicite la emisión de la respectiva fórmula cumpla con lo establecido por la ley.

Octava: Inconformidad por no entrega oportuna de medicamento. RTA: Una vez recibida su inconformidad, se realizó revisión del suministro del medicamento Belatacept (Nulojix) 250mg, FAMAC LTDA ha realizado búsqueda exhaustiva con la red de proveedores sin que a la fecha se tenga respuesta positiva sobre la consecución del mismo; por lo cual nos permitimos anexar la respuesta recibida el día hoy por parte de uno de nuestros proveedores. De acuerdo a lo anterior, FAMAC LTDA se permite informar que no es posible hacer el suministro del medicamento, debido a que se encuentra agotado y la única disponibilidad es directamente con el instituto nacional de cancerología.

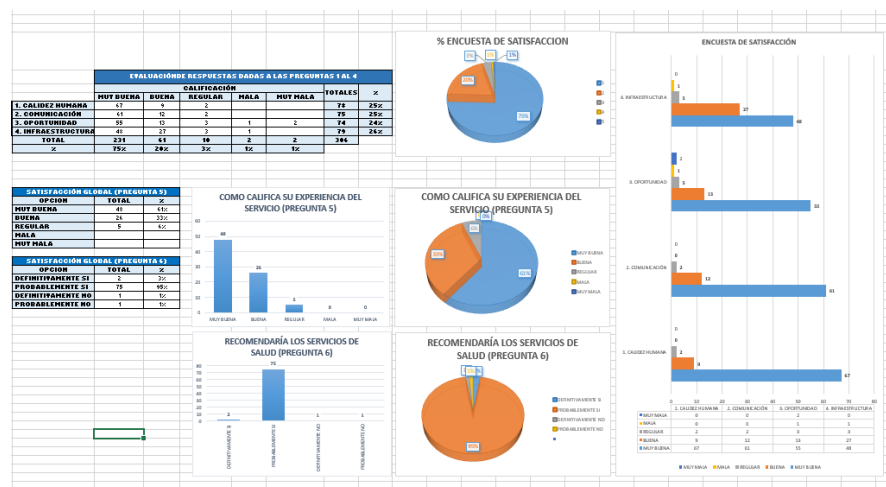
Novena: Inconformidad por no entrega oportuna de medicamento. RTA: Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro del medicamento Inmunoglobulina h normal 5g/ 50 ml, Vital 1.5, encontrando que ya fue entregado, presentamos disculpas los inconvenientes presentados en el suministro del medicamento, FAMAC LTDA se encuentra realizando ampliación en la red de proveedores de medicamentos que permita contar con rotación y así mejorar la entrega de los medicamentos a nuestros usuarios.

#### 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 noviembre 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.

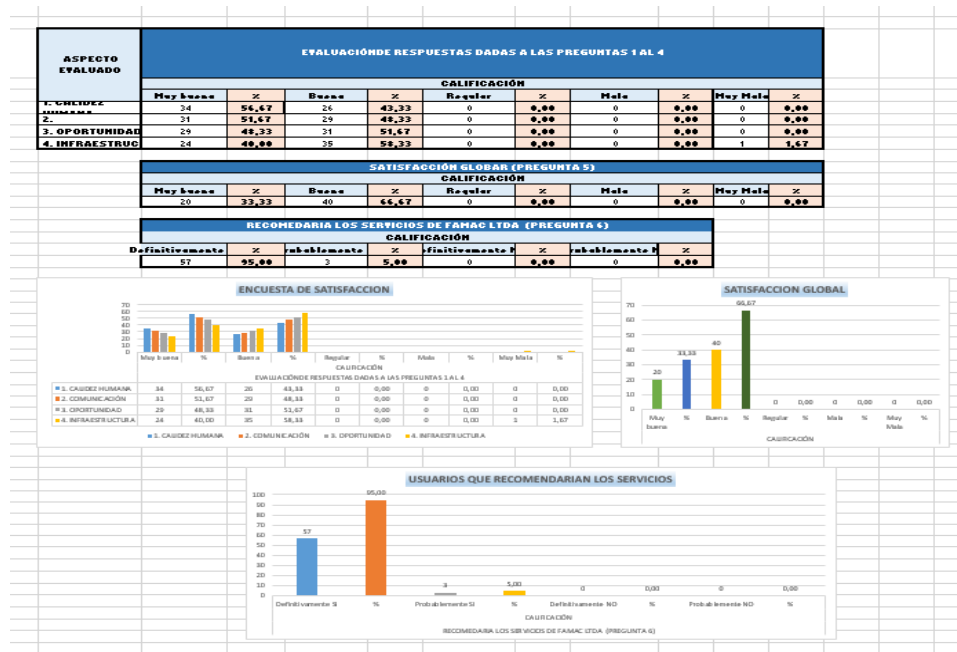
Los indicadores a tener en cuenta son los porcentajes de satisfacción global y la intensión de referenciamiento de los servicios de cada una de las sedes.

#### SEDE FLORENCIA:



**ANALISIS:** En la ciudad de florencia se aplicaron encuestas bajo la modalidad presencial y telefónica con un total de 79 usuarios encuestados donde el 100% manifestaron su satisfacción con los servicios recibidos, 251% en asignación de citas, , 25% atención al usuario, el atributo de calidad con mejor ponderacion es el de comunicación. De acuerdo a los resultados obtenidos los usuarios encuestados manifiestan su voluntad de referenciar los servicios a otras personas, lo anterior partiendo de su experiencia personal que la consideran favorable en la prestación de los servicios. Donde el 98% de los encuestados referenciarían los servicios de la sede.

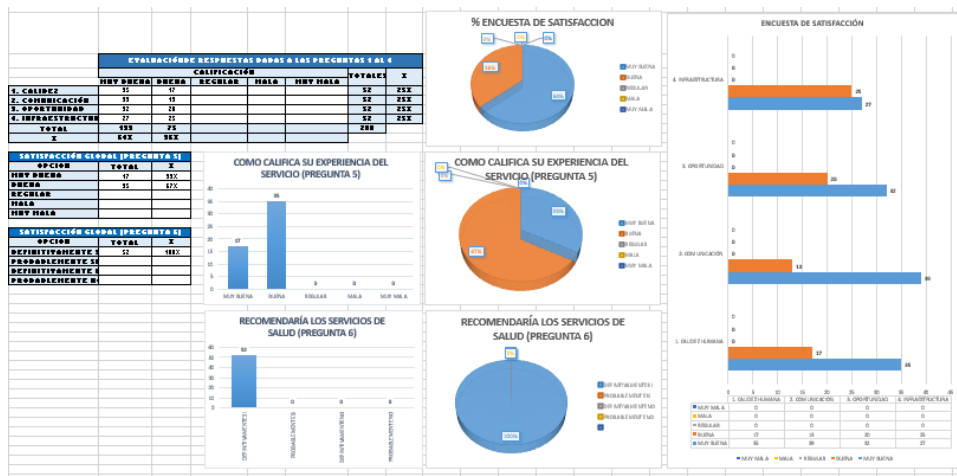
## SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



## ANALISIS:

Se aplicaron un total de 60 encuestas donde el total de los usuarios el 100% manifestaron satisfacción con los servicios recibidos, el 58% de los encuestados valoraron los servicios de consulta de odontología, el 30% evaluaron los servicios de medicina general. El atributo de calidad con mejor ponderación fue la calidez humana del personal de la sede. El total de los usuarios encuestados es decir el 100% referenciarían los servicios de la sede a otras personas, dato concordante con los niveles de satisfacción del usuario los cuales se han sostenido durante el año 2023

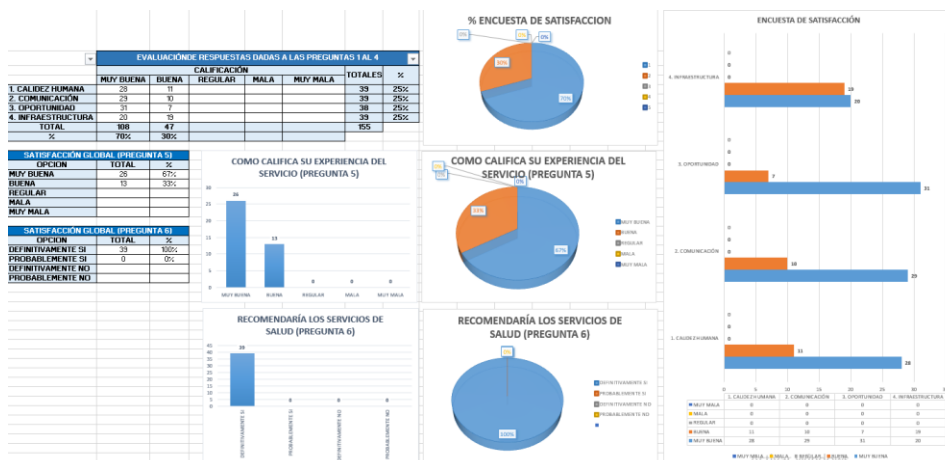
## SEDE EL DONCELLO:



## ANALISIS

La auxiliar de la sede realizó 52 encuestas evaluando los servicios prestados donde el 100% de ellos manifestaron satisfacción con los servicios recibidos en la sede; se evaluaron los servicios de consulta externa de odontología en un 40%, citas médicas 33%, el atributo de calidad con mejor ponderación en esta sede es la comunicación. De acuerdo a los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas se observa el 100% de satisfacción del usuario en la sede del doncello ya que referenciarían los servicios de la sede a otras personas, sin elementos que inciden de manera desfavorable en la percepción de los usuarios.

## SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



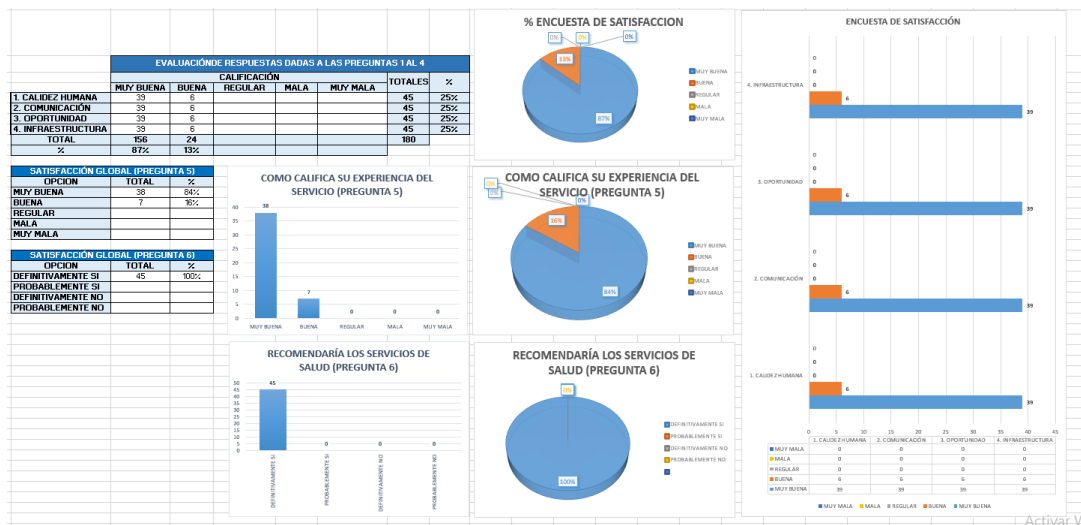


	<b>FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA</b>	<b>MPE-SGC-FR-03</b>
	<b>Formato</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación</b>	<b>Aprobación: 18/10/2016</b>

## ANALISIS:

Se aplicaron un total de 39 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial, el 100% de los usuarios calificaron cada uno de los aspectos descritos en la encuesta como muy buenos o buenos, un 54% evaluó el servicio de medicina general, un 46% el servicio de consulta externa de odontología. De los 39 usuarios encuestados de manera telefónica el 100% manifiestan su intención de referenciar los servicios de la sede a terceras personas, dato que ha sido una constante desde el año inmediatamente anterior.

## SEDE PAUJIL



## ANALISIS:

Se aplicaron un total de 45 encuestas en el municipio direccionadas por la auxiliar de la sede, 31% de los usuarios evaluaron los servicios consulta externa de medicina general, 20% odontología, el 18% atención en SIAU, el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con los servicios, el atributo de calidez humana se estableció con mejor ponderación. Los usuarios encuestados manifiestan en un 100% su intención de referenciar los servicios de la sede a otras personas, dato concordante con la satisfacción de los servicios prestados en la sede.

## 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 el grupo de gestores de salud por correo y grupo de WhatsApp y/o a través de las diferentes actividades educativas en nuestras sedes

1. PRECONCEPCIONAL: Importancia del control prenatal temprana - Derecho a la interrupción voluntaria del embarazo
2. GESTANTES: Signos de alarma durante el embarazo
3. PRIMERA INFANCIA: Promoción de la salud mental, prevención de accidentes (incluyendo accidentes de tránsito en calidad de pasajero o de peatón). Alimentación adecuada para la edad.
4. INFANCIA: Promoción de la salud mental, prevención de accidentes (incluyendo accidentes de tránsito en calidad de

	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

pasajero o de peatón). 5. ADOLESCENCIA: construcción de autonomía e identidad del adolescente. 6. JUVENTUD: Riesgo del consumo de sustancias psicoactivas (tabaco, alcohol y otras drogas) 7. ADULTEZ: Riesgo del consumo de sustancias psicoactivas (tabaco, alcohol y otras drogas) 8. VEJEZ: Recomendaciones para el uso del tiempo libre y realización de actividades estimulantes y placenteras 9. 10. RECIEN NACIDOS Y CONTROL POST PARTO: Cuidados del recién nacidos, cuidados postparto y lactancia materna 11. PLANIFICACION FAMILIAR: Asistencia a las citas de control programadas 12. Prevención de violencia contra la mujer.

#### 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 carteleros 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.



Importancia de lavado de manos



	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



Cuidado del piso pélvico




Prevención de violencia contra la mujer

	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 diciembre	enero	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	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		Formato		Versión: 02	
Listado de Asistencia		Listado de Asistencia		Aprobación: 08/03/2021	

Fecha:	16-12-2021	Hora Inicio:	2:30 pm	Hora Fin:	5:30 pm	Lugar:	Farmac Uda
ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoria		Capacitación
Asunto:	Comité de Ética					Sede:	El Prado
Objetivo:	Revisión y Análisis de Casos						
Responsable(s) convocatoria:	Adriana Benón Abániga / Coordinadora de SIAU						

No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Adriana Benón Abániga	Coordinadora de SIAU	3136511665	adriana.benon@gmail.com	[Firma]
2	Yareth Benón	Coord. Capacitación	3225145716	yarethbenon@gmail.com	[Firma]
3	Yareth Benón	Coord. Capacitación	3117151720	yarethbenon@gmail.com	[Firma]
4	Liam Ochoa	Docente	3254389578	liamochoa@gmail.com	[Firma]
5	Yareth Benón	Coord. SIAU	320304327	Yarethbenon@gmail.com	[Firma]
6	Yareth Benón	Coord. SIAU	3132019402	Yarethbenon@gmail.com	[Firma]
7	Yareth Benón	Coord. SIAU	317147771	Yarethbenon@gmail.com	[Firma]
8	Yareth Benón	Coord. SIAU	31275149	Yarethbenon@gmail.com	[Firma]
9	Yareth Benón	Coord. SIAU	321350552	Yarethbenon@gmail.com	[Firma]
10	Yareth Benón	Coord. SIAU	312019726	Yarethbenon@gmail.com	[Firma]
11	Yareth Benón	Coord. SIAU	313394922	Yarethbenon@gmail.com	[Firma]
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

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