

	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:	14/1/2024		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
Daniel Sapuyes	Coord. Administrativo/secretario departamental de seguridad social	X	
Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente	x	
Adriana Baron 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 Odontologia	X	
Aura Maria Sabogal	Lider SST	x	

AGENDA
1. Verificación de Quorum
2. Revisión de compromisos de comité previo

	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

3. Revisión PQRS, análisis y seguimiento mes de diciembre
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de diciembre
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 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.

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, 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.

No se generaron compromisos en la reunión anterior, se agradece a los líderes y coordinadores el apoyo que ellos junto a sus colaboradores realizan frente a la participación de las notas del educador caqueteño.

3.Revisión PQRS:

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

Primera: Hijo de paciente presenta inconformidad, refiere no asignación de cita para terapias domiciliarias de su madre. RTA Se evidencia según lo referenciado por la profesional atenciones de terapia física domiciliaria y el trámite realizado por la entidad para la consecución de la cita para la terapia del dolor para el día 18 de diciembre de 2023 a las 2:40 pm.

Segunda: requiere autorización y entrega Terapia cetogenica tecnificada relación 4:1,1,-2 carnitina, ketovolve cantidad 36 formula para 3 meses usuario. RTA Una vez recibida su solicitud, la dirección de servicios de salud se permite dar respuesta en cuanto a lo requerido en referencia a la entrega de KETOVOLVE (Registro INVIMA No. RSiA 02164913):

1. Famac Ltda. no cuenta con una orden radicada o solicitud escrita con orden e historia clínica para el suministro de lo solicitado por usted.

	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

2. KETOVOLVE cuenta con Registro INVIMA No. RSiA 02164913 correspondiente a suplemento dietario, vitamínico o nutricional, no es un medicamento y tampoco suplente una alimentación equilibrada.
3. La dieta Keto o cetogénica, es un tipo de alimentación que se basa en reducir al mínimo el consumo de carbohidratos y aumentar el consumo de grasas y proteínas, el producto KETOVOLVE, es un complemento para el manejo de dieta cetogénica del paciente con epilepsia refractaria por sonda nasogástrica o gastrostomía, como única fuente de alimentación para garantizar el estado cetogénico; para lograr el estado de cetosis la persona debe estar sujeta a una dieta estricta y no consumir una dieta a libre elección.
4. Conforme al contrato suscrito con la Fiduprevisora S. A. NEXO 1 en relación con lo solicitado según la queja radicada se contempla como una exclusión; 1.1. EXCLUSIONES: “No se suministrarán artículos suntuarios, cosméticos, complementos vitamínicos (excepto los relacionados con los Programas de Promoción y Prevención) líquidos para lentes de contacto, tratamientos capilares, champús, jabones, enjuagues bucales, cremas dentales, cepillo y seda dental y demás elementos de aseo; leches, cremas hidratantes, anti solares, drogas para la memoria, edulcorantes o sustitutos de la sal, anorexígenos. Los anti-solares y cremas hidratantes serán cubiertas cuando sean necesarios para el tratamiento de la patología integral del paciente.”; por lo anterior, su solicitud es considerada como una exclusión y no hace parte del Plan de Cobertura.
5. Famac Ltda. ha cumplido con su compromiso de suministrar todo los servicios de salud y de medicamentos ordenados para la paciente en el marco del contrato hoy vigente con la Fiduprevisora.

Tercera: Usuario inconforme por no recibir atención por parte de personal de la farmacia, quien le refirió que ya no era horario de atención. RTA Hemos verificado en el sistema y sus medicamentos fueron entregados el día 9 de diciembre en el horario de la tarde. 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, agradecemos la radicación de su inconformidad que nos dio la posibilidad de hacer revisión del caso y tomar las medidas correctivas a que haya lugar.

Cuarta: quiero informar que desde el mes de agosto me realizaron una colonoscopia en la clínica CORPOMEDICA y según los resultados se evidenciaron nuevamente pólipos en el colon. En el mes de septiembre me vio el medico José Francisco Carriel y ordeno que se me realizara una biopsia de lo encontrado según los resultados. El 9 de octubre me vio el anesthesiologo para la valoración pertinente y hasta la fecha no me han programado para dicho procedimiento. Ante la demora, me acerque a la clínica en varias ocasiones, donde manifiestan que estoy en lista de espera. El día de ayer 20 de diciembre me acerque nuevamente y me manifestaron que no encuentran dichos papeles para el procedimiento que anteriormente estoy manifestando. Lo anterior lo dejo en conocimiento de Uds. para que me indiquen que debo hacer, cuando me reprograman el procedimiento y en que clínica. En el año 2020 me encontraron unos pólipos en el colon, que según biopsia eran malignos y en su momento la Doctora Nubia Escobar y el Doctor Giraldo manifestaron que no podía ni debía dejar pasar los controles anuales de este diagnóstico. Por lo tanto solicito pronta solución de atención a esta situación. Anexo copia de la biopsia realizada en el año 2021, orden del control con el anesthesiologo y gastroenterologo de este año 2023. RTA Una vez recibida su solicitud, esta coordinación realizo revisión de su historia clínica sobre la atención recibida el 9 de septiembre de 2023 por parte del Dr. José Francisco Carriel, encontrando que ha sido ordenado un procedimiento quirúrgico de resección de lesión de intestino grueso vía endoscópica; procedimiento que fue autorizado por Famac Ltda. para La Clínica Corpomedica desde el 13 de septiembre de 2023, con la valoración pre anestésica

	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

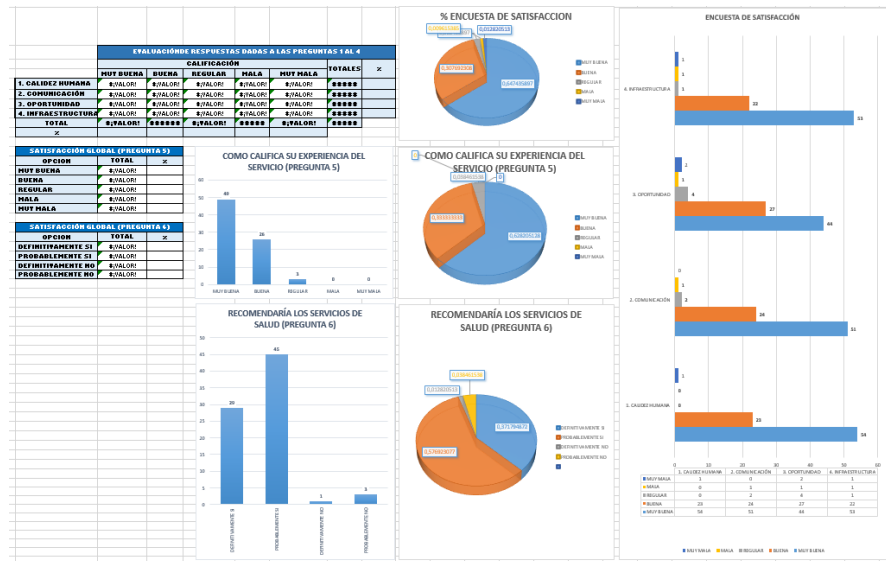
solicitada. Con su inquietud, nos hemos comunicado con la Clínica Corpomédica, quien nos informa que la programación de su cirugía esta para el mes de enero de 2024, siendo asignada fecha y hora a partir de la primera semana del mes de enero.

4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción.

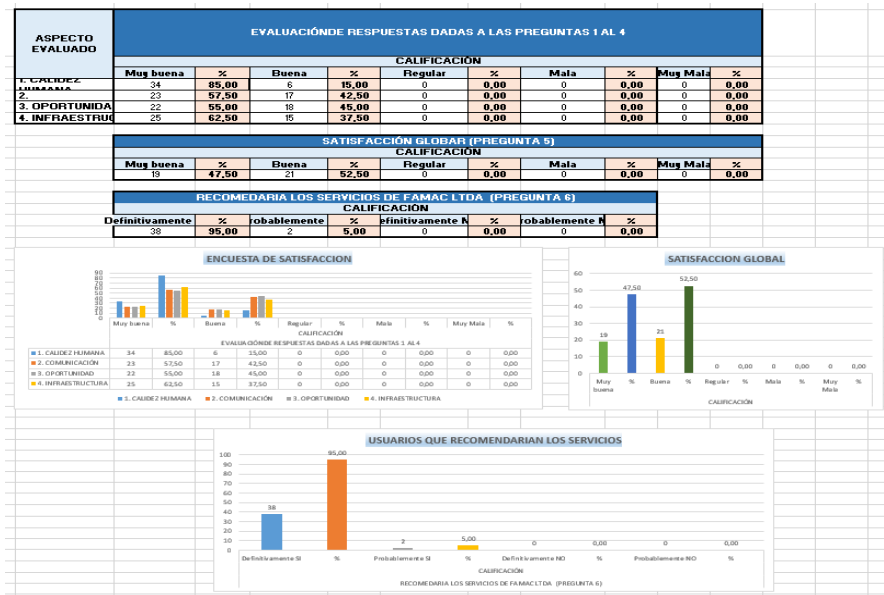
Se comparte en la reunión el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en el mes de diciembre de 2023 en cada una de las sedes, se aclara que las encuestas fueron realizadas bajo modalidad telefónica, virtual o presencial, direccionadas por la auxiliar del SIAU en cada municipio.

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.

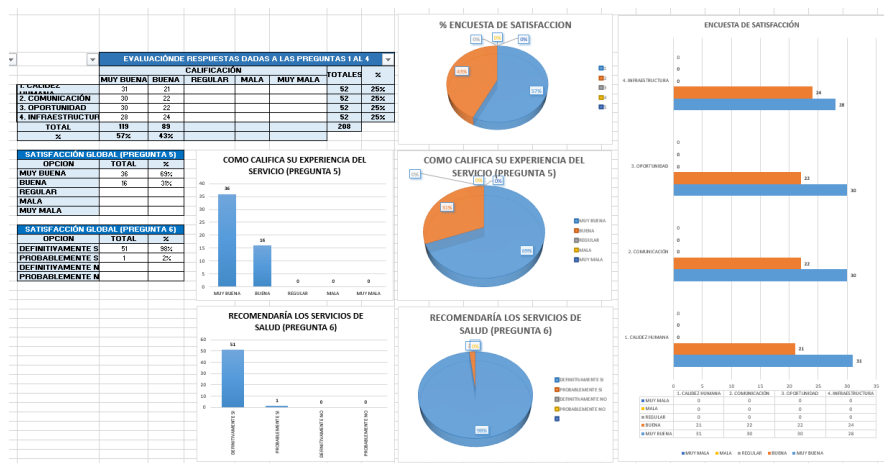
SEDE FLORENCIA:



ANÁLISIS: De los usuarios encuestados el 100% manifestaron satisfacción con los servicios recibidos en esta sede, las encuestas fueron aplicadas en un 60% sobre el servicio de consulta extender en medicina general, un 7.9% de asignación de citas, de los usuarios encuestados sobre los servicios el atributo de calidez humana y comunicación presentaron la mayor calificación siendo los de mejor ponderación. En concordancia con la satisfacción de los usuarios evaluados el 100% de los usuarios referenciarían los servicios de la sede a terceros, se continua con canales de comunicación y atención que permite el acceso al nuestros servicios y nos obliga a continuar trabajando a diario para la atención oportuna a las solicitudes de los usuarios.

SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN


ANÁLISIS: En el municipio de San Vicente se realizaron un total de 40 encuestas con un 100% de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en la sede la cantidad de encuestas aplicadas es consecuente con el periodo vacacional de los usuarios, el servicio de consulta externa fue evaluado por un 30% de la población encuestada, el servicio de autorizaciones con un 15% los datos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido. 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 PUERTO RICO:


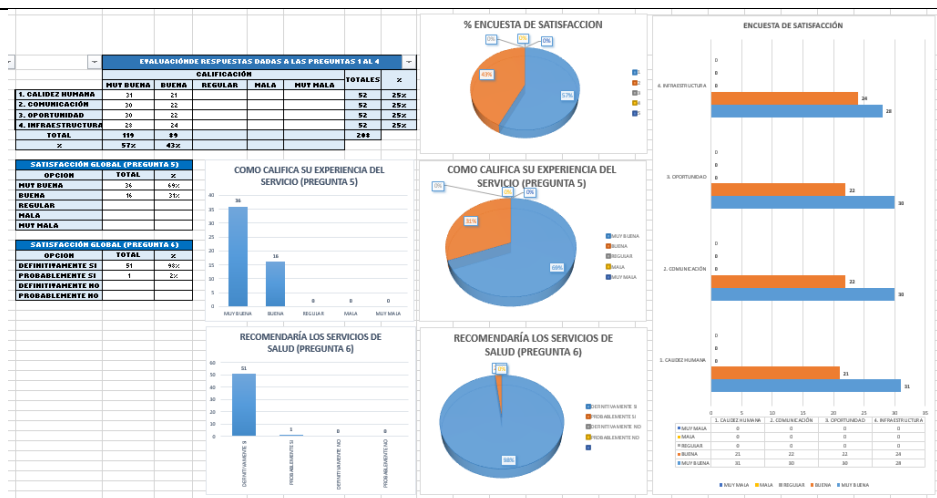
ANALISIS: En la sede se aplicaron un total de 55 encuestas, un 60% de los encuestados evaluaron el servicio de consulta externa de medicina general, 16% de consulta de odontología, el 100% de los encuestados manifestaron conformidad con respecto a los servicios evaluados, los resultados son favorables si se tiene en cuenta que el usuario ha accedido al servicio atendiendo el modelo de atención aplicado. El 100% de los usuarios encuestados manifiestan referenciarían los servicios de esta sede a otras personas, el valor de refrenciamiento persiste de manera positiva, no reporta la coordinadora de la sede elementos que alteraran o incidieran de manera general en negativo en las ponderaciones dadas por los usuarios

SEDE EL DONCELLO:



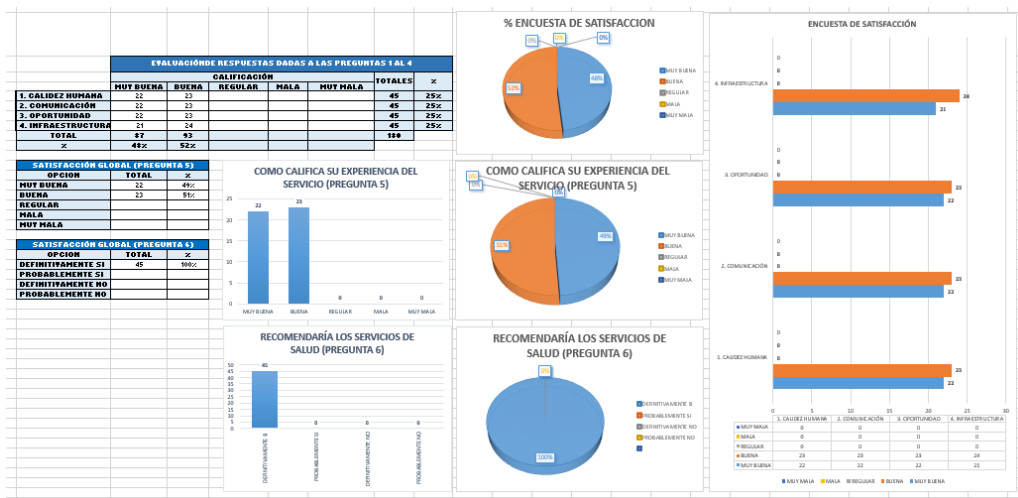
ANALISIS: En el municipio de San Vicente se realizaron un total de 47 encuestas con un 100% de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en la sede, la asignación de citas fue evaluado por un 38% de la población encuestada, consulta externa de medicina general con un 34%, los datos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido. El total de los usuarios encuestados es decir el 100% manifestaron en las encuestas su intención referenciar los servicios de la sede a terceras personas, no se cuenta con elementos que alteraran la dinámica del servicio de esta sede.

SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANÁLISIS: Se aplicaron un total de 52 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 63% evaluó el servicio de consulta externa, un 17% el servicio de consulta externa odontología. Durante este mes no se contó con auxiliar que realizara las encuestas de satisfacción en el municipio, se realizara desplazamiento de la coordinadora de sedes para el proceso de contratación y cubrir con los requerimientos.

SEDE PAUJIL



ANÁLISIS: Se aplicaron un total de 45 encuestas en el municipio direccionadas por la auxiliar de la sede, el 64% de los usuarios evaluaron los servicios de consulta externa de medicina general, el 22% con asignación de citas y el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con los servicios, el atributo de calidez y comunicación con mejor ponderación. 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.

	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

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.

Durante el mes de diciembre se realizó capacitaciones con los usuarios por medio del educador Caqueteño en los siguientes temas:



Conmemoración Día Mundial para prevención del VIH

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, 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 septiembre	Febrero	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-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016