

	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:	21/2/2024		Hora Inicio:	2:30 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	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 enero
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de enero
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.

3.Revisión PQRS:

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

Primera: El día 02 de enero de 2024, me comunico con la entidad FAMAC, por vía telefónica, para solicitar dos citas de odontología; luego de darme una para mi, al momento de pedir la otra, que era para mi hermana menor, me refieren que solo dan una por núcleo familiar, concluyendo así el final de la llamada. Con esta acción están limitando el acceso a la salud; que fuera una cita por llamada, está bien, pero que solo una por familia, me parece una pésima prestación del servicio. RTA Caso solucionado de fondo Una vez recibida su inconformidad hemos gestionado su caso y junto con la coordinación de sede tipo A se ha verificado la información suministrada desde el área de atención telefónica, encontrando una falla en el direccionamiento, ya que se genera una cita por llamada telefónica, presentamos disculpas y ya se realizó la retroalimentación correspondiente. Realizamos asignación de cita para consulta odontológica, según lo indicado en su queja Martes 9 de enero de 2024 a las 2:20 pm

Segunda: padre de beneficiario refiere que lo llamaron el mismo día de cuando su hijo iban hacerle la cirugía y que iban viajando a la ciudad de Neiva cuando de la clínica medilaser lo llamaron para reasignarle la fecha de cirugía. RTA Hemos gestionado su inconformidad y solicitado los descargos al prestador MEDILASER NEIVA, 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

	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

importancia a alguna de las partes. El servicio ordenado corresponde a una actividad contratada con nuestra red externa, por lo tanto dependemos de la disponibilidad de la clínica, FAMAC LTDA solicito los respectivos descargos al prestador CLINICA MEDILASER NEIVA para que sean informados el motivo de la cancelación y la inoportunidad de la misma; de otra parte, se evidencia en su oficio el anexo donde le ha sido reasignada la cita para la cirugía. Estamos a la espera de recibir los descargos del prestador externo, los cuales le serán remitidos a su correo electrónico. Fecha: 07 de febrero de 2024. Hora: 12:30 pm, , Sede Altico Calle 7 No. 11-29, Profesional: Irma Larios Viana

Tercera: paciente refiere tuvo cita con neurocirujano el 18 de diciembre de 2023, ordeno exámenes de fisioterapia y a la fecha no le han sido asignados RTA. Nuestro sistema registra la solicitud del servicio de electromiografía y neuroconducción el día 21 de diciembre de 2023, actualmente se encuentra pendiente la asignación de la fecha y hora para la realización de los mismos, Famac Ltda está sujeto al agendamiento que el especialista CRISTHIAN MAYORGA presente; es de aclarar que los especialistas entre los periodos del 15 de diciembre de 2023 al 15 de enero de 2024 presentan interrupción temporal del contrato por el periodo vacacional, durante este periodo solo se realizan procedimientos ordenados como urgentes y no ambulatorios. En cuanto a la resonancia magnética de columna lumbar con resonancia, el paciente debe tomarse con anticipación prueba de laboratorio de creatinina para establecer si es posible hacer la toma de examen con medio de contraste; de acuerdo a lo anterior, enviamos orden y autorización para la toma del laboratorio, solicitamos una vez tenga los resultados, enviarlos al correo electrónico de coordinacionmedica@famactda.com, En cuanto a la autorización de la cita de control con resultado para neurocirugía, le solicitamos que al tener sus resultados solicite la autorización la consulta para la CLINICA MEDIALSER a través del correo electrónico coordinacionmedica@famactda.com quien le hará envío de lo solicitado.

Cuarta: Usuario con 11 años de edad activo según ADRES con la entidad #MAGISTERIO. Luis Miguel se encuentra afiliado a FAMAC LTDA, esta EPS no ha contratado con el HOMI desde octubre que venció el contrato anterior, por lo tanto los procedimientos URGENTES que mi hermano requiere están en espera, lo cual esta afectando gravemente los derechos fundamentales a la salud de mi hermano. Mi hermano requiere con urgencia: Procedimiento de Urología Pediátrica, Genética Humana, Endocrinología Pediátrica. RTA Caso solucionado de fondo Famac Ltda., ha tenido dificultades administrativas en la renovación del contrato con el HOSPITAL DE LA MISERICORDIA, en vista de los hechos y buscando garantizar la continuidad del manejo de su caso por la especialidad de urología pediátrica, se ordena y autoriza la prestación de dicho servicio en el INSTITUTO ROOSEVELT en la ciudad de Bogotá, de acuerdo a lo anterior, enviamos la información correspondiente: Fecha: 26 de febrero de 2024, Hora: 8:40 am, Especialidad: Urología infantil, Lugar: Instituto Roosevelt Favor hacer retiro de los documentos pertinentes a la cita dos días antes de la fecha establecida en la oficina de referencia y contrareferencia, de igual forma llevar todo el historial de la especialidad para que sea presentada al especialista. Se evidencia en el sistema la autorización de cita de endocrinología pediátrica con el HOSPITAL DE LA MISERICORDIA para el día 24 de noviembre de 2023 a las 2:30 pm, el área de referencia indica que no ha recibido documentación y/o solicitud para nueva cita.

Quinta: Famac Usuario de 5 años de edad, activo según ADRES con la entidad #MAGISTERIO: REGIMENES DE EXCEPCIÓN Y ESPECIALES Cordial saludo El pasado 30 de noviembre 2023, solicité a la entidad FAMAC, cita de control en la especialidad de dermatología para el menor Nicolás Baracaldo Leyva, el cual fue ordenado luego de dos meses de la primera consulta, que fue el 01 de octubre de 2023; a la fecha de hoy, 15 de enero de 2024, un mes y medio ya, y aún la cita no ha sido asignada; frente a esto la entidad expresa

	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

que están a la espera de que el especialista de agenda. Cabe resaltar que, el menor aún presenta malestar en la zona afectada, y que está llevando un tratamiento. En este orden de ideas, solicito por medio de ustedes que ordenen a FAMAC, asignar al menor este control de manera prioritaria. RTA Caso solucionado de fondo Una vez recibida su inconformidad hemos gestionado su caso y junto con la coordinación de servicios de salud, se verifico que la recepción de su solicitud el 30 de noviembre de 2023, por medio del correo electrónico, para esa fecha ya se tenía el agendamiento del mes de diciembre, por ello es necesario que la solicitud de sus citas de control as realice por lo menos 20 días antes; de otra parte el mes de diciembre se califica como un mes atípico por ser fin de año y los especialistas que en este caso vienen fuera del departamento interrumpen sus contratos por periodo vacacional, limitando la disponibilidad de las agendas. De acuerdo a lo anterior se envía datos de asignación de la cita: Fecha: 21 de enero de 2024 Hora: 7:20 am Especialidad: Dermatología Lugar: FAMAC LTDA.

Sexta: Bionuclear S.A.S Bionuclear Municipio Bogota, D.C. Barrio Navarra Usuario activo según ADRES con la entidad #MAGISTERIO - UT SALUD SUR Buenas tardes. El médico cardiólogo me dio orden médica de una Perfusión Miocárdica en reposo y una perfusión miocárdica con dobutamina (que es igual a stress farmacológico), en el cual la entidad FAMAC LTDA (Magisterio del Caquetà) que me encuentro afiliada, autorizó de manera correcta, pertinente y oportuna según lo ordenado por el médico especialista, homologando solicitud a los códigos CUPS correctos. Sin embargo; la IPS BIONUCLEAR me llama via telefónica indicando que no pueden dar la cita ya que en la orden médica no dice como ellos desean "perfusión miocárdica farmacológico" y que debo cambiarla. Por vía correo electrónico (anexo) mi hija les explico que el cambio que deseaban era lo mismo que había ordenado el médico especialista y autorizado la entidad a la que me encuentro afiliada FAMAC LTDA (Magisterio del Caquetà). Sin embargo; dan una respuesta ambigua sin argumentos y no me definen si de acuerdo a los argumentos que les dio mi hija aún así no me daban la cita. Por lo que observo que la entidad Bionuclear esta vulnerando el derecho a consultar o reclamar respecto a la atención de salud recibida y la Ley antitrámite. RTA Caso solucionado de fondo Hemos gestionado su inconformidad y recibido los descargos por parte del coordinador del servicios 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. Una vez realizada revisión por parte del Coordinador de Servicios de Salud, se procede en hacer cambio a nombre de procedimiento diagnostico sin que esto altere o modifique el que originalmente el especialista en cardiología ha ordenado, lo anterior, para garantizar la prestación del servicio de la usuaria.

Séptima: Hija del afectado informó que su padre falleció a la 1:30 de la mañana. Estaba por dx. Accidente cerebro vascular y con una grave infección respiratoria por una bacteria; con tubo de traqueotomía y baja saturación. Ya le habían autorizado la remisión para hoy a las 8:30 a.m. Estaba hospitalizado desde el 5 de enero, en la Clínica UROS, de la ciudad de Neiva, Huila, inicialmente en UCI, pero los médicos no le ordenaron la remisión, decían que no era necesario porque ya tenía muerte cerebral y que neurológicamente no había nada que hacer por él. Solo hasta ayer decidieron remitirlo. Manifiesta inconformidad porque lo sacaron de UCI a hospitalización y considera que la habitación donde fue trasladado en la torre C, no cuenta con los estándares higiénicos que requería, presenta hongo, suciedad, por lo que tenía un alto riesgo de complicación por infección, no tenía terapeuta ni infectología y adicionalmente, fue traslado a hospitalización sin información directa a los familiares. Considera que su padre no tenía las condiciones para haberlo sacado de la UCI. Le descuidaron la neumonía, por lo que solicita se validen los protocolos manejados para su atención. RTA Caso solucionado de fondo Hemos gestionado su inconformidad y solicitados los descargos a la IPS CLINICA UROS, a través de los diferentes canales que tienen establecidos, es de aclarar, que Famac Ltda no cuenta contrato de prestación 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

servicios con dicha entidad; 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. Al momento de recibir los descargos de la IPS CLINICA UROS, estos serán enviados a su correo electrónico.

Octava: Clínica Uros S.A.S Usuario activo según ADRES en la EPS #MAGISTERIO con diagnóstico de neumonía y traqueotomía, requiere asignación de cama unipersonal pero refiere que el medico no la genera la orden medica para el aislamiento. RTA Caso solucionado de fondo Una vez recibida la inconformidad de manera telefónica por parte de la señora LAURA CRISTINA BARRERA BENÍTEZ, hija del usuario JOSÉ HELBERTH BARRERA SANTANILLA el día 23 de enero de 2024 a las 5:45 pm, FAMAC LTDA en el área de referencia y contrareferencia el 23 de enero de 2024 a las 18:02 (anexo evidencia) procedió a presentar el paciente en mención en la Clínica Emcosalud para el respectivo traslado de manera prioritaria, se recibió aceptación de manera oportuna por la clínica emcosalud a las 19:22 (anexo evidencia), de tal forma que se coordinó con la ambulancia el 23 de enero de 2024 a las 20:58 (anexo evidencia), el traslado para el 24 de enero de 2024 a las 8:30 de la mañana posterior a los trámites administrativos que implica este proceso. El día 24 de enero de 2024 no fue posible hacer efectivo el traslado del paciente por fallecimiento del mismo.

Novena: requiere transcripción y pago de incapacidad de 30 días con fecha de inicio el 23/01/2024 y fecha final el 21/02/2024. Radicó la solicitud el día 23 de , pero la EPS niega reconocimiento de la prestación indicando que es una incapacidad de forma particular, por lo cual manifiesta que estaba solicitando la cita desde el 22 de diciembre del 2023 y la EPS no genero cita por lo cual asistió de forma particular, por lo cual la EPS asigna cita para el 26 de enero del 2024 pero de forma presencial , usuaria quien está amenazada en el departamento de Caquetá por lo cual no puede asistir de manera presencial, solicita se le asigne virtual, pero la EPS se niega, usuaria quien cuenta con HC donde indica médico tratante que no puede estar en Caquetá y que tiene como diagnóstico de depresión y ansiedad. RTA Caso solucionado de fondo Atendiendo al requerimiento me permito informar que la señora DANIELA FERNANDA SALAZAR ROJAS tuvo incapacidades continuas desde el primero de enero del 2023 hasta el 25 de octubre del 2023 acumulando un total de DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DIAS. En el mismo sentido conforme al Decreto 1655 del 2015 se emitió DICTAMEN DE PERDIDA DE CAPACIDAD LABORAL la cual el porcentaje fue inferior al 50%. El concepto médico se indica que puede laborar con normalidad teniendo concepto favorable de rehabilitación. La entidad ha estado disponible en la prestación del servicio de salud, entidad que ha prestado el servicio de medicina especializada en psiquiatría posterior al Dictamen de Pérdida de Capacidad Laboral que de acuerdo a su experticia el galeno adscrito a FAMAC LTDA. No emitió incapacidad alguna, lo anterior se entiende que dadas las condiciones está en condiciones para laborar. Asi mismo se agendó cita de con psiquiatría el 26 de enero del 2024, pese a que la peticionaria ha allegado incapacidades de un profesional distinto a la red de prestadores de FAMAC LTDA. Teniendo en cuenta la normatividad en la materia Conforme al ARTÍCULO 2.2.3.1.2 del DECRETO 1427 DE 2022 de la PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA “Por el cual se sustituye el Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, se reglamentan las prestaciones económicas del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones” establece: “Campo de aplicación. Las normas contenidas en este título aplican a las entidades promotoras de salud y entidades adaptadas, a los prestadores de servicios de salud, a los aportantes, a los afiliados cotizantes, a la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, a la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y a las Administradoras de Fondos de Pensiones AFP. También aplica al afiliado cotizante a un Régimen Exceptuado o Especial o a su cónyuge, compañero o compañera permanente, que tenga una relación laboral o ingresos adicionales sobre los cuales este

	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

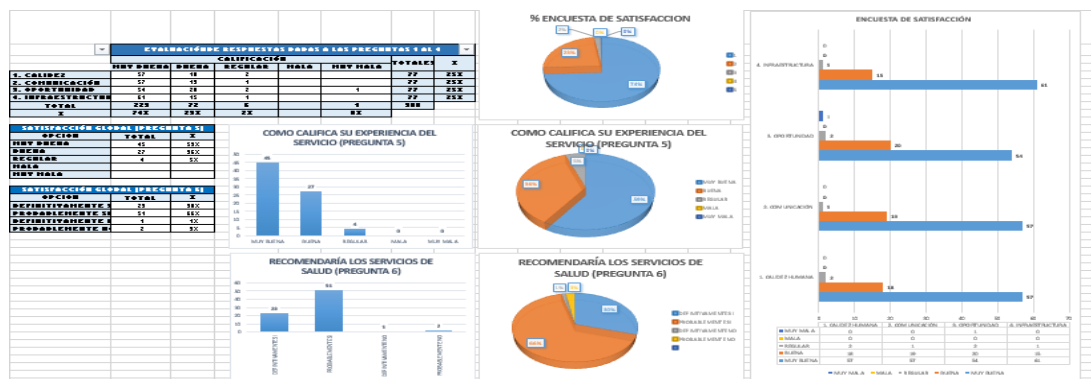
obligado a cotizar al Sistema General de Seguridad Social en Salud, conforme lo consagrado en el artículo 2.1.13.5 del presente decreto. (Negrilla fuera del texto original) En este orden de ideas, la incapacidad enviada por la peticionaria será transcrita del 23 de enero de 2024 al 7 de febrero de 2024, pese a ser emitida por un profesional no adscrito a nuestra red se hará el trámite correspondiente; sin embargo, en consideración a las incapacidades emitidas por FAMAC LTDA. así como el dictamen de pérdida de capacidad laboral y el seguimiento al paciente, tenía agendada cita para el día 26 de enero del 2024, no obstante, se reprogramó con medicina especializada de psiquiatría para el día SIETE DE FEBRERO DEL 2024 A LAS TRES Y TREINTA DE LA TARDE DE LA RED DE SERVICIOS DE FAMAC. En el evento que el galeno el cual pertenece a nuestra red emite incapacidad, si lo considera, se dará el trámite oportuno de lo contrario no es posible por mandato legal. Por otro lado, es de vital importancia resaltar que NO SE RECIBIRAN MAS INCAPACIDADES DE LA RED EXTERNA DE FAMAC LTDA. Lo anterior a que dicha incapacidad NO es emitida por el médico de nuestra red de Salud, que en este caso es FAMAC LTDA. teniendo en cuenta lo ordenado según ARTÍCULO 2.2.3.3.1 DECRETO 1427 DE 2022 de la PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA: Condiciones para el reconocimiento y pago de incapacidades de origen común: Para el reconocimiento y pago de incapacidades de origen común, deben acreditarse las siguientes condiciones al momento del inicio de la incapacidad: Estar afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, en calidad de cotizante, incluidos los pensionados con ingresos adicionales. Haber cotizado efectivamente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, como mínimo cuatro (4) semanas, inmediatamente anteriores al inicio de la incapacidad. El tiempo mínimo de cotización se verificará a la fecha límite de pago del periodo de cotización en el que inicia la incapacidad. Contar con el certificado de incapacidad de origen común expedido por el médico de la red de la entidad promotora de salud o entidad adaptada o validado por esta. (Negrilla fuera del texto original).

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 enero 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.

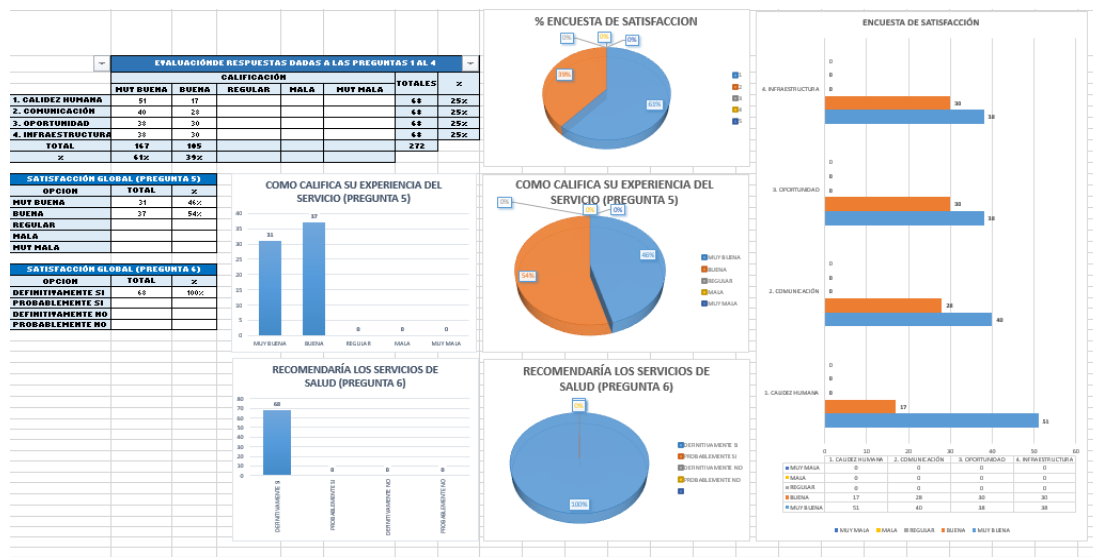
SEDE FLORENCIA:



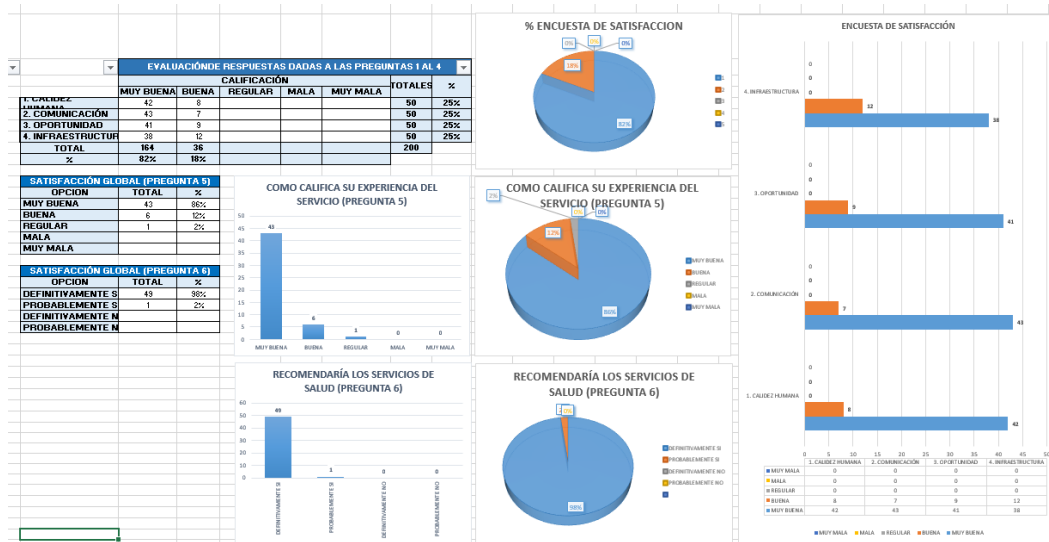
	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

ANALISIS: En la sede de Florencia se evaluaron un total de 82 usuarios el 35% de ellos dirigieron la encuesta a los servicios de atención al usuario al ser el área de referencia de la mayoría de los educadores para obtener información de los servicios, EL 98.74% de los usuarios manifiestan conformidad con la atención recibida, el usuario en su ponderación deja en evidencia el cumplimiento de atributos de calidad. El 100% de los usuarios encuestados manifiestan su intención de referenciar los servicios de la sede Florencia a terceros, el dato valioso si se tiene en cuenta apertura gradual de servicios bajo la presencialidad con pautas para ello donde la educación al usuario es importante así como la adherencia a las mismas.

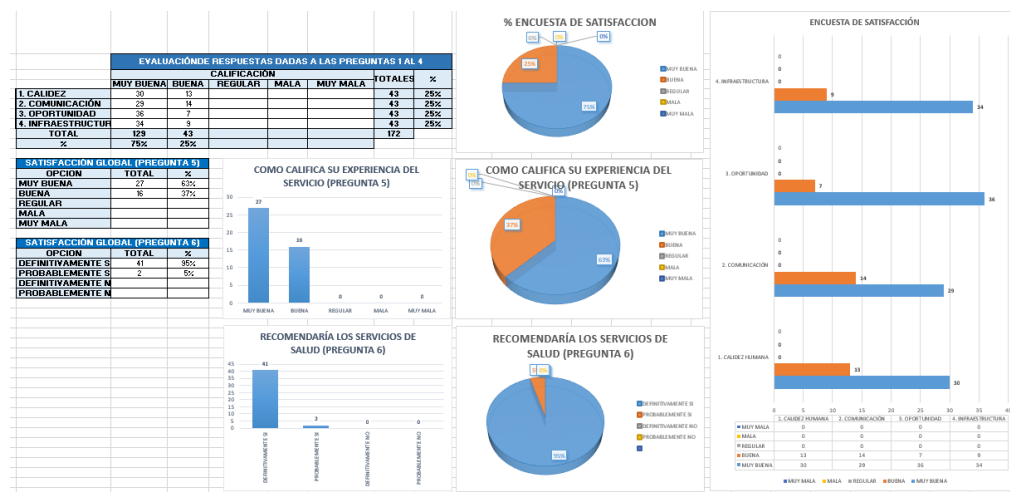
SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



ANALISIS: En el municipio de San Vicente se realizaron un total de 68 encuestas con un 100% de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en la sede, donde para el periodo evaluado se realizó atención bajo modalidad telefónica y presencial de parte de la auxiliar facilitando acceso al servicio y tramites de los usuarios. el servicio de medicina general fue evaluado por un 48% de la población encuestada y con un 22% la asignación de citas, los datos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido, el atributo con mayor ponderación es el de calidez humana. De las 68 encuestas realizadas el 100% de los usuarios referenciarían los servicios a terceros, la ponderación favorable se sostiene si es comparada con los datos obtenidos en el mismo periodo en el año inmediatamente anterior. No hubo elementos que alteraran la dinámica del servicio en el periodo evaluado.

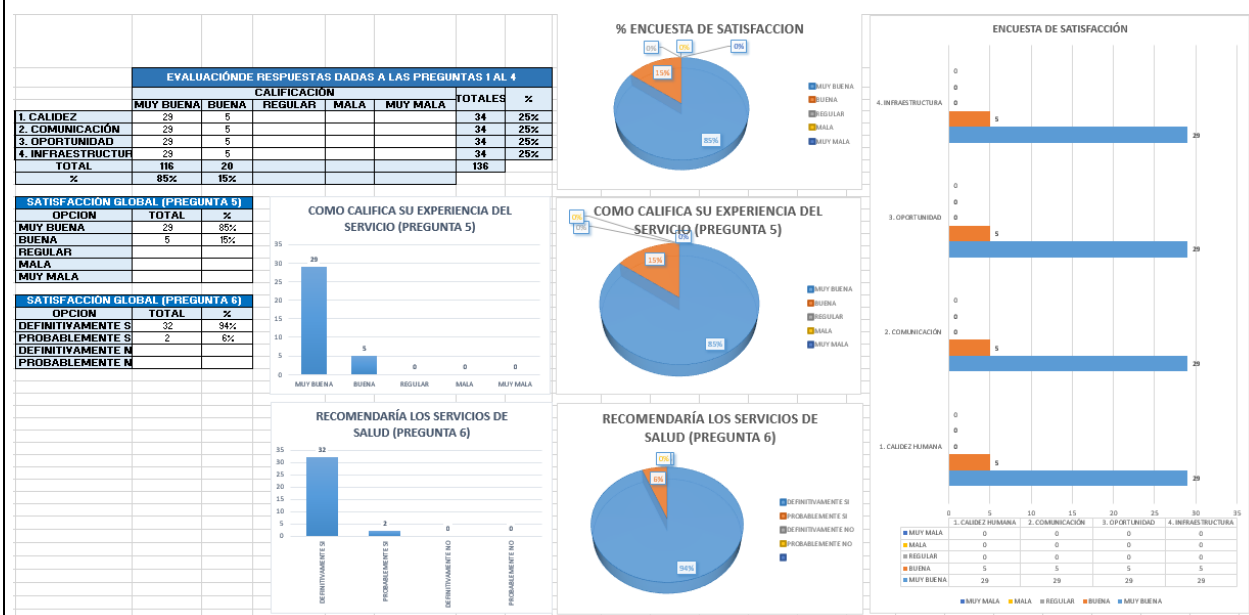
SEDE PUERTO RICO:

ANÁLISIS:

En la sede se aplicaron un total de 50 encuestas bajo la modalidad presencial y telefónica, 58% de los encuestados evaluaron el servicio de consulta externa de medicina general, el 24% evaluó el servicio de odontología, el 100% de los encuestados manifestaron conformidad con respecto a los servicios evaluados. De los usuarios encuestados el 100% en concordancia con los datos de evaluación de satisfacción manifestaron su determinación de referir el servicio a terceros, no se manifiesta por la coordinación de sede elementos atípicos en la prestación de los servicios o en la dinámica de la sede.

SEDE EL DONCELLO:


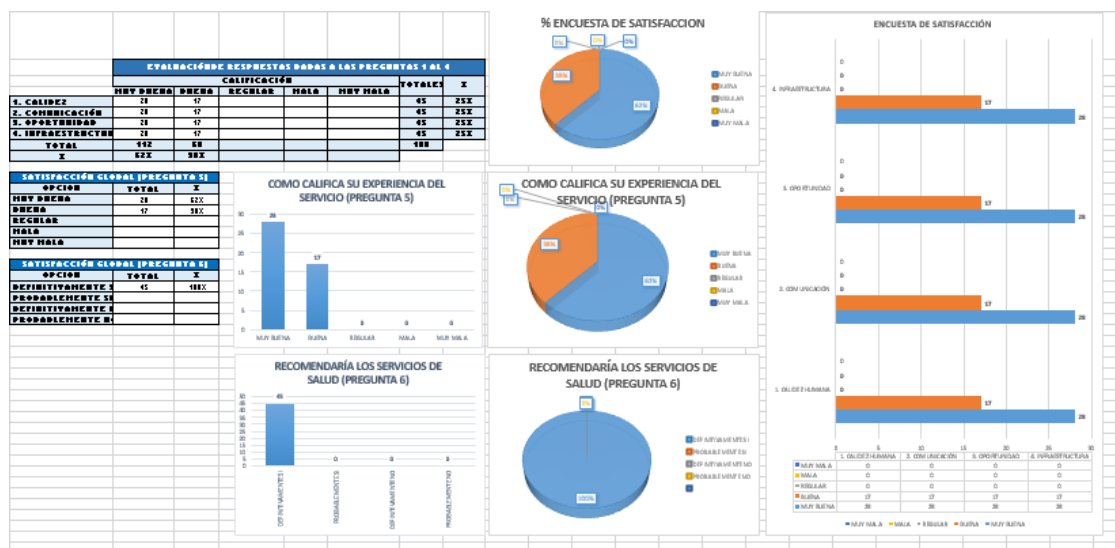
ANALISIS: Se aplicaron un total de 43 encuestas por medio telefónico y presencial, con un 100% de satisfacción en referencia a los servicios evaluados donde los usuarios ponderaron atenciones de servicios asistenciales como la consulta de consulta externa de medicina general equivalente a un 39% de la población encuestada y odontología 32% % de los usuarios los resultados son favorables con apropiación del usuario las atenciones de han dado de modo presencial y telefónico. En concordancia con los resultados de satisfacción del usuario el 100% de los mismo referenciarían los servicios de nuestra sede a terceros, la coordinación de la sede deja de manifiesto la coordinación de procesos como envío de órdenes y remisiones a la sede tipo A como acción para garantizar acceso y oportunidad a los servicios que son evidenciados de forma favorable por los usuarios.

SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANALISIS:

Se realiza un total de 34 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial con un 100% de satisfacción los servicios con mayor número de evaluaciones por parte de los usuarios fueron la odontología con un 65% y consulta externa de medicina general el 35%, no se manifiesta alteraciones derivadas atención. De las 34 encuestas realizadas el 100% de los usuarios referenciarían los servicios a terceros, la ponderación favorable se sostiene si es comparada con los datos obtenidos en el mismo periodo en el año inmediatamente anterior. No hubo elementos que alteraran la dinámica del servicio en el periodo evaluado.

SEDE PAUJIL


ANALISIS: Se realizaron en el municipio un total de 45 encuestas de manera telefónica de los servicios a los cuales accedió el usuario en la sede o fueron tramitados, El 53% de los encuestados evaluó el servicio de medicina general, el 15% la asignación de citas y otro 17% atención al usuario, el 100% de los encuestados manifiestan conformidad con la atención recibida, el atributo con mayor ponderación fue el de calidez humana. El 100% de los usuarios encuestados manifestaron conformidad con la atención recibida, 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 de la atención bajo parámetros de calidad, oportunidad y seguridad del paciente.

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.

Durante el mes de enero no se realizó capacitaciones con los usuarios por medio del educador Caqueteño ya que se encuentran en proceso de renovación de contrato, sin embargo se realizó capacitación a través de: 1. GESTANTES: Lactancia Materna 2. PRECONCEPCIONAL: prevención de la gestación no deseada 3. PRIMERA INFANCIA Adecuada alimentación, de prácticas para la adecuada manipulación de alimentos y prevención de enfermedades transmitidas por alimentos. INFANCIA Adecuada alimentación, de prácticas para la adecuada manipulación de alimentos y prevención de enfermedades transmitidas por alimentos. 5. ADOLESCENCIA: ejercicio de la

	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

sexualidad en el marco de los derechos sexuales y reproductivos 6. JUVENTUD: Actividad física regular. 7. ADULTEZ: Cambios esperados en este momento vital (énfasis en peri o menopausia o climaterio masculino) 8. VEJEZ: Identificación de riesgos del entorno donde se desarrollan los adultos mayores y mecanismos de prevención y mitigación 9. PLANIFICACIÓN Manejo en casa de posibles efectos secundarios 10. RECIÉN NACIDOS Y CONTROL POST PARTO: Cuidados del recién nacidos, cuidados postparto y lactancia materna 11. síndrome de Burnout.

Estas capacitaciones estuvieron a cargo de los diferentes programas de p y m, y salud mental.

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.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Programar y asistir al próximo comité donde se analizarán datos del mes de septiembre	Marzo	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:	21-02-24	Hora Inicio:	2:30	Hora Fin:	5:30	Lugar:	Famac
ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión	Auditoria	Capacitación	Otros	
Asunto:	Revisión y análisis de procesos del área de STAU						
Objetivo:	Realizar reunión de los procesos (iteración por STAU)						
Responsable(s) convocatoria:	Coord. STAU						

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Don Juan M.	Dir. STAU	371914922	juanm20@gmail.com	[Firma]
2	Liam Ortiz A	Regente Famac	309439434	liamortiz022@gmail.com	[Firma]
3	Juan A. ACE	Dir. FA Centro H	311856602	juantehuanace@gmail.com	[Firma]
4	Nidia E. Ramirez	Coord. Dpt. Programas	3124352625	jeffersonid3@gmail.com	[Firma]
5	Jose Gonzalez	Coord. JEF	311822309	caudjgonzalez@gmail.com	[Firma]
6	Jefferson Ramirez	Coord. Dpt. Rec.	323043221	jeffersonramirez30@gmail.com	[Firma]
7	Meribay Antini Pop	Coord. AT	3212418261	Meribayantini@gmail.com	[Firma]
8	Dagoberto Giraldo	Gerente	311432822	dagoberto@gmail.com	[Firma]
9	Norma C. Pastrana Lizcano	Coord. Prog. P.M.	314666601	norma.pastrana@gmail.com	[Firma]
10	Norma C. Pastrana Lizcano	J. ST			[Firma]
11	Juan A. ACE	JEF FH	313656602	juantehuanace@gmail.com	[Firma]
12	Norma A. Saputis Cka	Secretaria de seguridad social	321353274	norma.saputis@gmail.com	[Firma]
13	Edith Cuellar Jhon	Labor. reg. trans. y registro	3208001539	famac12@yahoo.es	[Firma]
14	Claudia Catalina	Edm. de la zona	570602201	claudia.peralta@gmail.com	[Firma]
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	