

	<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>

ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoria		Capacitación	
Fecha:	20/3/2024		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	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 febrero
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de febrero

	<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>

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

<p><b>DESARROLLO DE LA AGENDA</b></p> <p><b>Tema 1. Verificación de Quorum:</b></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><b>2. Revisión de compromisos previos.</b></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><b>3.Revisión PQRS:</b></p> <p>Se realiza socialización de las quejas presentada durante el mes de febrero de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.</p> <p>Primera: Clínica Odonto Life S.A.S Clínica Odonto Life S.A.S Municipio Neiva Barrio Altico usuario según ADRES activo con la EPS #MAGISTERIO UT SALUD SUR , verificando archivo adjunto requiere" se realice cirugía tiroidectomía total abierta para la ciudad de Neiva, con la entidad Clínica Medilaser, en más de 2 ocasiones me hacen todos los exámenes, me hacen ir hasta Neiva, pero nunca me la realizan por falta de una cotización que debe enviar famac y en la EPS famac me dicen que no, que ellos presentaron todos los documentos". RTA hemos gestionado su caso junto con la dirección de servicios de salud y el área de referencia y contrareferencia, la cual reporta que se recibió cotización de cirugía por parte de la clínica Medilaser el día 18 de enero de 2024 (anexo soporte de cotización), nuestra entidad realizo envío de autorización para la realización de la misma el día 24 de enero de 2024 (anexo soporte), de acuerdo a lo anterior, la paciente debe estar atenta a que la Clínica Medilaser haga contacto telefónico para la coordinación de la cirugía debido a que se requiere programación de la misma por parte de la clínica. Cabe aclarar, que los desplazamientos que realizo la paciente a la ciudad de Neiva a la Clínica Medilaser fue con el objetivo de ser valorada por especialidad de cirugía de cabeza y cuello y otra para valoración por anestesiología.</p> <p>Segunda: Desde el pasado 12 de diciembre de 2023, se solicitó cita para OFTAMOLOGÍA en FAMAC y a fecha de hoy, no nos han respondido ni dado la respectiva cita. Así mismo, el día 04 de enero de 2024, se solicitó cita para OTORRINOLARINGOLOGÍA y tampoco me asignaron cita. RTA Una vez recibida su inconformidad hemos gestionado su caso junto con la dirección de servicios de salud, con respecto a la asignación de su cita de oftalmología nos permitimos informar la siguiente asignación: Lunes: 8 de febrero 2024 Hora: 7:00 am Lugar: Clínicos Zomac, Barrio El Prado Solicitamos pasar por las autorizaciones en la oficina de atención al usuario de Famac Ltda. un día antes de su cita. En cuanto a su cita de</p>
--

	<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>

otorrinolaringología le informamos la siguiente asignación: Lunes: 19 de febrero 2024 Hora: 2:50pm Lugar: Consulto rio Dr. Jesús Antonio Espinoza – Cuadra del estadio. Solicitamos llevar exámenes y demás documentos que sean pertinentes para la cita.

Tercera Fondo Asistencial Del Magisterio Del Caqueta Ltda Famac Ltda Municipio Florencia Barrio El Prado. Usuario activo según ADRES con la entidad #MAGISTERIO: REGIMENES DE EXCEPCION Y ESPECIALES, sin diagnósticos de importancia, manifiesta inconformidad, ya que no lo atienden en Bucaramanga tampoco donde reside en Florencia - Caquetá ni en ninguna entidad y le indican que no registra en el sistema y no ha sido posible la atención de igual manera sus beneficiarios no registran en el sistema. Usuario solicita le garanticen sus servicios de salud y también para sus beneficiarios. RTA Hemos gestionado su inconformidad y junto con el área de afiliación y registro; 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. Según registro en base de datos de afiliados usted se encuentra ACTIVO junto con un beneficiario, con entro de atención en el municipio de Florencia (enviamos evidencia de afiliación); sin embargo las urgencias son atendidas en todo el país y la verificación del estado de afiliación se hace por medio de las áreas de referencia internamente entre las entidades.

Cuarta: usuario refiere perdida de cita ya que el recordatorio decia 6:00 y el asistió a las 6 de la tarde, solicita que se aclare si es am o pm RTA Hemos gestionado su inconformidad junto con el área de sistemas, Famac Ltda. en sus más 30 años de servicio siempre ha hecho uso de la convención de hora militar o sistema de horario de 24 horas para el agendamiento de las citas desde todas sus áreas, sin haberse presentado hasta el momento dificultad con esta modalidad, sin embargo, en búsqueda de que nuestros usuarios no presenten su misma dificultad, el área de sistemas ha realizado cambio en el mensaje confirmatorio de la cita que llega a su correo electrónico y en el voucher recordatorio ingresando las letras AM Y PM.

Quinta: usuario con insatisfacción por atención recibida en el área de farmacia RTA Una vez recibida su inconformidad, se procedió a realizar reunión con el personal de farmacia, con el objetivo exponer su caso, se hizo llamado a la respectiva autoevaluación sobre el proceso atención a los usuarios, recalando la importancia de la atención humanizada del servicio.

Sexta: Portabilidad de mis servicios de salud el operador de salud Cosmitet en Armenia, Quindio Mensaje: solicito amablemente la portabilidad de mis servicios de salud a el operador de salud Cosmitet en Armenia, Quindío por un periodo de 6 meses por razones de salud y seguridad de mi integridad física. RTA Atendiendo su petición comedidamente le informamos los pasos para solicitar su portabilidad., A la vez informarle que sus servicios de salud se encuentran en el municipio de La Montañita Caquetá.

Séptima: Estoy solicitando de forma urgente cita de Coloproctologia ya que así lo está solicitando el medico ya que El Diagnostico es Tumor de Comportamiento incierto o desconocido y requiero valoración, el cual he llamado en repetidas ocasiones y me dicen que no hay agenda disponible... Solicito su colaboración ya que es urgente y una pronta respuesta. Ya que la orden esta para la Clínica Medilaser del centro de la ciudad de Neiva Huila. Cra 7 no. 11-65. RTA Una vez recibida su inconformidad hemos gestionado su caso junto con la dirección de servicios de salud y el área de referencia y contrareferencia, se verifico que Famac Ltda. emitió autorización de del servicio el 1 de febrero de 2024 para la Clínica Medilaser, teniendo en cuenta su

	<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>

petición, Famac Ltda. Realizo la solicitud de la cita ante el prestador mencionado la cual fue tiene la siguiente programación: 27 de febrero de 2024 a las 4:00 pm, clínica Medilaser Neiva.

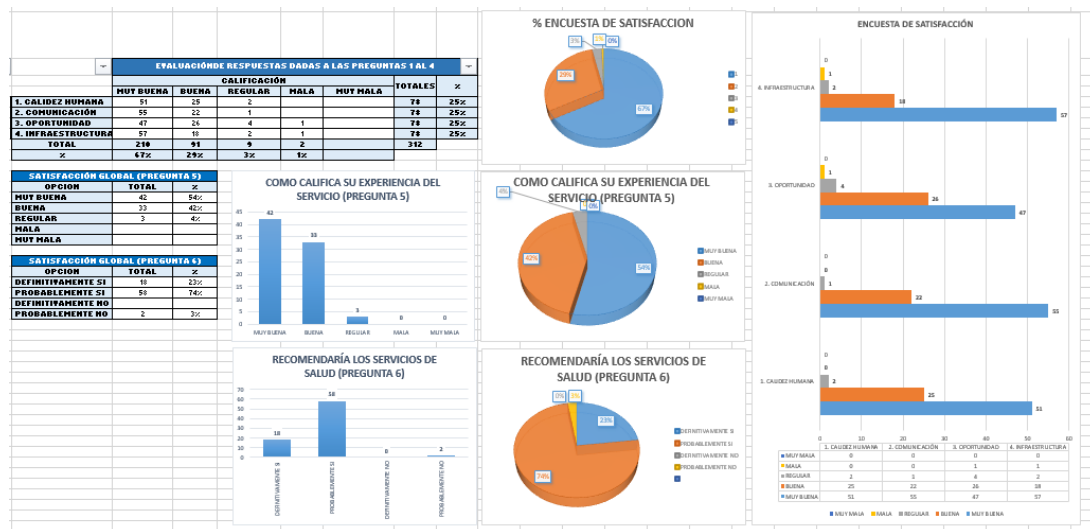
Octava: Paciente solicita continuidad con terapia de laser. RTA Por lo anterior me permito informar que una vez revisada la solicitud de este servicio, encontramos que en la actualidad es muy poca, por tal motivo no se ha podido realizar dicha contratación, sin embargo, ya se está realizando la respectiva revisión para definir la modalidad de contratación de este servicio y empezar a organizar la respectiva agenda.

#### 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 febrero 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.

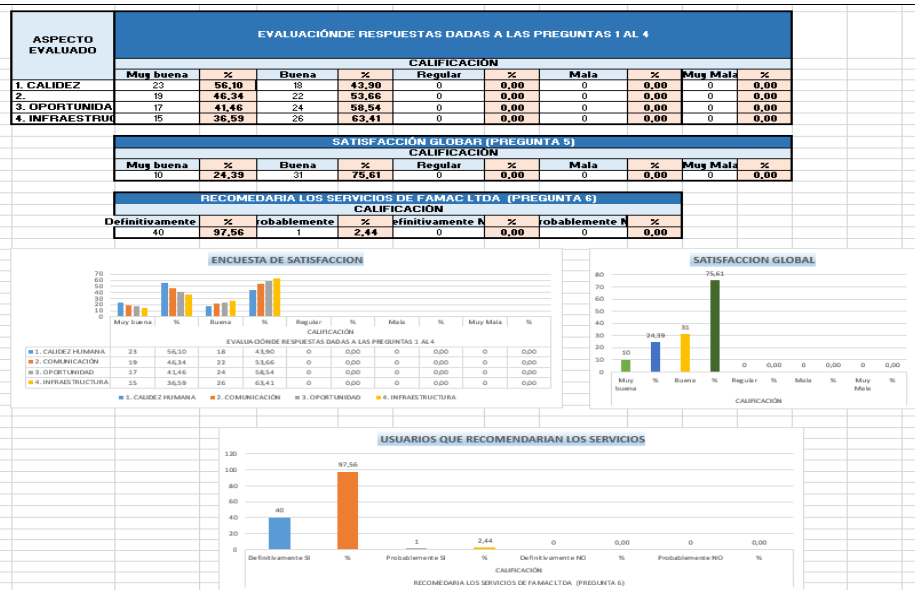
Los indicadores a tener en cuenta son los porcentajes de satisfacción global y la intensión de referenciamiento de los servicios de cada una de las sedes.

#### SEDE FLORENCIA:



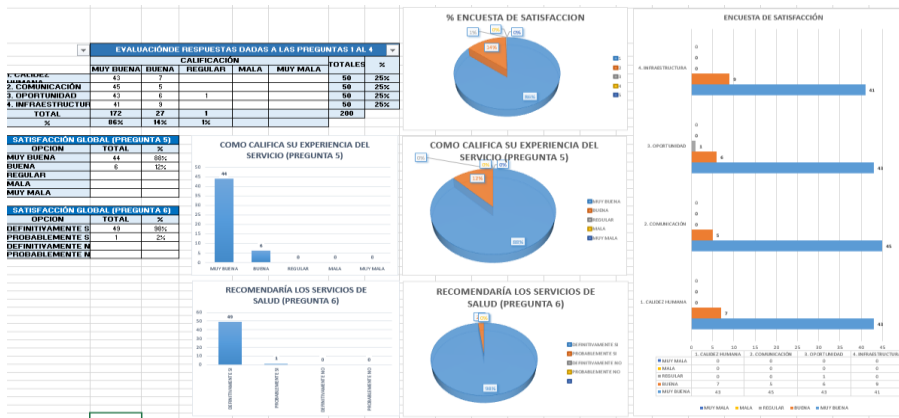
**ANALISIS:** Se aplicaron un total de 78 encuestas de manera telefónica y presencial donde los usuarios manifiestan conformidad con la atención prestada en un 96%, se evaluaron servicios como atención al usuario 26%, consulta médica general 37%, se determina como satisfactoria la evaluación del los servicios prestados y evaluados. El 97% de lo usuarios que se encuestados referenciarían los servicios de la sede de Florencia a terceros, elemento relevante si se tiene en cuenta que esta sede recibe el 100% de las atenciones referidas para II nivel de atencion generando un alto nivel de responsabilidad en tramitar de manera oportuna lo que requieren los usuarios de todo el municipio.

#### SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



**ANÁLISIS:** Se realiza el 100% de aplicación de encuestas de manera presencial realizaron un total de encuestas donde el 34% de los usuarios encuestados accedieron a servicio de consulta externa de medicina general y un 21% con el servicio de asignación de citas, un 100% de la población se encuentra satisfecha con los servicios recibidos valor favorable. El 80% de los encuestados referenciarían los servicios de la sede a terceras personas, valor dentro de la meta establecida con declive en relación al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior. Se analiza que no se cumplió la meta del 100% de encuestas aplicadas además que el 20% refiere problemáticamente, no da una calificación de negación a la referenciación.

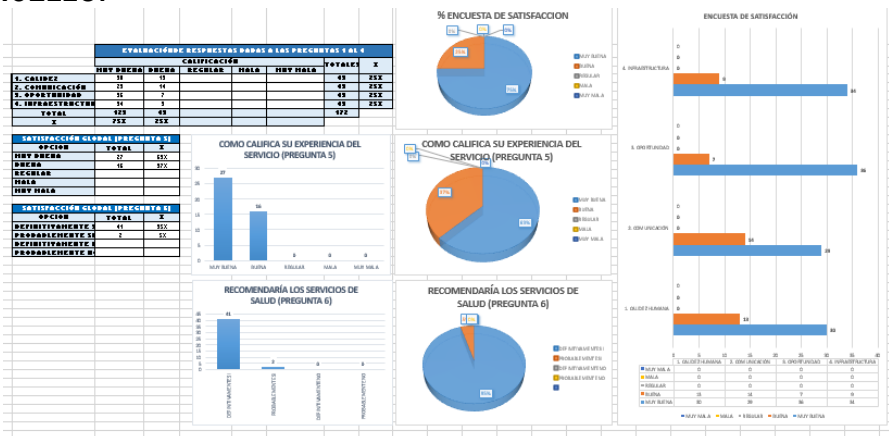
## SEDE PUERTO RICO:



**ANÁLISIS:** Se aplicaron en total 52 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial, el 100% de las encuestas manifiestan conformidad con la atención recibida se resalta la calidez humana como el atributo de mayor puntuación, el 49% de los usuarios contactados evaluaron la atención en consulta externa. Los datos obtenidos después de evaluar la intención de referenciamiento corresponden a un

100% de usuarios que tienen intención de referir los servicios de esta sede a terceros, la auxiliar de la sede no refiere elementos que alteraran la dinámica de funcionamiento de la sede en el periodo evaluado.

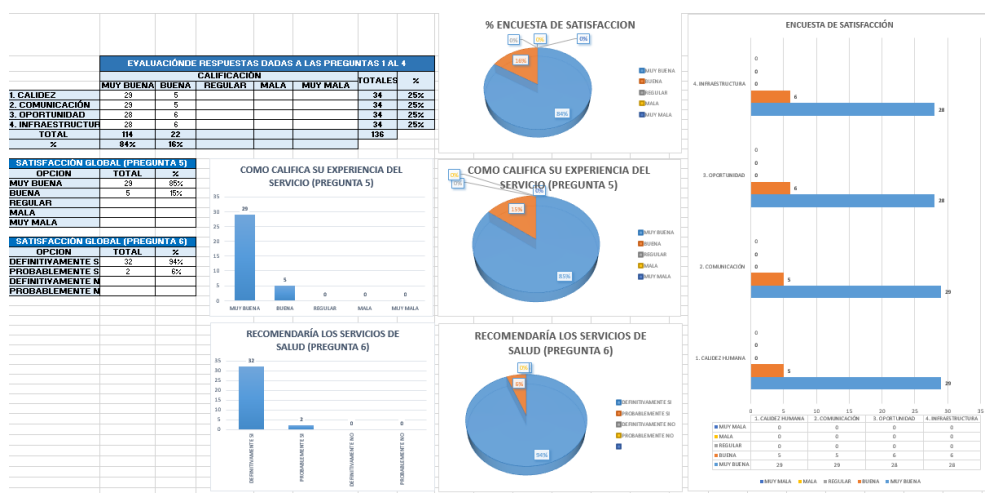
## SEDE EL DONCELLO:



## ANALISIS

Se aplicaron un total de 49 encuestas de manera presencial y telefónica, el 100% de los encuestados están satisfechos con los servicios recibidos donde el 38% de los encuestados evaluaron el servicio de asignación de citas y un 34% el servicio de consulta externa, los resultados son favorables para la atención prestada en la sede donde no se hace referencia por parte del personal de elementos que alteren la dinámica del servicio. El 100% de los usuarios encuestados manifiestan su intención de referir los servicios de la sede a otras personas, el dato de referenciamiento es concordante con los niveles de satisfacción de los usuarios contactados vía telefónica y su minoría presencial, el dato se ha sostenido durante varios meses.

## SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



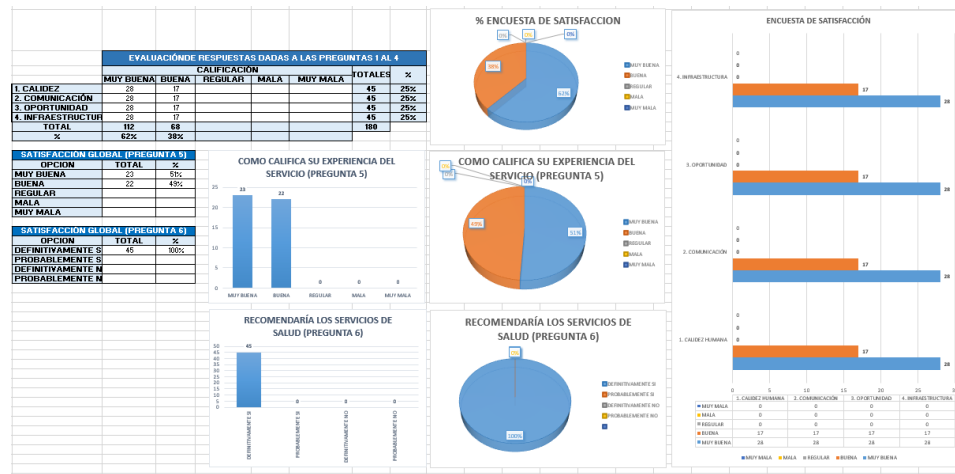
## ANALISIS:



	<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>

Se realizaron un total de 34 encuestas bajo la modalidad telefónica, Se identifica un 100% de satisfacción de los usuarios encuestados en referencia a los servicios prestados, un 44% de los usuarios calificaron el servicio de consulta externa de medicina general y un 20% el servicio de odontología con puntuaciones favorables, el atributo con mayor ponderación es el e infraestructura. EL total de los usuarios encuestados (100%) manifiestan su intención de referenciar los servicios de la sede a terceros, valor concordante con el nivel de satisfacción.

## SEDE PAUJIL



## ANÁLISIS:

Se realizaron en el municipio un total de 40 encuestas de manera telefónica de los servicios a los cuales accedió el usuario en la sede como es el de consulta externa con un 57% de encuestados, asignación de citas el 20%, el nivel de satisfacción en este periodo corresponde a un 100%, el atributo con mayor ponderación fue el de calidez humana. EL 100% de las encuestas realizadas fue a través de la modalidad telefónica, donde los usuarios contactados manifestaron en su totalidad la intención de referenciar los servicios de la sede a terceros.

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

Se continua con la publicación mensual de cartelera informativas 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: 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 sexualidad en el marco de los derechos sexuales y reproductivos 6.

	<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>

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.

#### 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 marzo	abril	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-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

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

Fecha:	20-03-24	Hora Inicio:	2:00pm	Hora Fin:	5:30 pm	Lugar:	FAMAC
ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión	Auditoria	Capacitación	Otros	
Asunto:	Reunión Comité de Area						
Objetivo:	Revisión y análisis de proceso liberación por SINU						
Responsable(s) convocatoria:	Coord. Atención al Usuario						

LISTADO DE ASISTENCIA						
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma	
1	José Guisabé	Coord. Sed A	311879720	oscar.guisabe@gmail.com	[Firma]	
2	Yoheth Parra L	Coordinador de Calidad	318281968	calidad@famactda.com	[Firma]	
3	Norma Pastrana P	Coord. SEAC	310320513	norma.pastrana@famactda.com	[Firma]	
4	Heidy Angaita B.	Coord. Apoyo Tecnológico	321241976	heidyangaita@gmail.com	[Firma]	
5	Leonora	As. Lic	320539724		[Firma]	
6	Liam Ortiz A	Regente Familiar	305435153	liamortiz022@gmail.com	[Firma]	
7	Andrés	As. T.H.	316566006	andres.humanes@famactda.com	[Firma]	
8	Edith Celler Ibarr	Lider Aplicación y Registro	320900335	famactda@mechocoo.es	[Firma]	
9	Christina Cárdenas	As. Asesoría	301320612	christinacardenas@famactda.com	[Firma]	
10	Carla Giraldo	Lider Programas RPE	3142556	carlagiraldo@gmail.com	[Firma]	
11	Daniel A. Sepúlveda	S. Segur. Social	227235347	danielsepulveda@gmail.com	[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	