

	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:	28/11/2024		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
Jailton Mendoza	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	Líder de apoyo terapéutico	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 octubre
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de octubre
5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio
6. Política de participación Social en salud

DESARROLLO DE LA AGENDA

	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

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 octubre de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.

Primera: Se remite petición, insaturada por la usuaria DANIELA FERNANDA SALAZAR ROJAS. identificada con cedula de ciudadanía No. 1047378765, ante SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD radicado 20249300404561662, quien manifiesta, “verificando archivo adjunto requiere se genere la transcripción de la incapacidad del 23/03/2024 al 21/04/2024 tal cual como se describe en la historia clínica, dado que se evidencian alteraciones en la transcripción realizadas por el médico Oscar Fernando González medico general omitiendo los diagnósticos descritos en la historia. RTA: En relación a su solicitud de transcripción de incapacidad médica generada por el especialista en psiquiatría Dante Moreno del 23 de marzo de 2024 al 21 de abril de 2024, la coordinación médica de FAMAC se permite aclarar que el formato establecido para la transcripción de las incapacidades solo permite registrar el diagnostico principal, en el caso de la incapacidad reportada, el diagnostico principal es F419 (Trastornos de ansiedad, no especificada).

Segunda: Inconformidad por no entrega oportuna de medicamento. RTA: durante el inicio del mes de septiembre presentamos retrasos en el suministro de medicamentos, debido a que los pedidos aunque fueron solicitados de forma oportuna a los proveedores, se presentó el paro de transportadores afectando a nivel nacional la movilidad, en el caso de medicamentos, esto representaba alto riesgos en la alteración de su síntesis química y alteración de acción terapéutica del medicamento, se anexa evidencia de entrega del medicamento.

Tercera: Inconformidad por no entrega oportuna de medicamento. RTA: Me permito informar, que según revisión de nuestro sistema se realizó entrega de sus medicamentos el día 9 de octubre de 2024, por lo cual remitimos evidencia del recibido.

Cuarta: Inconformidad por no entrega oportuna de medicamento. RTA: Se ha realizado revisión del suministro de los medicamentos a su nombre, es importante aclarar que hemos tenido dificultades en el suministro

	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

completo de su fórmula por desabastecimiento a nivel nacional de medicamentos como valcote de 500 mg y kepra de 500 mg, sin embargo, se evidencia el cubrimiento total de las formulas.

Quinta: usuario con insatisfacción por atención recibida en el área de farmacia. RTA: Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro de los medicamentos a su nombre, 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 sus medicamentos y la de nuestros usuarios. Anexamos suministro completo de medicamentos. Reiteramos nuestras disculpas por los inconvenientes presentados.

Sexta: usuario con insatisfacción por atención recibida en el área de farmacia. RTA: Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro de los medicamentos a su nombre, 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 sus medicamentos y la de nuestros usuarios. Anexamos evidencia de entrega completa de los medicamentos del mes de octubre de 2024. Reiteramos nuestras disculpas por los inconvenientes presentados.

Séptima: Inoportunidad en entrega de historia clínica. RTA: Mediante la presente nos permitimos ofrecer disculpas por las dificultades que se hayan presentado por no dar respuesta oportuna a su solicitud de historia clínica en el mes de abril del presente año. 2. Dando respuesta a su derecho de petición radicado el 16 de octubre donde expresa que no se dio respuesta a solicitud, nos permitimos adjuntar soporte del envío de su historia clínica; enviada el día viernes 04 de octubre de 2024 al correo mariap@gmail.com referenciado por usted en la solicitud anexa. 3. Por lo anterior, realizamos envío de su historia nuevamente al correo mariap@gmail.com referenciado en el formato de solicitud de historia clínica Y al correo auiamariap@gmail.com

Octava: usuario con insatisfacción por atención recibida en el área de farmacia. RTA: Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro de los medicamentos a nombre de su hija, es importante aclarar que hemos tenido dificultades en el suministro oportuno de su fórmula (KEPPRA de 1000 mg) por un aumento en la demanda del medicamento lo que dificulta tener un stock para garantizar la rotación del mismo; FAMAC LTDA se encuentra realizando ampliación en la red de proveedores de medicamentos que permita contar con rotación y así mejorar la entrega de sus medicamentos y la de nuestros usuarios. En el momento por proceso de facturación se debe diligenciar el formato que usted menciona, sin embargo, agradecemos el que haya expresado su inquietud y este proceso será sometido a revisión por parte de esta área, facturación y dirección administrativa. A la fecha nuestro sistema reporta entrega a satisfacción del medicamento. Pedimos disculpas por los inconvenientes presentados.

Novena: Usuario inconforme por atención recibida durante la consulta médica por parte del médico juna Manuel Gómez, queja que se encuentra abierta.

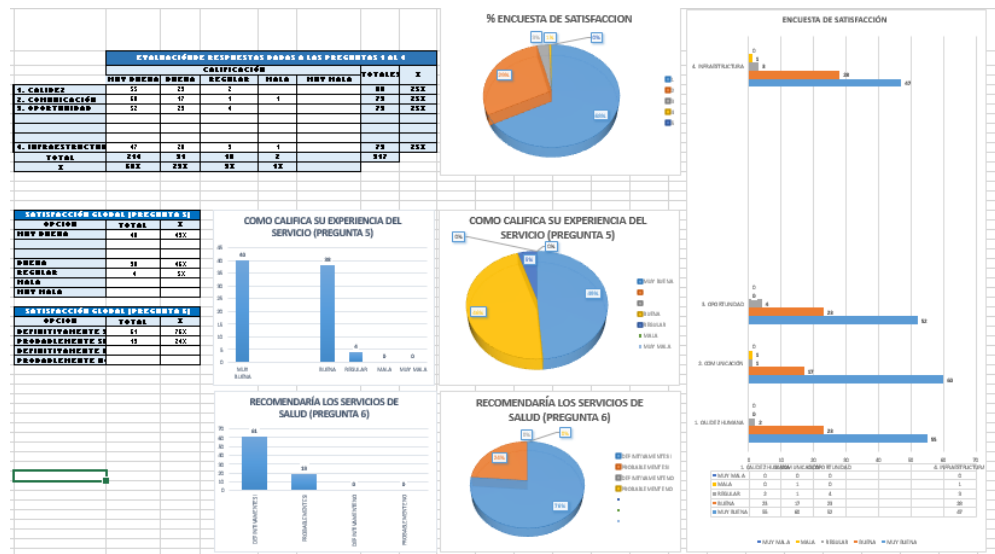
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción.

	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

Se comparte en la reunión el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en el mes de octubre 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.

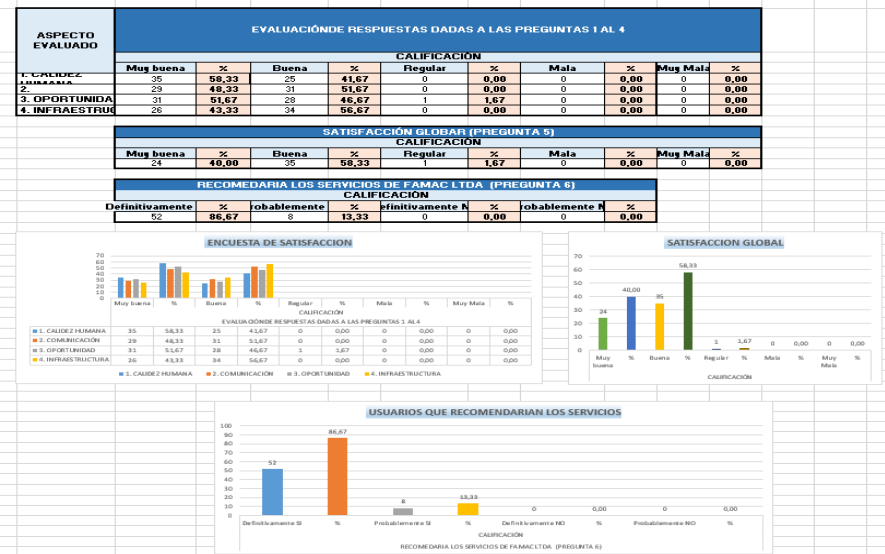
SEDE FLORENCIA:



ANALISIS:

En la ciudad de florencia se aplicaron encuestas bajo la modalidad presencial y telefónica con un total de 80 usuarios que evaluaron los servicios donde el 100% manifestaron su satisfacción con los servicios recibidos el 29% de los usuarios evaluaron la atención del área de SIAU, el 22% evaluó el servicio de asignación de citas. 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.

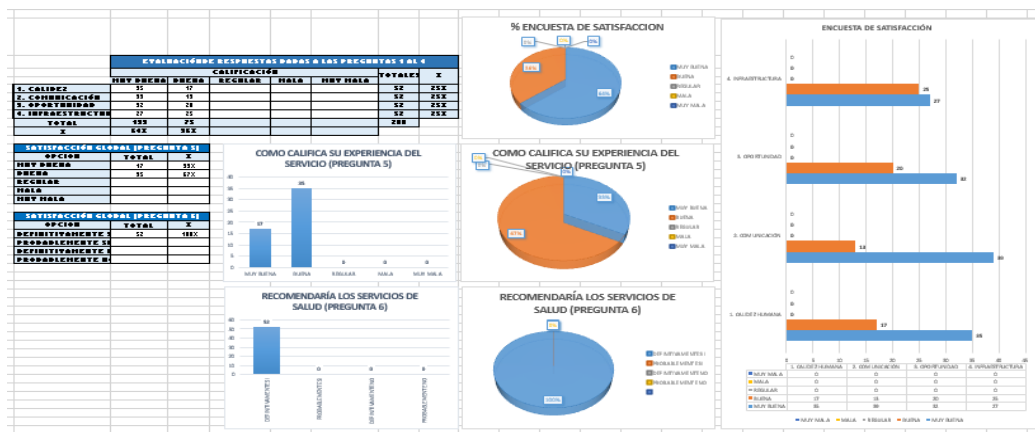
SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



ANÁLISIS:

Se aplicaron un total de 60 encuestas donde el total de los usuarios el 100% manifestaron satisfacción con los servicios recibidos, el 47% de los encuestados valoraron los servicios de consulta de odontología, el 31% evaluaron los servicios de medicina general. El atributo de calidad con mejor ponderación fue la calidez humana del personal de la sede. Los usuarios en respuesta a la intención de referenciamiento de los servicios mencionan un 100% de intención de recomendar los servicios de la sede a terceros, dato concordante con la satisfacción, persiste este dato positivo en el transcurso del año.

SEDE EL DONCELLO:

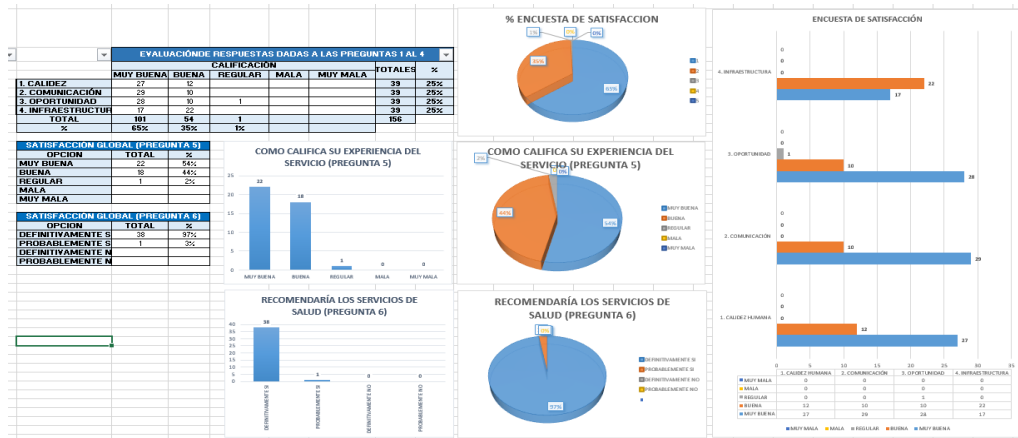


ANÁLISIS

Se abordaron en la sede a 45 usuarios evaluando los servicios prestados donde el 100% de ellos manifestaron satisfacción con los servicios recibidos en la sede el 42% de los usuarios evaluaron los servicios de consulta externa medicina general y el 27% odontología, el atributo de comunicación se encuentra con mejor ponderación. En concordancia con los datos arrojados en la satisfacción del usuario

el 100% de los usuarios del doncello referenciarían los servicios de la sede a otras personas, sin elementos que inciden de manera desfavorable en la percepción de los usuarios.

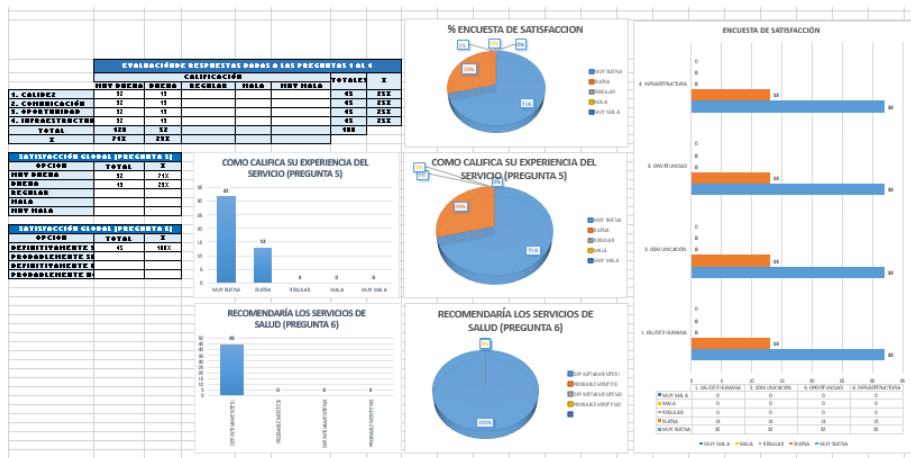
SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANÁLISIS:

Se aplicaron 39 encuestas direccionadas por el personal de la sede, de dicho universo el 69% evaluaron los servicios recibidos en consulta externa de medicina general, el 30% odontología, el atributo de calidad con mejor ponderación fue la comunicación. 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



ANÁLISIS:

Se aplicaron un total de 45 encuestas en el municipio direccionadas por la auxiliar de la sede, 44% de los usuarios evaluaron los servicios consulta externa de medicina general, 35% asignación de citas, el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con los servicios, el atributo de calidez comunicación estableció con mejor ponderación. Los usuarios encuestados manifiestan en un 100% su intención de

	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

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 o a través de las diferentes actividades educativas en nuestras sedes

1. GESTANTES: ingreso control prenatal. Curso de preparación para la maternidad y paternidad, estimulación intrauterina
2. PRECONCEPCIONAL: Estado de vacunación contra enfermedades infecciosas
3. PRIMERA INFANCIA: Cuidado del oído y la visión, hábitos de higiene personal y de cuidado bucal, alertas tempranas de las pérdidas auditivas, conductas protectoras incluyendo normas de control y manejo del ruido para el mantenimiento de los ambientes tranquilos que propicien una audición segura. Prevención de accidentes en el hogar estimulación adecuada
4. INFANCIA: Cuidado del oído y la visión, hábitos de higiene personal y de cuidado bucal, alertas tempranas de las pérdidas auditivas, conductas protectoras incluyendo normas de control y manejo del ruido para el mantenimiento de los ambientes tranquilos que propicien una audición segura.
5. ADOLESCENCIA: Toma de decisiones como expresión de la autonomía, las relaciones con pares, los padres y la familia, servicios de salud y sociales disponibles para los adolescentes.
6. JUVENTUD: Fotoprotección, cuidado de la salud visual y auditiva (incluyendo pautas para el uso de pantallas, dispositivos de audio)
7. ADULTEZ: Fotoprotección, cuidado de la salud visual y auditiva (incluyendo pautas para el uso de pantallas, dispositivos de audio)
8. VEJEZ: Principales signos de alarma para consultar los servicios de salud, cuidado para la salud y hábitos de vida saludables.
9. 10. RECIÉN NACIDOS Y CONTROL POST PARTO: Cuidados del recién nacido, cuidados postparto y lactancia materna
11. PLANIFICACIÓN FAMILIAR: casos en los que se recomienda el uso del método de emergencia
- 12.

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, 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



Almacenamiento y cuidado de los medicamentos



Cuidado en la salud mental

	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



Cuidados y diagnóstico de enfermedades reumáticas




Estilos de vida saludables

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

Fecha:	28-12-24	Hora Inicio:	2:30 pm	Hora Fin:	5:30 pm	Lugar:	
ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoria		Capacitación
Asunto:	Reunión de Proceso de SIAU						Sede:
Objetivo:	Revisar y analizar los procesos Viberon por SIAU.						
Responsable(s) convocatoria:	SIAU						

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Yaneth Enríquez	Coord. Consulta Especializada	3225148516	yanethkang@gmail.com	[Firma]
2	Yaneth Enríquez	Coord. Consulta Especializada	3225148516	yanethkang@gmail.com	[Firma]
3	Liam Ortiz A.	Regente Promer	3054389528	liamortiz@gmail.com	[Firma]
4	Ysabel Romero B.	Coord. FARMACIA	3203043271	Ysabelromero@gmail.com	[Firma]
5	Ysabel Romero B.	Coord. FARMACIA	3203043271	Ysabelromero@gmail.com	[Firma]
6	Ysabel Romero B.	Coord. FARMACIA	3203043271	Ysabelromero@gmail.com	[Firma]
7	Ysabel Romero B.	Coord. FARMACIA	3203043271	Ysabelromero@gmail.com	[Firma]
8	Ysabel Romero B.	Coord. FARMACIA	3203043271	Ysabelromero@gmail.com	[Firma]
9	Ysabel Romero B.	Coord. FARMACIA	3203043271	Ysabelromero@gmail.com	[Firma]
10	Ysabel Romero B.	Coord. FARMACIA	3203043271	Ysabelromero@gmail.com	[Firma]
11	Ysabel Romero B.	Coord. FARMACIA	3203043271	Ysabelromero@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	Diagoberto Giraldo Alzate	08/03/2021
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	