

	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

ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoría		Capacitación	
Fecha:	26/03/2025		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
Jailton Mendoza	Veedor Junta Directiva	X	
Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente		X
Deyri Gabriel Tejada	Coord. Facturación	X	
Adriana Barón Polania	Coord. SIAU	X	
Leidy Tatiana Lopez	Coord. médica	X	
Katerine Romero Barraza	Coord. De sedes	X	
Oscar González	Coord. PAD y ECIS	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 febrero
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de febrero
5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio
6. Política de participación Social en salud

	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

DESARROLLO DE LA AGENDA

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

Primera: Demoras en la activación de la cita. RTA En las evaluaciones periódicas sobre el servicio se identificó la necesidad de un módulo para la activación de citas, es por ello que fue asignada la ventanilla 2 para este proceso.

Segunda: Insatisfacción por la actitud del profesional durante la cita. RTA El profesional explica el objetivo de la entrevista duran la consulta y presenta disculpas por la situación presentada.

Tercera: Insatisfacción por no asignación de cita para consulta prioritaria. RTA En conformidad con su queja sobre la no atención en el servicio de prioritaria el martes 25 de febrero de 2025 a las 17: 45, nos permitimos aclarar:

1. La consulta prioritaria es una cita médica que se le da a un paciente que no puede esperar una cita programada, pero que no necesita atención de urgencias, con un tiempo no mayor a 24 horas según Resolución 2003 de 2014 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social

Características

- Se brinda a pacientes con condiciones que no ponen en peligro su vida, pero que no les permiten esperar una cita programada.
- Se diseñan para agilizar el proceso de atención y descongestionar las salas de urgencias.
- Se pueden solicitar por afecciones que no permiten continuar con las actividades diarias.

2. En FAMAC la consulta prioritaria se asigna el mismo día en un horario de 7 am a 12m, luego de 2 pm a 7 pm, sin embargo, atendiendo las sugerencias de los usuarios desde el mes de enero de 2025, se dan con horario (turno de atención) según el orden de llegada, para evitar los periodos largos de espera.

3. En su caso puntual, el día de su solicitud, durante la tarde se había asignado la consulta prioritaria desde las 5:30 hasta la 7 pm., desbordando nuestra capacidad instalada para dar otra cita.

	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

4. La información de nuestros servicios y horarios de atención están publicados en nuestras carteleras informativas que se socializan a través de los canales de divulgación del magisterio.

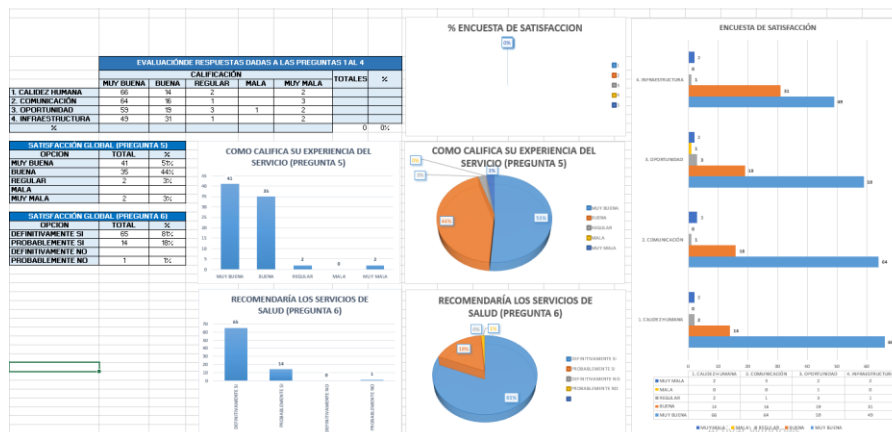
Cuarto: Entrega incompleta de medicamentos. RTA Se realiza entrega del medicamento de la paciente

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 2025 en cada una de las sedes, se aclara que las encuestas fueron realizadas bajo modalidad 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.

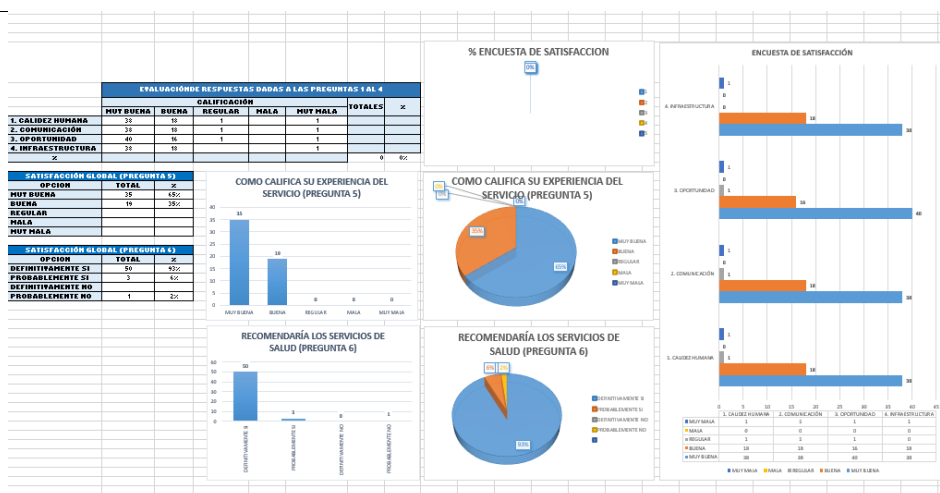
SEDE FLORENCIA:



ANALISIS:

Se aplicaron un total de 80 encuestas de manera telefónica y presencial donde los usuarios manifiestan conformidad con la atención prestada en un 30%, se evaluaron servicios de consulta especializada, 26%, la atención de la oficina de SIAU 30%, se determina como satisfactoria la evaluación de los servicios prestados y evaluados. El 99% 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 atención generando un alto nivel de responsabilidad en tramitar de manera oportuna lo que requieren los usuarios de todo el municipio.

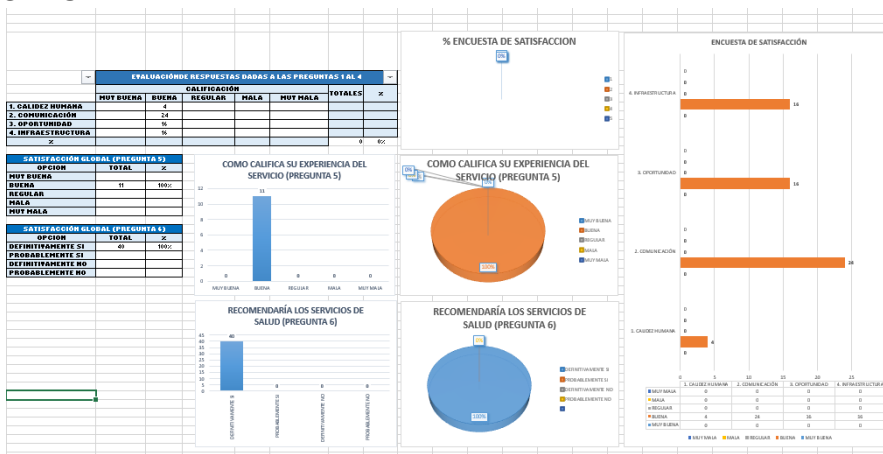
SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



ANALISIS:

Se realiza la aplicación de encuestas donde los usuarios encuestados accedieron a servicio de consulta odontológica en un 54%, el servicio de medicina general con un 39%, un 100% de la población se encuentra satisfecha con los servicios recibidos valor favorable. El 100% 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.

SEDE EL DONCELLO:



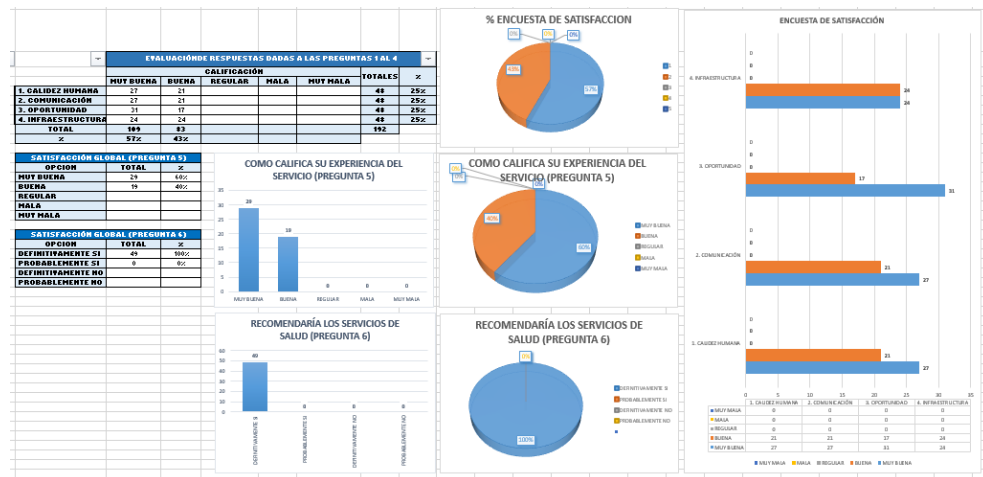
ANALISIS:

Se aplicaron un total de 40 encuestas de manera presencial y telefónica, el 100% de los encuestados están satisfechos con los servicios recibidos donde el 37% de los encuestados evaluaron el servicio de odontología y un 25% 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

	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

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.

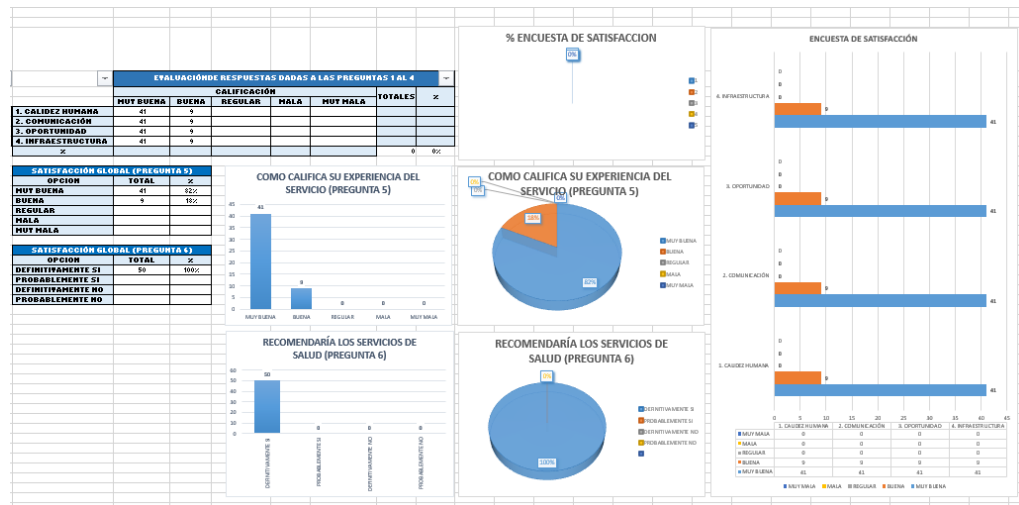
SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANÁLISIS:

Se realizaron un total de 48 encuestas, Se identifica un 100% de satisfacción de los usuarios encuestados en referencia a los servicios prestados, un 37% de los usuarios calificaron el servicio de consulta especializada, un 25% 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



	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

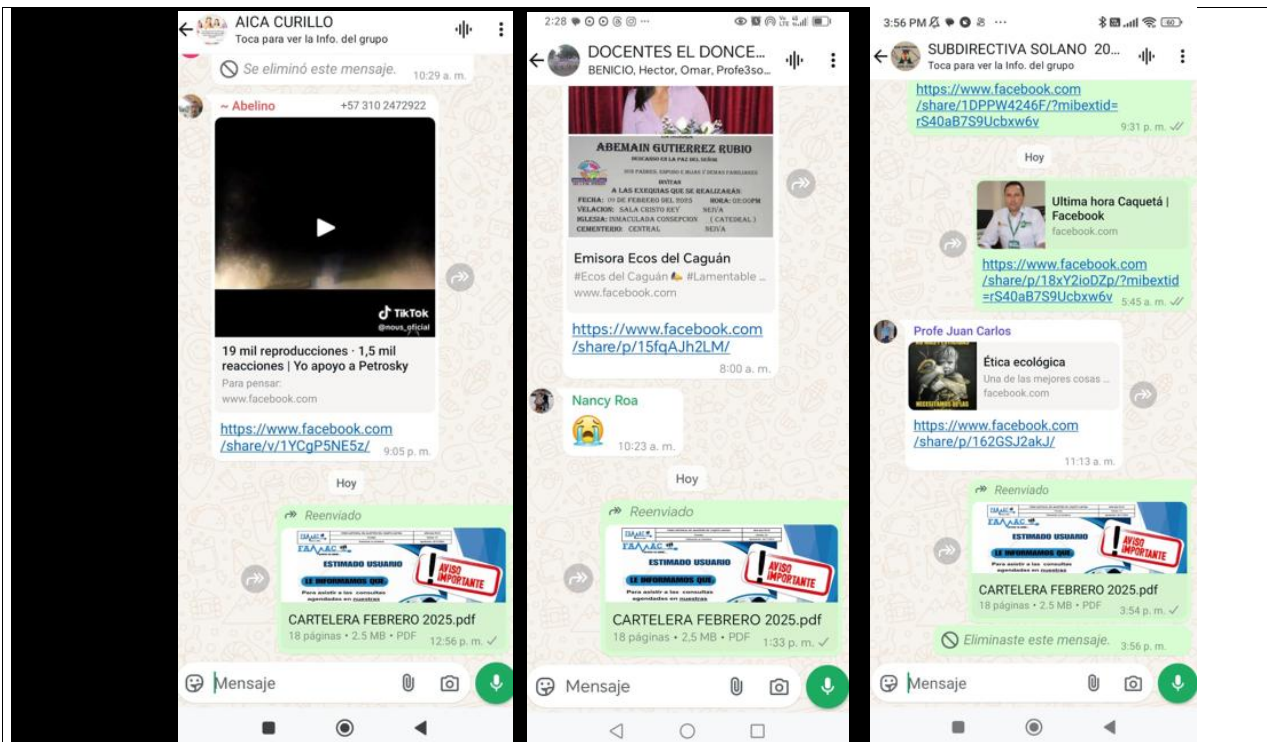
ANÁLISIS: Se realizaron en el municipio un total de 50 encuestas, de los servicios a los cuales accedió el usuario en la sede como es el de consulta externa con un 30 de encuestados, odontóloga 26%, el nivel de satisfacción en este periodo corresponde a un 100%. EL 100% de las encuestas realizadas fue 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 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.

Las actividades educativas se realizan de manera grupal e individual de acuerdo a las necesidades que se identifican dentro de la consulta: PRIMERA INFANCIA: Signos de sospecha de maltrato y abuso sexual, Reconocimiento del cuerpo, el respeto al mismo y a su privacidad. Mensajes claves sobre los hábitos para el cuidado del mismo por parte del niño (baño, lavado de manos, cepillado de dientes, comer sanamente). INFANCIA: Relación que les permite comunicarse profundamente con sus padres., Comunicación de las situaciones en las que se han sentido agredidos física, psicológica o sexualmente, Relación que les permite comunicarse profundamente con sus hijos., Expresión positiva de emociones y manejo de estrés, Estilos de comunicación al interior de la familia, que fomenten la expresión de ideas, emociones y posturas de forma constructiva. ADOLESCENTE: Ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos, Salud sexual y reproductiva, ITS-VIH-SIDA, Manejo para la intervención de grupos específicos en situación de vulnerabilidad (diversidad sexual, discapacidad, indígenas, migrantes, infractores de ley). JUVENTUD: Aspectos bioéticos y legales en la atención de joven, Manejo para la intervención de grupos específicos en situación de vulnerabilidad (diversidad sexual, discapacidad, indígenas, migrantes, infractores de ley), Trabajo comunitario y educación en salud. ADULTEZ: Reconocer las características y potencialidades de la adultez, Reconocer los efectos acumulativos (positivos y negativos) para la salud a lo largo de la vida, Reconocer la influencia de los sucesos vitales sobre el estado de salud, Importancia de las vidas interconectadas en el desarrollo de los adultos. VEJEZ: Dinámica familiar, Contexto social y las redes de apoyo social y comunitario, Abordaje de los determinantes sociales de la salud con énfasis en el género y la cultura incidentes en el proceso de envejecer activamente en las distintas comunidades.

	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



Durante el mes de febrero se realizaron capacitaciones con los usuarios por medio del educador Caqueteño que son publicados en la página del Facebook por parte del área de prensa de AICA no había iniciado labores.



Prevención de consumo de sustancias psicoactivas

	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



Uso y manejo adecuado de medicamentos



Importancia de vacunación y punto de vacunación de FAMAC

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.

	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

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	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