

Fecha:	28 – 05-2025			Hora Inicio:	2:00		Hora Fin:	5:30		
Actividad:	Comité	X	Reunión		Auditoria		Capacitación		Otros	
Lugar:	FAMAC					Sede:	PRADO			
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) convocatoria:	Adriana Barón Polania – Coordinadora de SIAU									

CONVOCADOS E INVITADOS				
Conversiones ( C = Convocado I = Invitado)				
Nombres y apellidos	Cargo – Dependencia	C/I	Asistió	
			Si	No
Jailton Mendoza	Veerdor Junta Directiva	C		
Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente	C		
Deyri Gabriel Tejada	Coord. Facturación	C		
Adriana Barón Polania	Coord. SIAU	C		
Leidy Tatiana Lopez	Coord. médica	C		
Katerine Romero Barraza	Coord. De sedes	C		
Oscar González	Coord. PAD y ECIS	C		
Yury Andrea Páez	Líder de Talento Humano	C		
Meiby Antury	Líder de apoyo terapéutico	C		
Edith Cuellar	Coord. afiliación y Registro	C		
Jean Marin	Coord. TICS	C		
Nidia Eugenia Ramírez	Coordinadora de programas p y d	C		
Yulieth Parra	Coord. Calidad	C		
Liambrady Ortiz	Regente de Farmacia	C		
Luz Dery Galindez	Líder área financiera	C		
Claudia Rocio Galindo	Coordinadora de Odontología	C		

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Daniela Cardona Motta	Yulieth Parra López	Dagoberto Giraldo Alzate	26/02/2025
Auxiliar de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

**REVISIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS**

*Estado( Cumplido, En desarrollo, Reprogramado, No cumplido)*

COMPROMISO(S)	RESPONSABLE(S)	ESTADO	% CUMP.
Programar y asistir al próximo comité donde se analizaran datos del mes de abril	Coord. SIAU y Coordinadores y líderes de área convocados	cumplido	100%
Notificar de manera oportuna las novedades de cada área para ser divulgada a través de los medios de comunicación institucionales.	Coordinadores y líderes de área.	cumplido	100%
Participación en las notas del educador caqueteño para educación de los usuarios	Coordinadores y líderes de área.	cumplido	100%
Apoyar de manera efectiva las respuestas de las PQRS	Coordinadores y líderes de área.	cumplido	100%

**AGENDA**

1. Verificación de Quorum
2. Revisión de compromisos de comité previo
3. Revisión PQRS, análisis y seguimiento mes de abril
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de abril
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**

**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.

**TEMA 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.

**TEMA 3. Revisión PQRS:**

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

Primera: cambio en el miligramaje de medicamento. RTA Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro de medicamento a su nombre, encontrando la novedad de que el medicamento Tizanidina de 2 mg, fue dispensado de 4 mg, es decir un mili gramaje mayor, presentamos nuestras disculpas por el error humano en la dispensación de su medicamento, se ha establecido como medidas correctivas las siguientes acciones: - Llamado de atención verbal a la funcionaria que entrego los medicamentos. - Reporte a la oficina de seguridad del paciente - Realización de plan de mejora que constará en reinducción a los funcionarios de la farmacia en el tema de BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

Segunda: Inconformidad por actitud y manejo del profesional Emiro Guzman urólogo durante la consulta. RTA Dando cumplimiento a los derechos que tienen los usuarios en nuestra institución, en el cumplimiento de la política de humanización de FAMAC LTDA donde, “FAMAC LTDA, se compromete en promover una cultura de humanización en todas las etapas de atención de ingreso hasta su egreso, mediante la promoción del trabajo en equipo, comunicación asertiva, confidencialidad, atención digna y respetuosa, servicio humano de calidad, vocación y actitud de servicio, centrado en el usuario y su familia.” La cual se socializa con el especialista, solicitando a su vez de manera respetuosa tener presente las expresiones y el lenguaje utilizado con los usuarios, quienes acuden a nuestros servicios por la confianza y la calidad en los servicios ofertados. Por lo anterior ofrecemos las excusas por las incomodidades presentadas por el usuario y reiteramos nuestro compromiso con los usuarios y la mejora continua en la prestación de los servicios.

Tercera: Demoras en entrega de medicamento. RTA Se realiza la dispensación del medicamento de la paciente, se presenta disculpas por el retraso en el suministro

Cuarto: solicito muy comedidamente que ustedes me ayuden por cuanto soy un paciente hipertenso que venía en control desde mi ciudad de residencia y era Medellín y desde que llegue acá a solano Caquetá he tenido muchas dificultad para recibir mis medicamentos por cuanto me entregan solo por un mes y me toca desplazarme hasta Florencia y no me es fácil ya que yo vivo en el municipio de solano vereda el vergel, esto está afectado notoriamente mi salud por cuanto solo recibo medicamento cada que bajo al municipio de Florencia y eso corresponde a dos o tres meses en ese tiempo no tengo medicamento suficiente para mi control de hipertensión y eso está generando otras afecciones en mi ser, solicito como ente de control que ordenen al famac entregarme al menos el medicamento cada 2 o 3 meses para garantizar continuidad con mi tratamiento, es un medicamento que debo tomar a diario y de no ser así me podría genera afecciones en diferentes órganos como el corazón, riñón, ojos y cerebro y esto está deteriorando día a día mi calidad de salud, dejo constancia de los solicitado en caso de que me suceda algo por la negligencia de esta solicitud, mil gracias. RTA Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión de su solicitud de suministro de medicamento para lo cual le informamos: - La periodicidad para la entrega de los medicamentos del programa de riesgo vascular es mensual, aunque se formula cantidad para tres meses, su entrega es mensual y la renovación de las mismas se dan junto con la asistencia del paciente a la consulta de control con el médico del programa. - En su caso, con el objetivo de facilitar la reclamación de los medicamentos mensualmente, se coordina que la primera entrega derivada de la consulta de control (trimestral) sea reclamada en la farmacia de Florencia, las dos posteriores (mensualmente) pueden ser reclamadas en la farmacia del municipio de Solano.

Quinta: Inconformidad por actitud en la atención de la funcionaria liz Mosquera. RTA Se envían descargos de la funcionaria quien describe la trazabilidad de los hechos y deja evidencia del poco o nulo contacto con la paciente, la funcionaria presenta disculpas por lo situación descrita.

Sexta: Demoras en entrega de medicamento. RTA Se realiza la dispensación del medicamento de la paciente, se presenta disculpas por el retraso en el suministro

Séptimo: Inconformidad por actitud y manejo del profesional Juan Manuel Gómez durante la consulta. RTA Se envían descargos de la funcionario quien describe la trazabilidad de los hechos, presenta disculpas por lo situación descrita

Octavo: Atención en el laboratorio seres. RTA laboratorio remite respuesta sobre mejora en el proceso de atención

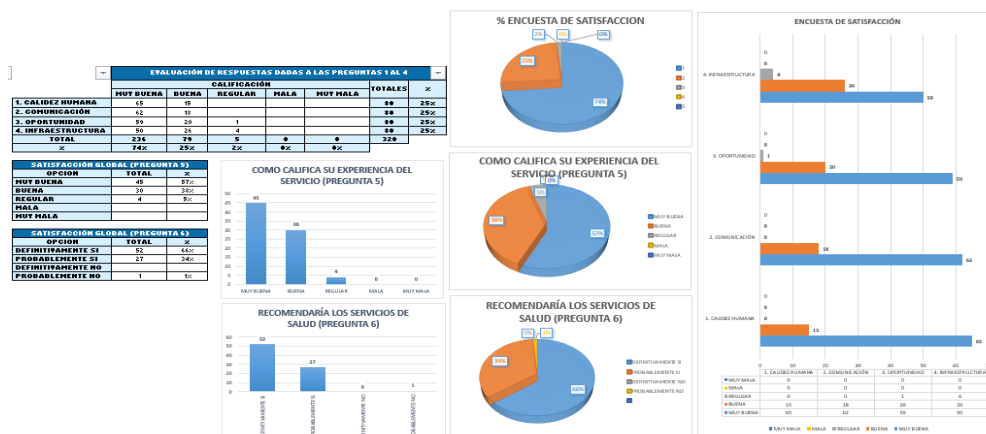
#### TEMA 4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción.

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

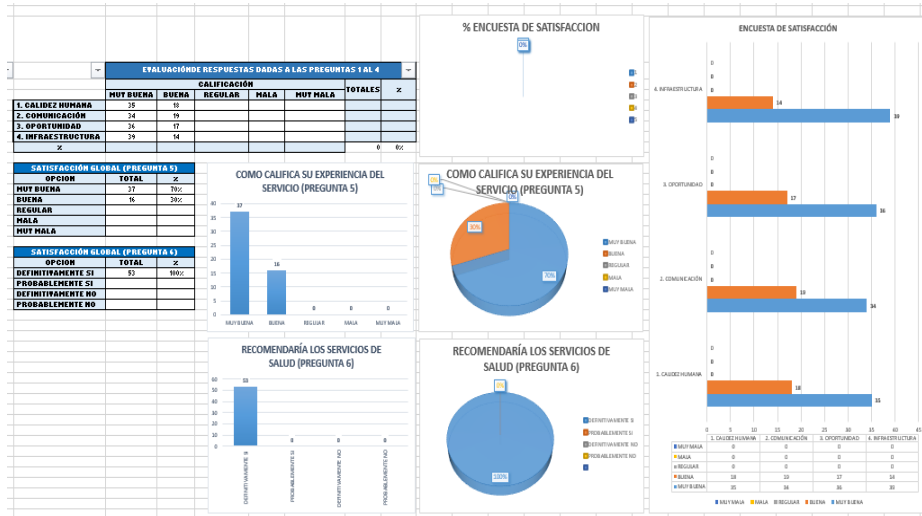
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta	Yulieth Parra López	Dagoberto Giraldo Alzate	26/02/2025
Auxiliar de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

**SEDE FLORENCIA:**



**ANALISIS:** Se aplicaron un total de 80 encuestas bajo la modalidad presencial y telefónica, donde el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con la atención recibida, un 27% evaluaron los servicios de consulta especializada, el 24% de atención al usuario, es importante tener en cuenta que esta área es de referencia de los usuarios para el acceso a los servicios siendo favorable su calificación. En concordancia con la satisfacción del usuario del presente mes, el 99% de los usuarios referenciarían los servicios de la sede a terceros, esto evidencia el esfuerzo de nuestra entidad para el mejoramiento de los servicios en esta sede.

**SEDE SAN VICENTE DEL CAQUAN**



**ANALISIS:**

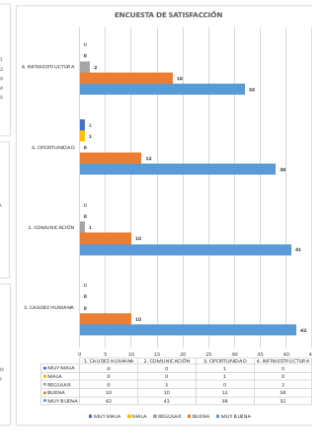
En la sede de San Vicente del Caguan se aplicaron un total de 53 encuestas a través de la modalidad presencial con un 100% de satisfacción en cuanto a los servicios recibidos en la sede encuestada. El mayor porcentaje evaluado fue el servicio de consulta de odontología 79%, consulta de medicina general con un 17%, los datos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido. Dentro de los usuarios encuestados en la sede se identifica un 100% de intención de referenciar los servicios de la sede de San Vicente a terceros dato concordante con los niveles de satisfacción identificados en el mes evaluado.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

**SEDE EL DONCELLO:**

EVALUACIÓN DE RESPUESTAS DADAS A LAS PREGUNTAS 1 AL 4					
	CALIFICACIÓN				
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
1. CALIDEZ HUMANA	40	10	1		
2. COMUNICACIÓN	40	10	1		
3. OPORTUNIDAD	35	15		1	
4. INFRAESTRUCTURA	35	15		1	
TOTAL	150	50	2	1	
%	75%	25%	1%	0%	

SATISFACCIÓN GLOBAL (PREGUNTA 5)	
OPCIÓN	TOTAL
MUY BUENA	40
BUENA	10
REGULAR	1
MUY MALA	
TOTAL	51
%	100%

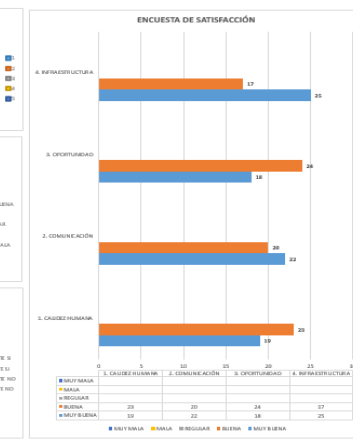


**ANALISIS:** Se realizaron un total de 52 encuestas con un resultado de satisfacción del 100%, se aplicaron bajo la modalidad telefónica y presencial, el servicio de consulta médica con un 50% fue el servicio con mayor número de evaluaciones realizadas por los usuarios, seguido por un 35% de consulta de odontología, el atributo de calidad con mejor ponderación son la calidez humana. Los resultados obtenidos generan un 98% de intención del usuario de referenciamiento de los servicios de la sede a terceros, se evidencia un continuo de satisfacción del servicio prestado en la sede.

**SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA**

EVALUACIÓN DE RESPUESTAS DADAS A LAS PREGUNTAS 1 AL 4					
	CALIFICACIÓN				
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
1. CALIDEZ HUMANA	19	23			
2. COMUNICACIÓN	22	20			
3. OPORTUNIDAD	19	24			
4. INFRAESTRUCTURA	25	17			
TOTAL	64	64	0	0	0
%	50%	50%	0%	0%	0%

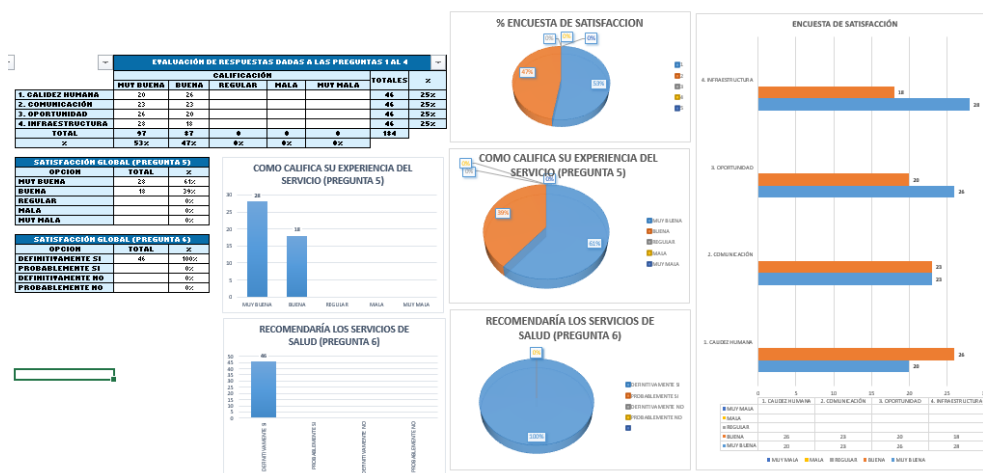
SATISFACCIÓN GLOBAL (PREGUNTA 5)	
OPCIÓN	TOTAL
MUY BUENA	40
BUENA	22
REGULAR	0
MUY MALA	0
TOTAL	62
%	100%



**ANALISIS:** los 42 usuario encuestados de manera presencial 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. SE aplicaron un total de 42 encuestas en la sede de cartagena del chaira de manera presencial, donde el 100% de los encuestados manifestaron su conformidad con los servicios recibidos en la sede, donde el 29% de los usuarios encuestados valoraron el servicio de consulta de medicina general, 29% consulta de odontología, atributo con mayor ponderación es infraestructura.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

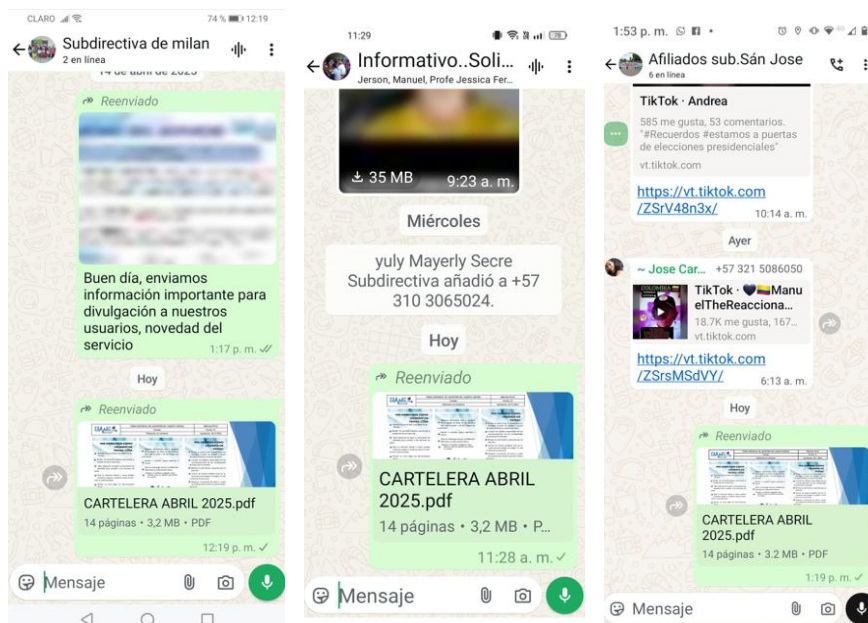
SEDE PAUJIL



**ANALISIS:** En la sede se aplicaron un total de 50 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial, donde el 100% de los usuarios manifestaron satisfacción con los servicios de la sede, el 40% de los usuarios encuestados valoraron la atención de consulta externa en medicina general, un 22% evaluaron el servicio de consulta de odontología, el atributo con mayor ponderación fue infracestructura. De los 50 usuarios encuestados se evidencia concordancia con los resultados de satisfacción con la intención de referenciamiento de los usuarios donde el 100% manifiestan esa intención de referir a terceros los servicios de la entidad.

**TEMA 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.

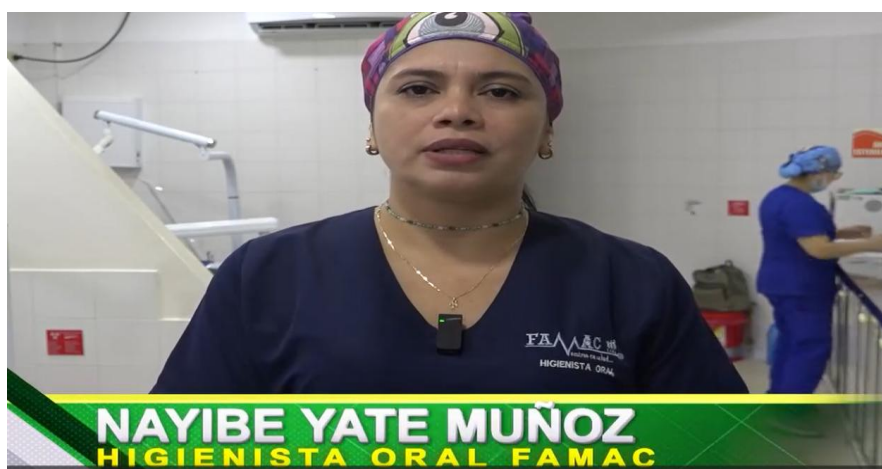


<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025



Las actividades educativas se realizan de manera grupal e individual de acuerdo a las necesidades que se identifican dentro de la consulta: PRIMERA INFANCIA: importancia de la vacunación y completitud de esquemas, INFANCIA: importancia de la vacunación y completitud de esquemas. ADOLESCENTE: importancia de la vacuna de vph en prevención cáncer cuello uterino. JUVENTUD: Importancia de la vacunación como medida preventiva. ADULTEZ: Importancia de la vacunación como medida preventiva de fiebre amarilla. VEJEZ: importancia de la aplicación de la vacuna de fiebre amarilla

Durante el mes de abril 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.



Higiene oral



Importancia del esquema de vacunación/prevenición de fiebre amarilla

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

**TEMA 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 mayo	junio	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.
Apoyar de manera efectiva las respuestas de las PQRS	A partir de la fecha	Coordinadores y líderes de área.

**LISTADO DE ASISTENCIA**

Se anexa a esta acta Listado de Asistencia MPE-SGC-FR-05 con las firmas de los asistentes a la actividad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta	Yulieth Parra López	Dagoberto Giraldo Alzate	26/02/2025
Auxiliar de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



Fecha: 28-05-25	Hora Inicio: 2:00	Hora Fin: 5:30	Lugar: FAMAC
Actividad: Comité	Reunión	Auditoria	Capacitación
Asunto: Comité de la madre	Sede:		
Objetivo: Reunión y análisis de procesos STAC			
Responsable(s) convocatoria: Lidia STAC			

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Jailson M. Motta	Presidente de Asoc. Unid.	33949014	mendosajailson@gmail.com	[Firma]
2	Yulieth Parra López	Coord. Médica	3213961563	yulieth91@hotmail.com	[Firma]
3	Nidia E. Ramírez	Enfermera	3124352625	jeffersonidra@gmail.com	[Firma]
4	Dagoberto Alzate	Lider STAC	3124352625	dagobertoalza@gmail.com	[Firma]
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

Activar Windows

Ve a Configuración para act

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025