



	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA		MPE-SGC-FR-03
	Formato		Versión: 04
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación		Página 1 de 13

Fecha:	15/01/2025				Hora Inicio:		4:00 pm		Hora Fin:		6:00 pm			
ACTIVIDAD:	Comité			Reunión			Auditoria			Capacitación		X	Otros	
Lugar:	FAMAC LTDA							Sede:	El Prado					
Asunto:	Socialización a los funcionarios de SIAU de cada sede de FAMAC los derechos y deberes de los usuarios y los mecanismos de comunicación y participación.													
Objetivo:	Socializar con los funcionarios de SIAU en cada sede de FAMAC los mecanismos dispuestos para la comunicación y participación de los usuarios.													
Responsable(s) convocatoria:	Adriana Barón Polania/ Coordinadora de SIAU													









CONVOCADOS E INVITADOS				
<i>Conversiones (C = Convocado I = Invitado)</i>				
Nombres y apellidos	Cargo – Dependencia	C/I	Asistió	
			Si	No
Ver anexo de asistencia				

REVISIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS			
<i>Estado(Cumplido, En desarrollo, Reprogramado, No cumplido)</i>			
COMPROMISO(S)	RESPONSABLE(S)	ESTADO	% CUMP.
N/A			








AGENDA
1. Socializar los derechos y deberes de los usuarios
2. Socializar la importancia de la puesta en marcha de los mecanismos como estrategia de comunicación e inclusión del usuario a los procesos institucionales.
3. Describir los mecanismos de comunicación y compromisos desde cada sede para dar cumplimiento a los mismos.

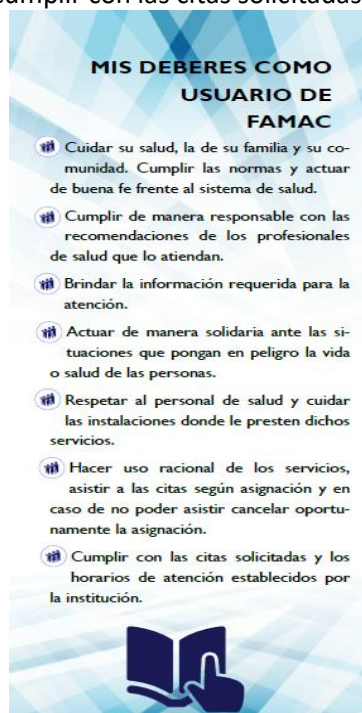
DESARROLLO DE LA AGENDA
TEMA 1. Socializar los derechos y deberes de los usuarios
<p>Derechos y Deberes de los Usuarios</p> <p>Se realiza capacitación haciendo uso folleto informativo el cual fue entregado a cada uno de los funcionarios capacitados, se explica que de acuerdo con la Ley Estatutaria 1757 de 2015 y Resolución 13437 de 1991 y Código de Ética y Buen Gobierno, todo paciente tiene derecho a ser atendido sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.</p> <p>Derechos de los Usuarios</p> <ul style="list-style-type: none">  Atender con prioridad a los menores de 18 años.  Recibir los servicios médicos que presta la entidad de forma oportuna.  Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.  Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.

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	

-  Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
-  Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
-  Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
-  Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
-  Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
-  Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
-  Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
-  Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta.

Deberes de los Usuarios

-  Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
-  Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atienden.
-  Brindar la información requerida para la atención.
-  Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
-  Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.
-  Hacer uso racional de los servicios, asistir a las citas según asignación y en caso de no poder asistir cancelar oportunamente la asignación.
-  Cumplir con las citas solicitadas y los horarios de atención establecidos por la institución.



FAMAC LTDA SEDE EL PAUJIL
 Dirección: Carrera 3 # 3-67
 Celular - whatsapp: 3213063716
 Correo: famacldasedelpaujil@gmail.com

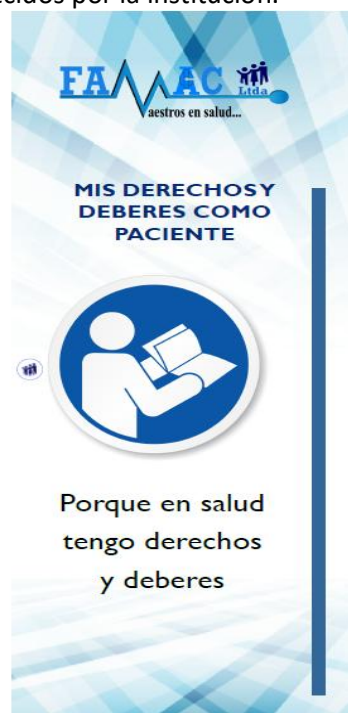
FAMAC LTDA SEDE EL DONCELLO
 Dirección: Carrera 4 N° 4 -34 Barrio Simón Bolívar
 Celular - whatsapp: 322 644 9698
 Correo: famacldadoncello@gmail.com

FAMAC LTDA SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN
 Dirección: Carrera 7 N° 12 -25 Barrio El Coliseo
 Celular - whatsapp: 310 672 4801
 Correo: sedesanvicentefamac@yahoo.es

FAMAC LTDA SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA
 Dirección: Carrera 12 N° 2° - 55 Barrio Bellavista
 Celular - whatsapp: 311 3449708
 Correo: coordinadorsedecartagena@famaclda.com

FAMAC LTDA SEDE FLORENCIA
 Dirección: Cra 9 N° 9A - 104 Barrio El Prado
 Celular - whatsapp: 3113448687
 Correo: atencionalusariofamac@yahoo.es

Instagram: famaclda/
 Facebook: famaclda/
 Página web: www.famaclda.com



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021

¿Por qué es importante que conozca mis derechos y deberes en salud?

Porque así contribuyo a mejorar la calidad en el servicio de salud de FAMAC LTDA.

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1757 de 2015 y Resolución 13437 de 1991 y Código de Ética y Buen Gobierno, todo paciente tiene derecho a ser atendido sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones.

Los siguientes son los Derechos y Deberes de los afiliados al servicio de salud:



MIS DERECHOS COMO USUARIO DE FAMAC LTDA

- 1. Atender con prioridad a los menores de 18 años.
- 2. Recibir los servicios médicos que presta la entidad de forma oportuna.
- 3. Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- 4. Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
- 5. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- 6. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- 7. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- 8. Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.

Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.

Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.

Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta.



FAMAC LTDA

TEMA 2. Socializar la importancia de la puesta en marcha de los mecanismos como estrategia de comunicación e inclusión del usuario a los procesos institucionales.

Se reflexiona junto con los funcionarios la importancia desde cada una de nuestras sedes el afianzamiento de procesos con el usuarios buscando efectividad en la atención teniendo en cuenta que el usuario demanda de información institucional para el acceso a los servicios y continuidad de la atención por otros canales de comunicación no presenciales, de allí la importancia de ser responsables con la información suministrada articulando la comunicación donde no solo el usuario debe conocer los mecanismos de comunicación y participación dispuestos, sino también el funcionario al ser este la fuente de información inmediata que debe orientar de forma asertiva.

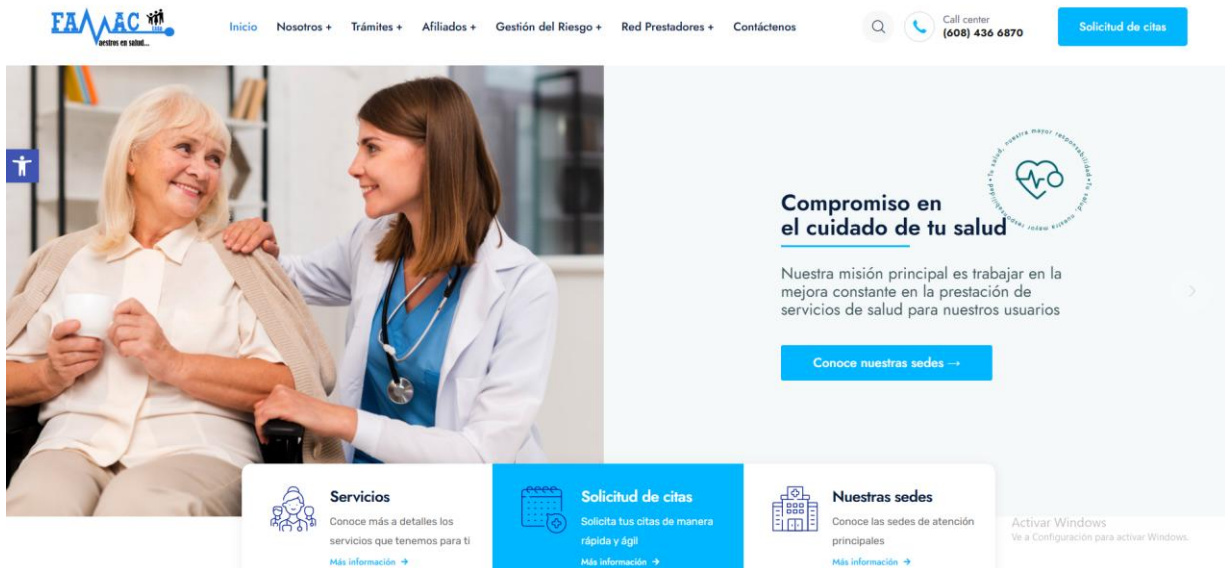
Todos los asistentes insisten en la necesidad de crear procesos asertivos en la comunicación para ser efectivos en la atención al usuario y minimizar eventos incomodos y de insatisfacción.

TEMA 3. Describir los mecanismos de comunicación y compromisos desde cada sede para dar cumplimiento a los mismos.

Se describen los mecanismos de comunicación y participación existentes y su rol como apoyo a la oficina de SIAU para lograr una efectividad en la información que se publica.

- **Página Web institucional:** <https://famac Ltda.com/>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021



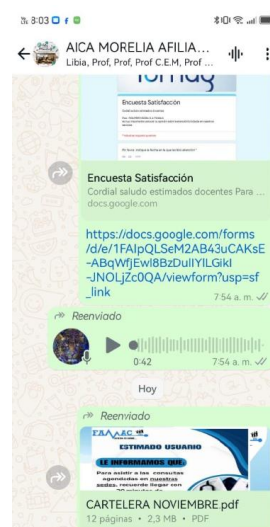
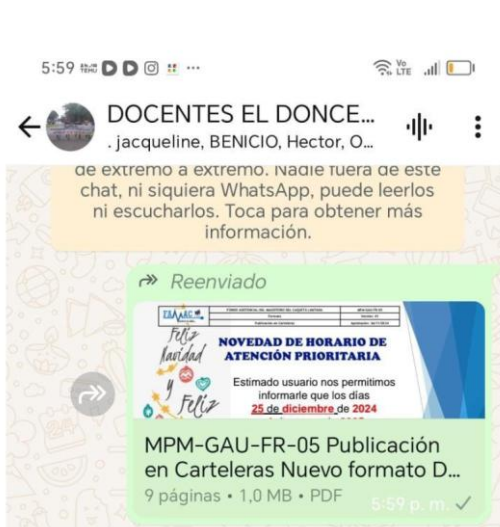
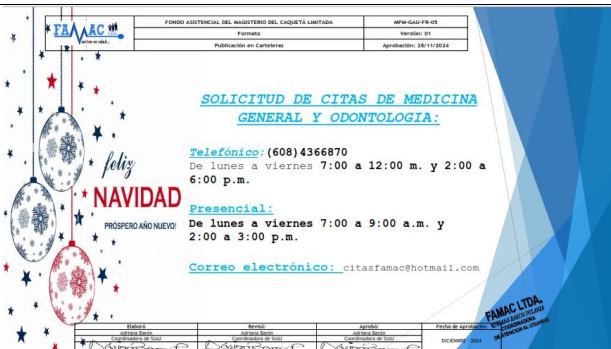
En la página web institucional se realiza la publicación de las carteleras, directorio telefónico, formatos para trámites internos, entre otros, generando una puerta de entrada a los servicios desde lo virtual donde no se requiere la intermediación de un funcionario en la disposición de la información y actualización de la misma para permitir el acceso a los servicios, de allí la importancia de generar información desde cada sede de manera permanente donde ésta debe ser consultada y concertada con las diferentes coordinaciones para evitar incongruencias en lo informado.

Cada coordinación entregará al personal de sistemas la información a publicar y como funcionarios deberemos revisar de manera constante el contenido de la página para dirigir al usuario de manera eficaz.

- **Carteleras Informativas:** Allí se consignan novedades de cada uno de los servicios de salud, se reitera información de interés al usuario, como plan de beneficios, modelo de atención en salud, exclusiones, garantía extraordinaria, entre otros.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021

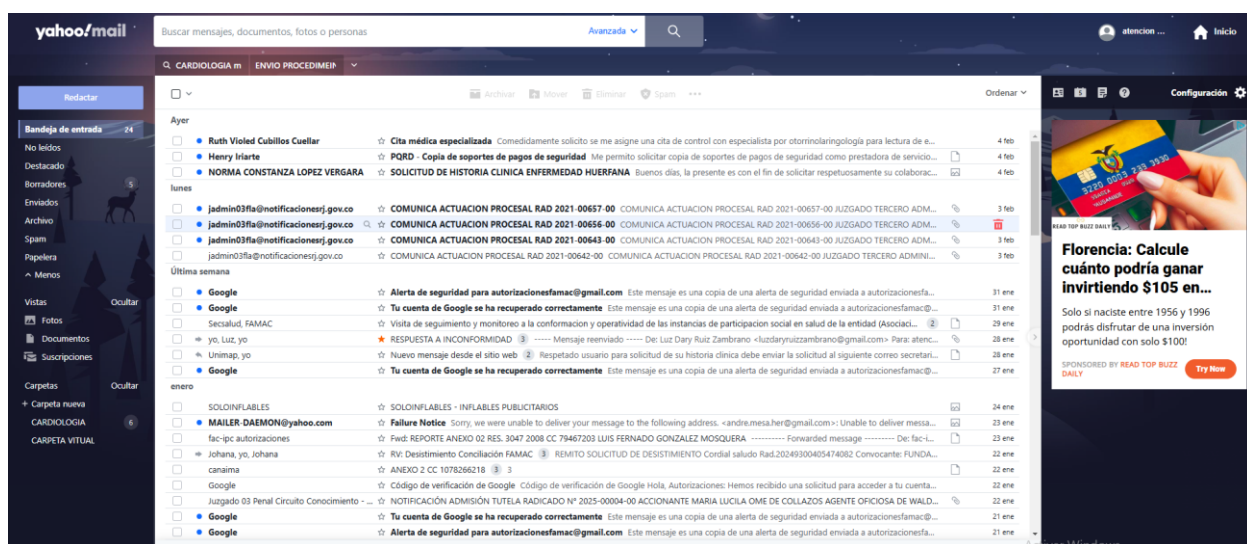


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021

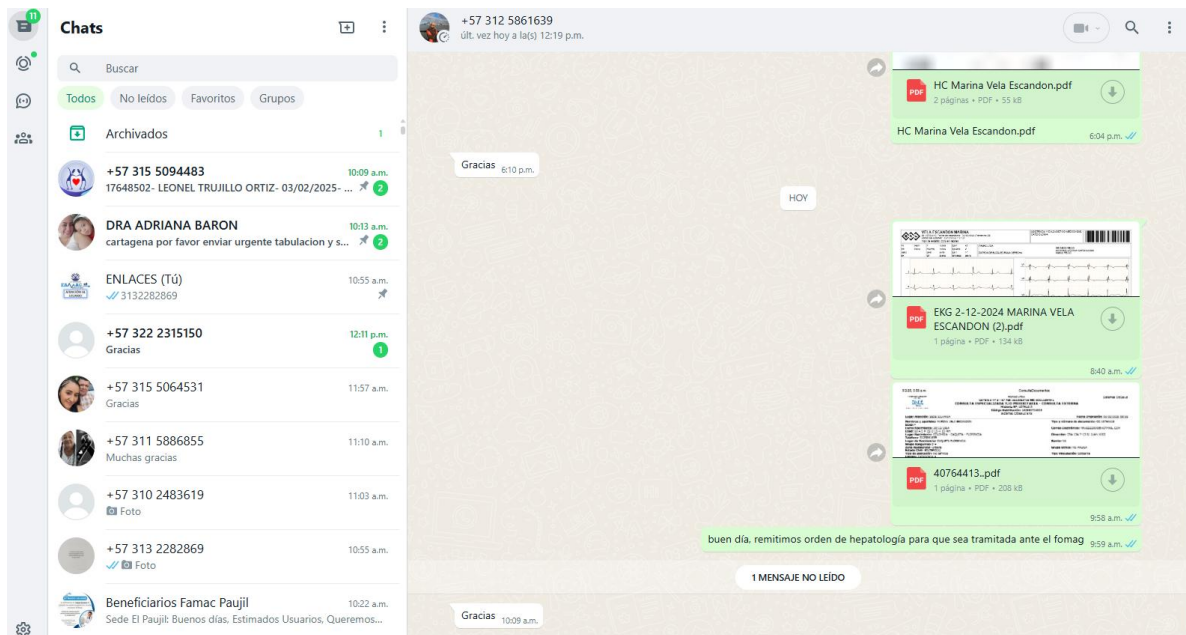


La información a publicar es aportada por los coordinadores y líderes de áreas quienes deben remitir la información a publicar los cinco últimos días de cada mes, incluyendo las novedades en la prestación del servicio en cada municipio, las carteleras deben ser enviadas a cada sede para publicar en la cartelera de manera física, se deben remitir a los gestores de salud, grupos de usuarios, directivos de sindicato, publicación en la página web y funcionarios de la entidad entre otros.

- **Oficinas de Atención al Usuario:** Busca una atención directa con el usuario ampliando las vías de acceso por medio de una línea telefónica con acceso a WhatsApp, donde los usuarios que requieran orientación la solicitan a través de esta vía dando la posibilidad a aquellos que se encuentran en zonas rurales o en municipios donde la gestión de sus requerimientos se tramita sin hacer presencia a las diferentes sedes. Otros medios como correo electrónico y orientación presencial se continúan prestando, se refuerza con los asistentes la importancia de ser efectivos en las respuestas ya que los medios habilitados deben ser ágiles en las respuestas donde el usuario perciba desde su realidad una atención efectiva, el ser asertivos y oportunos en la respuesta a las solicitudes de los usuarios a través de los medios virtuales habilitados nos permite fortalecer una credibilidad frente a nuestra labor.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021



Capacitación al Usuario: Cada uno de los mecanismos de comunicación y participación va dirigido a capacitar al usuario; sin embargo, se plantea formas adicionales de formación como charlas estructuradas, diseño de folletos, volantes que nos permiten acercarnos al usuario y educarlo en el acceso al servicio.

Este proceso es gestionado desde cada sede a través de los diferentes mecanismos de comunicación con los que cuenta la entidad que no solo pretenden informar, sino también educar en referencia al acceso a los servicios, derechos y deberes.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021



- Buzón de Sugerencias:** Brinda la posibilidad al usuario de comunicar sus expectativas, inconformidades, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, para obtener acciones de mejoramiento o fortalecimiento de los servicios, cada apertura de buzón sugiere el levantamiento de un acta donde se describen los hallazgos de la apertura. Este módulo está activo en la página web institucional permitiéndole al usuario una radicación rápida. Se explora con las diversas sedes el acompañamiento por parte de los gestores de salud en este proceso. Los auxiliares refieren colaboración por parte de estos, en caso de que no se presenten se hace llamado a un usuario que apoye el proceso para no entorpecer el cumplimiento del mismo.

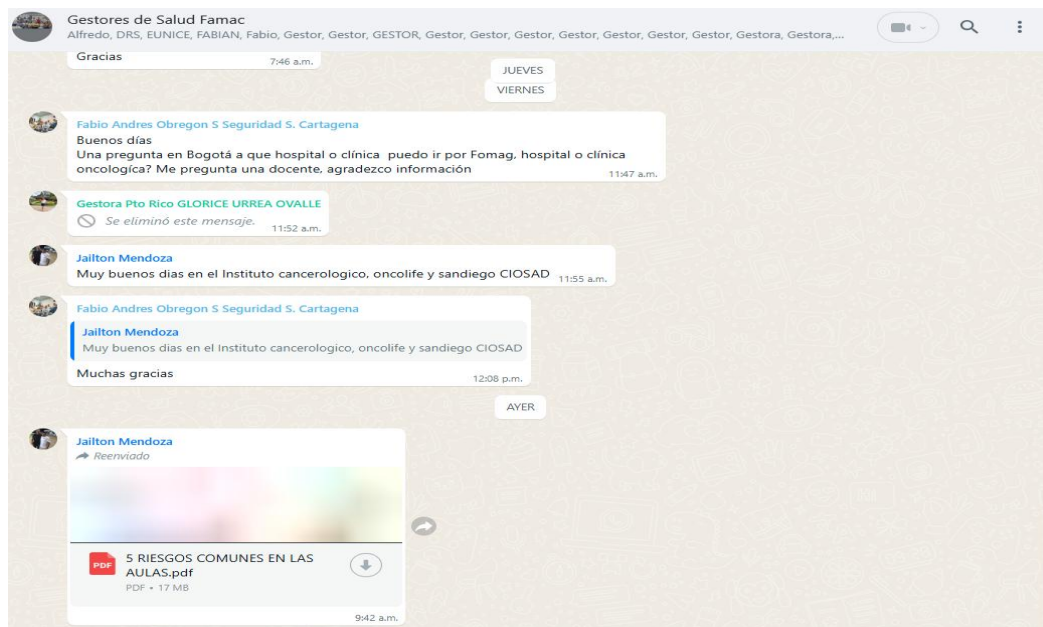


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021



- **Gestores o Veedores de Salud:** La existencia de este grupo de usuarios es la muestra tangible del control social como estrategia de transparencia de los procesos y de las relaciones con la red de proveedores que conduzcan a la calidad de la atención donde la prioridad es el usuario.

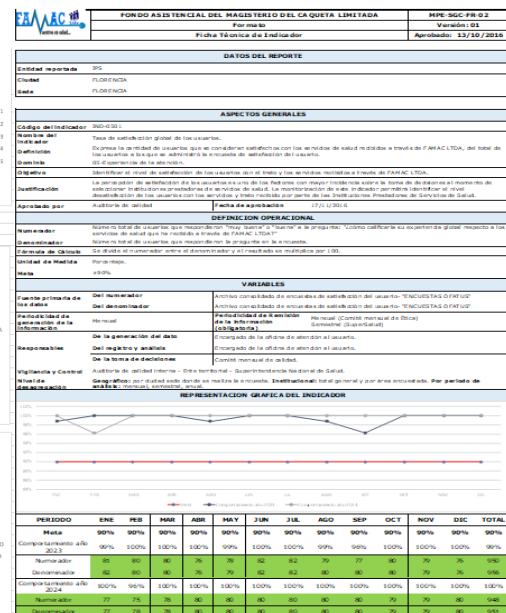
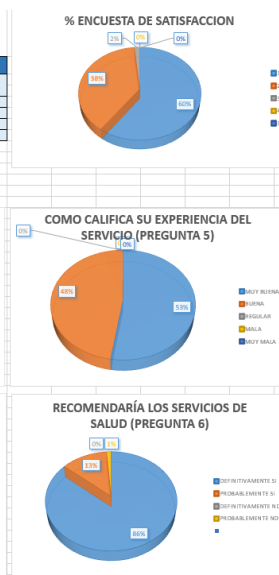
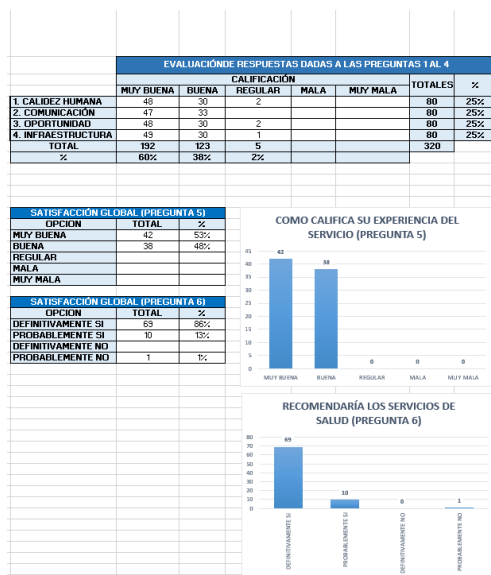
Los gestores de salud de manera permanente conocen información de la entidad a través de los grupos de WhatsApp donde replican evidencia de su gestión y la interacción sobre preguntas o tramites es de manera permanente.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021

- **Elaboración y Aplicación de Encuestas:** Donde la satisfacción del usuario se pondera a través de categorías de valor con respecto a los servicios recibidos en un área específica, los hallazgos de cada una de las encuestas realizadas de forma presencial o telefónica se analizan para diseñar acciones tendientes a mejorar la calidad en la prestación de los servicios. El número de encuestas a realizar es determinado por formula estadística donde teniendo en cuenta el volumen de población atendida en los dos meses previos a la elaboración de las encuestas, se promedia encuestas a realizar las cuales se realizan de acuerdo a los servicios habilitados en cada sede, las encuestas deben ser realizadas por los usuarios bajo la orientación del personal de SIAU.

La responsabilidad de cada funcionario de sede es enviar la tabulación de las encuestas aplicadas los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al evaluado, teniendo en cuenta el no hacer modificaciones a la tabla al estar formulada y garantizando la veracidad de la información allí consignada.



- **Emisiones del Programa Educador Caqueteño:** El espacio de radio y televisión consolidado por el sindicato de educadores del Caquetá AICA, donde ceden un espacio para la divulgación de información del área de salud es la vía de difusión de información de mayor cobertura, donde la Coordinación de atención al usuario orienta las notas a emitir de acuerdo a las necesidades, novedades y prioridades.

Se informa a los funcionarios de cada sede que de requerir espacios para la divulgación de información evidenciados por ellos o por la coordinación de SIAU deberán realizarse las notas desde cada una de las sedes, al ser importantes dentro de los procesos de divulgación de la información.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021



Se dejan canales de comunicación abiertos para el acompañamiento permanente de los procesos del área.


COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Brindar información asertiva al usuario cuando así lo requiera.	Desde la Fecha	Funcionarios de la entidad
Informar al usuario de los mecanismos de comunicación y difusión dispuestos por la entidad.	Desde la Fecha	Funcionarios de la entidad
Cumplir y promulgar los derechos y deberes de los usuarios	Desde la Fecha	Funcionarios de la entidad

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
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021

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

Fecha:	15-03-2021	Hora Inicio:	9:00	Hora Fin:	6:00	Lugar:	FAMAC
ACTIVIDAD:	Comité	Reunión	Auditoria	Capacitación		Otros	
Asunto:	Socialización a los funcionarios sobre D y D y MCP de los usuarios						
Objetivo:	Socializar a los funcionarios sobre D y D y MCP de los usuarios						
Responsable(s) convocatoria:	Norma C. Pastrana Lizcano						

LISTADO DE ASISTENCIA						
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma	
1	Norma C. Pastrana Lizcano	Aux. facturación	3208143442	gloriamac@caqueta.es		
2	Norma C. Pastrana Lizcano	Aux. facturación	3143619104	marquesantana@gmail.com		
3	Jorman Cuellar	Aux. Aux. Facturación	3155547264	ylcg.cuellar93@gmail.com		
4	Robert Valenzuela	Aux. Facturación	322873052	valencia.123@gmail.com		
5	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3211131114	yulicacastano@gmail.com		
6	Liam Ortiz A	Pagador Farmacia	3054589578	liamortiz022@gmail.com		
7	Maricela Hoyas	Aux. Farmacia	3106180045	maricela.hoyas@hotmail.com		
8	Delly Johana Santoni	Aux. Farmacia	3108849453	delly1094@hotmail.com		
9	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3211131114	yulicacastano@gmail.com		
10	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3107138444	yulicacastano@gmail.com		
11	Delly Johana Santoni	Aux. Farmacia	302942402	delly1094@gmail.com		
12	Maricela Hoyas	Aux. Farmacia	3214600025	maricela.hoyas@hotmail.com		
13	Melodeth Rodriguez	Aux. Farmacia	322873052	melodethrodriguez@gmail.com		
14	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3183335953	delly1094@gmail.com		
15	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3214600025	delly1094@gmail.com		
16	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3214600025	delly1094@gmail.com		
17	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3118333693	delly1094@gmail.com		
18	Valentina Salas	Aux. Farmacia	3112333693	valentinasalas@gmail.com		
19	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3112333693	delly1094@gmail.com		
20	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3195726564	valentina2412.mendez@gmail.com		
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	

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

Fecha:	15-03-2021	Hora Inicio:	9:00	Hora Fin:	6:00	Lugar:	FAMAC
ACTIVIDAD:	Comité	Reunión	Auditoria	Capacitación		Otros	
Asunto:	Socialización a los funcionarios sobre D y D y MCP de los usuarios						
Objetivo:	Socializar a los funcionarios sobre D y D y MCP de los usuarios						
Responsable(s) convocatoria:	Norma C. Pastrana Lizcano						

LISTADO DE ASISTENCIA						
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma	
1	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3013706170	yulicacastano@gmail.com		
2	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3123149359	delly1094@gmail.com		
3	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3155547264	delly1094@gmail.com		
4	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3123149359	delly1094@gmail.com		
5	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3123149359	delly1094@gmail.com		
6	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3123149359	delly1094@gmail.com		
7	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3123149359	delly1094@gmail.com		
8	Yulice Castano	Aux. Farmacia	3123149359	delly1094@gmail.com		
9						
10						
11						
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	

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	



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Norma C. Pastrana Lizcano Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	08/03/2021