

	<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>

<b>ACTIVIDAD:</b>	<b>Comité</b>	X	<b>Reunión</b>		<b>Auditoría</b>		<b>Capacitación</b>	
<b>Fecha:</b>	13/12/2023		<b>Hora Inicio:</b>	2:00 p.m.		<b>Hora Terminación:</b>	5:30 p.m.	
<b>Asunto:</b>	Reunión de COMITÉ DE ETICA MEDICA							
<b>Objetivo:</b>	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.							
<b>Responsable(s):</b>	Adriana Barón Polania – Coordinadora de SIAU							

<b>Convocados e Invitados</b>			
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO – DEPENDENCIA</b>	<b>ASISTIO</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
Daniel Sapuyes	Coord. Administrativo/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

<b>AGENDA</b>
1. Verificación de Quorum
2. Revisión de compromisos de comité previo

	<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>

3. Revisión PQRS, análisis y seguimiento mes de noviembre
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de noviembre
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:

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.

### 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.

No se generaron compromisos en la reunión anterior, se agradece a los líderes y coordinadores el apoyo que ellos junto a sus colaboradores realizan frente a la participación de las notas del educador caqueteño.

### 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: Padre de la menor, refiere no haber sido atendido por parte de medico general de la ESE SOR TERESA ADELE, del municipio del Doncello, solicita aclaracion de horarios de atención en medicina general en la sede del doncello. RTA De manera respetuosa me permito informar frente a la queja interpuesta el 27 de octubre por inconformidad de la atención a la menor Analía Guzmán Cano, es importante anotar:

1. Famac Ltda. Tiene contrato vigente para la prestación de servicios de salud en atención de urgencias médicas en el municipio de Doncello las 24 horas del día, los 7 días a la semana con la ESE Sor Teresa Adele. 2. Famac Ltda. Presento vía correo electrónico a la ESE Sor Teresa Adele e instauró queja en la página webs de la ESE, la solicitud de descargos por la no atención a la menor Analía Guzmán Cano, caso presentado en el hospital local de Doncello, de lo cual estamos atentos a la respuesta de dicha entidad y que estaremos enviando copia en el momento de recibido. 3. En cuanto al horario de atención en la sede de Famac del municipio del Doncello, según la capacidad instalada, el número de usuarios en el municipio y la obligación contractual, se debe garantizar la oportunidad de consulta externa de medicina general

	<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>

máximo de 3 días, lo cual se garantiza con la contratación de un médico general durante 4 horas al día de lunes a viernes. 4. Por cuestiones administrativas, es posible que se presente la modificación de horarios ocasionalmente sin que esto afecte nuestra oportunidad de la consulta ya que cuando se presenta la novedad el médico adelanta o amplía la agenda el día siguiente para dar cumplimiento en la atención, recordando igualmente que, de tratarse de una urgencia, se tiene disponibilidad permanente con el hospital local. 5. Según verificación de nuestro sistema, la menor en mención, fue atendida por la especialidad de pediatría por el Dr. Wilmer de la Oz el día 27 de octubre de 2023 dando cumplimiento desde nuestra entidad el servicio requerido por su hija.

Segunda: Hospital maria inmaculada presta inconformidad con respeto a la paciente ya que cuenta con orden de remisión para psiquiatría y a la fecha refiere no se ha generado el traslado. RTA Hemos realizado revisión de su caso junto con el área de Referencia y Contraferencia, quienes informan que fue presentada el día 27 de octubre de 2023 para las entidades de Clínica la Fe y Centro Neuropsiquiatrico Divino Niño, siendo aceptada en este último, realizando Famac Ltda. las gestiones pertinentes para su traslado. Fuimos notificamos vía telefónica a la línea de referencia y contra referencia por parte de la funcionaria del Hospital María Inmaculada Luz Dary López E el día 29 de octubre a las 5:00 pm, que usted no acepto el traslado para la clínica la Fe, generando obstáculos en el cumplimiento de la remisión. De acuerdo a lo anterior, nuestra entidad procedió a presentarla nuevamente al Centro Neuropsiquiatrico Divino Niño, por lo cual enviamos aceptación de la misma para su traslado efectivo. Anexamos respuesta y trazabilidad de la gestión.

Tercera: Usuario manifiesta inconformidad con la atención recibida por parte de personal de la Droguería Mickey del municipio de solita. RTA 1. Famac Ltda en el contrato suscrito con la Farmacia Mickey establece en su contrato de prestación de servicios en la CLAUSULA NOVENA OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, 10.) Atender oportuna y eficazmente las solicitudes que formule EL CONTRATANTE para la atención. 19.) Garantizar y respetar los derechos de los pacientes de conformidad con la Ley 23 de 1981 y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. De acuerdo a lo anterior, la farmacia tiene el compromiso de hacer la dispensación del medicamento con eficacia y respeto hacia los usuarios, de igual manera y de acuerdo a los deberes de nuestros usuarios, también se debe la responsabilidad del buen trato hacia las instituciones que prestan sus servicios. 2. Dentro del contrato de dispensación de medicamentos no se tiene establecido un horario que delimite la atención a nuestros usuarios, en ese orden de ideas, la atención está sujeta al horario de atención que tenga establecida la Farmacia Mickey. 3. Famac Ltda., desde la Regencia de Farmacia y atención al usuario, ha enviado sugerencia a la Farmacia Mickey acerca de la responsabilidad del buen trato hacia el cliente, solicitando hacer revisión del caso en mención, en pro del mejoramiento de la calidad en la atención a sus usuarios. El buen trato es indispensable dentro de la relación cliente – prestador haciendo que las dos partes tengan igual de responsabilidad en el trato cortes para la obtención de un servicio.

Cuarta: Usuaría presenta inconformidad porque había separado puesto 1 para volver a Florencia desde Neiva, al llegar la ubicaron en otro puesto, generado discusión con el conductor del carro. RTA Ofrecemos disculpas por el evento presentado con la entidad transportadora y con el objetivo de poder evitar situaciones de esta índole, le solicitamos hacer presencia 30 minutos antes de la salida de su vehículo ya que esto permite a la entidad poder tener la garantía de que los pasajeros viajaran. la usuaria viaja en el puesto separado. se envían descargos de la entidad transportadora.

Quinta: Usuario presenta inconformidad, llego tarde a la cita asignada para la toma de un ecocardiograma, se le indico que se le volvería tomar pero al demorarse en llamar se fue de la institución.

RTA Se le aclara al paciente que la cita fue agendada dentro de los tiempos, que no se le negó el servicio y que fue llamado para la toma pero se había ido, se le indica que al llegar tarde debe esperar a que se presente un espacio en la agenda para hacer la toma del examen, se le asigna cita para el día 24 de noviembre de 2023 a las 4:00 pm.

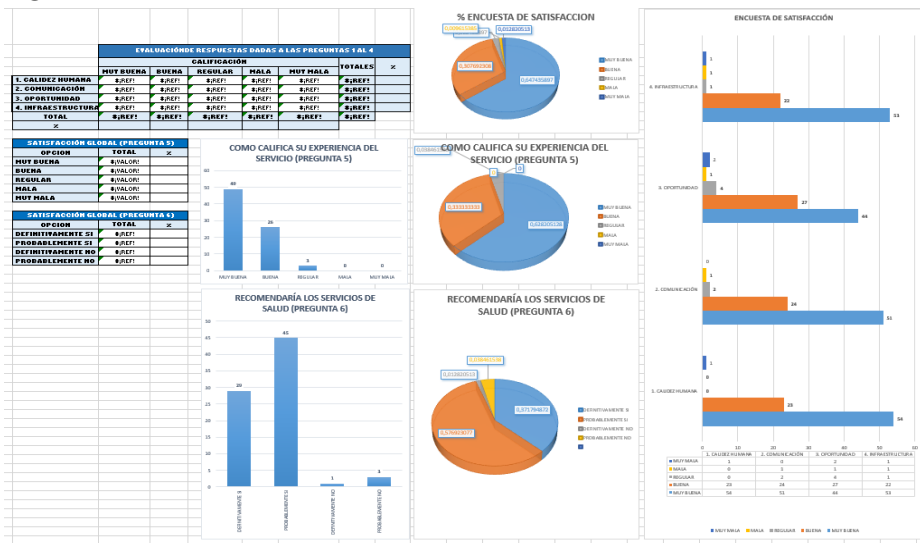
Sexta: Usuaría inconforme por demoras en la llegada de la especialista para la atención de la consulta programada. Frente a la inconformidad por el no cumplimiento en el horario de la consulta de ginecología del 10 de noviembre de 2023 con la especialista YULIETH BOHORQUEZ, la coordinación médica le solicitó al profesional explicación de la demora en la atención, argumentando que trabajo en la noche anterior realizando turno en la CLÍNICA MEDILASER, se presentó una urgencia vital que requería su servicio, motivo por el cual fue imposible cumplir con el horario para dar inicio a la consulta programa, sin embargo, haciendo revisión de su historia clínica se evidencia la atención médica programada.

**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 noviembre de 2023 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:**

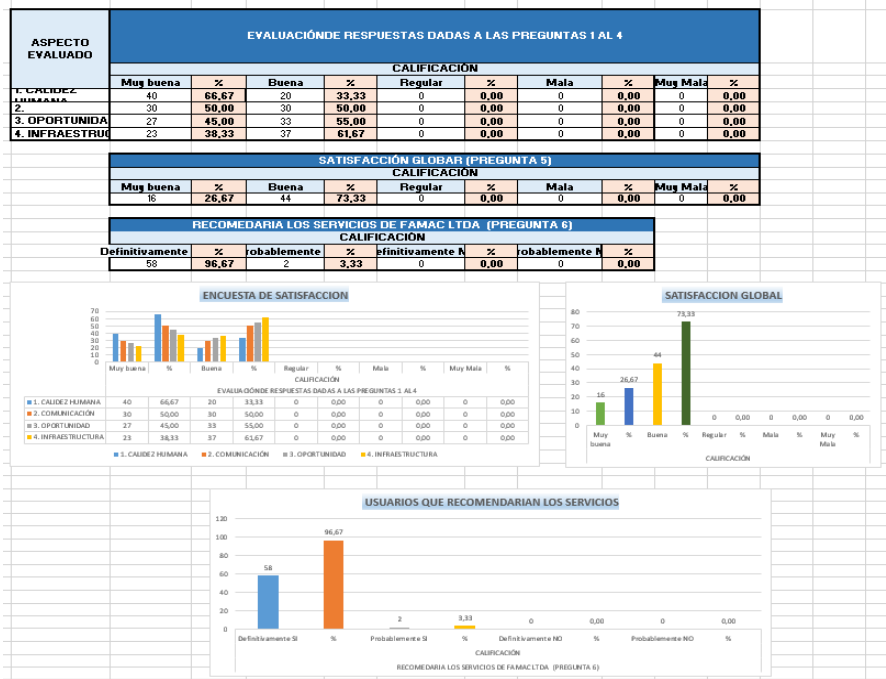


**ANALISIS:**

En la ciudad de Florencia se aplicaron encuestas bajo la modalidad presencial y telefónica con un total de 79 usuarios encuestados donde el 100% manifestaron su satisfacción con los servicios recibidos, UN 51% consulta externa de medicina general, 15% atención al usuario, el atributo de calidad con mejor ponderación es el de comunicación, es sano rescatar que dicho

dato deja en evidencia el compromiso de los funcionarios de la entidad de las recomendaciones dadas en referencia a información amplia y suficiente que le permita a los usuarios acceso oportuno a los servicios. 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. Donde el 97% de los encuestados referenciarían los servicios de la sede tipo A.

**SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN**



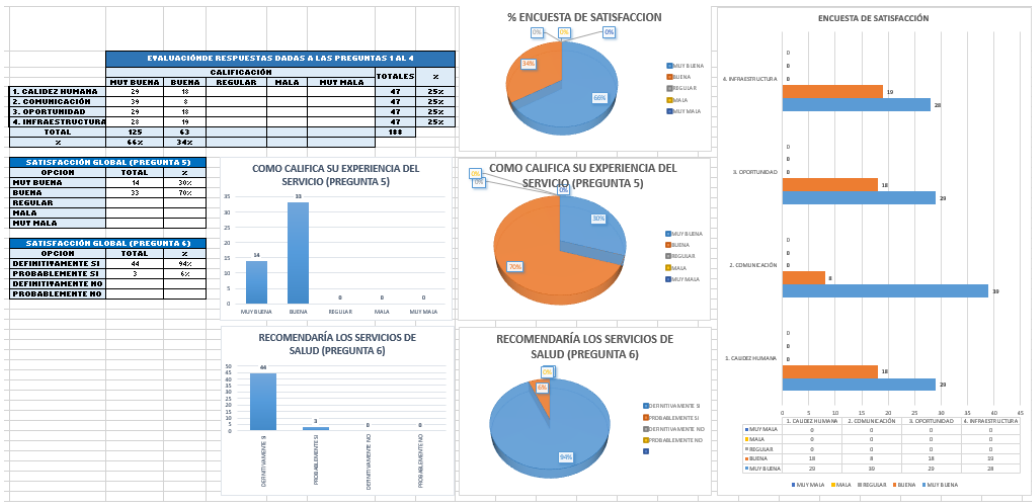
**ANÁLISIS:**

En el municipio de San Vicente se realizaron un total de 60 encuestas con un 100% de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en la sede, donde para el periodo evaluado se realizó atención bajo modalidad telefónica y presencial de parte de la auxiliar facilitando acceso al servicio y trámites de los usuarios. Los datos obtenidos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido. El total de los usuarios encuestados es decir el 100% referenciarían los servicios de la sede a otras personas, dato concordante con los niveles de satisfacción del usuario los cuales se han sostenido durante el año 2022.

**SEDE PUERTO RICO:**

**ANALISIS:**

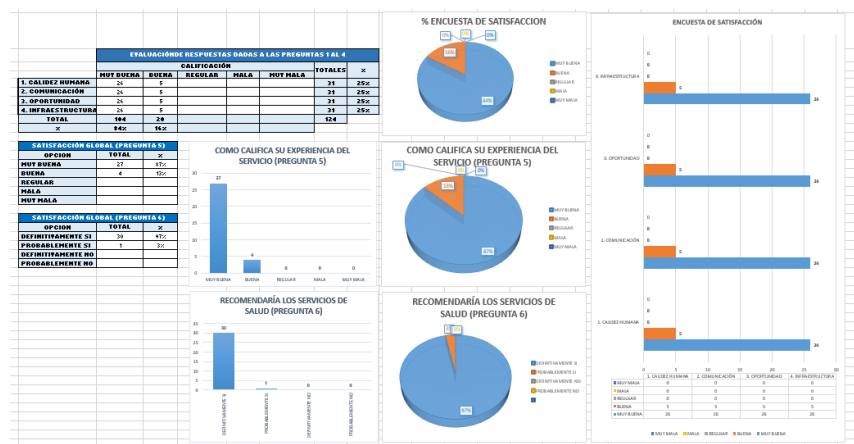
**SEDE EL DONCELLO:**



**ANALISIS:**

La auxiliar de la sede realizó 47 encuestas evaluando los servicios prestados donde el 100% de ellos manifestaron satisfacción con los servicios recibidos en la sede; se evaluaron los servicios de consulta externa de odontología en un 40%, citas médicas 34%, el atributo de calidad con mejor ponderación en esta sede es la comunicación. De acuerdo a los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas se observa el 100% de satisfacción del usuario en la sede del doncello ya que referenciarían los servicios de la sede a otras personas, sin elementos que inciden de manera desfavorable en la percepción de los usuarios.

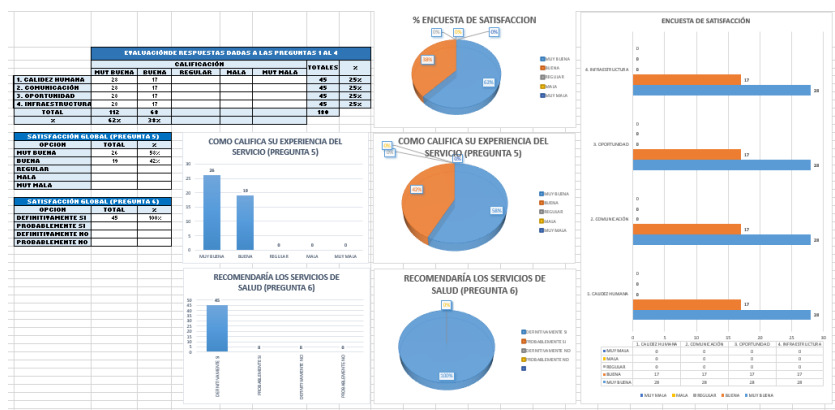
**SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA**



**ANALISIS:**

Se aplicaron un total de 31 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial, el 100% de los usuarios calificaron cada uno de los aspectos descritos en la encuesta como muy buenos o buenos, un 54% evaluó el servicio de odontología, un 39% el servicio de consulta externa de medicina general. De los 31 usuarios encuestados de manera telefonica 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**



**ANALISIS:**

Se aplicaron un total de 45 encuestas en el municipio direccionadas por la auxiliar de la sede, 57% de los usuarios evaluaron los servicios consulta externa de medicina general, 15% asignación de citas y p y m, el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con los servicios, el atributo de calidez humana se estableció con mejor ponderación. Los usuarios encuestados manifiestan en un 100% su intención de 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 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.

Durante el mes de noviembre se realizó capacitaciones con los usuarios por medio del educador Caqueteño en los siguientes temas:



Prevenion de la diabetes



Derechos Sexuales en personas con discapacidad



	<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>




Alimentación saludable para prevención de Diabetes

#### 6. Política de participación Social en salud:

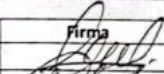
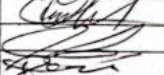
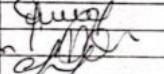
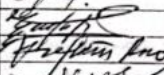
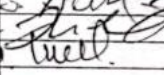
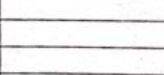
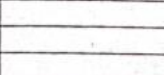
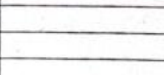
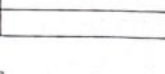



Dentro de las actividades programadas para los usuarios donde se pretende educar y generar procesos de participación se han estado ejecutando desde el área de SIAU como la apertura de buzón de sugerencia con la presencia de los gestores de salud de cada uno de los municipios donde contamos con sedes, 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.

<b>COMPROMISOS ADQUIRIDOS</b>		
<b>COMPROMISO</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE(S)</b>
Programar y asistir al próximo comité donde se analizarán datos del mes de septiembre	Enero	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.

<b>Asistencia</b>		
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:	13-12-23	Hora Inicio:	2:00 pm	Hora Fin:	5:30 pm	Lugar:	Auditorio FAMAC	
ACTIVIDAD:	Comité	Reunión	Auditoría	Capacitación	Otros			
Asunto:	Comité de otros médicos						Sede:	FAMAC PRADO
Objetivo:	Revisar y aprobar los procesos de ZIAC							
Responsable(s) convocatoria:	Norma C. Pastrana Lizcano							

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Daniel A. Sotomayor Chaves	Coordinador administrativo	3212552478	dsotomayor@gmail.com	
2	Liam Ortiz S.	Regente Farmacia	3054384538	liamortiz022@gmail.com	
3	Diego Ospina	Coord. Sed A	211871314	osospina200@gmail.com	
4	Norma C. Pastrana Lizcano	Lider SST	310036722		
5	Norma C. Pastrana Lizcano	Coordinadora de Calidad	318281468	calidad@famactda.com	
6	Melby Ortiz S.	Coord. Apoyo T.	321218261	melbyortiz@gmail.com	
7	Alfonso R. Calumás	Odontólogo Líder	3013706174	alcalumas@familia1706familia.com	
8	Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente	2144730822	aluzate@galaco.es	
9	Norma C. Pastrana Lizcano	Coord. Apoyo Rec.	320304321	norma@famactda.com	
10	Diego Ospina	Coord. Sed A	3130565000	osospina200@gmail.com	
11	Norma C. Pastrana Lizcano	Coord. SST		norma@famactda.com	
12	Norma C. Pastrana Lizcano	Lider Prog. RITE	21486865	norma@famactda.com	
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	