

	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:	15/02/2023		Hora Inicio:	3:00 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
Daniel Sapuyo	Coord. Administrativo/secretario departamental de seguridad social		X
Dagoberto Giraldo	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
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	Lider área financiera	X	
Claudia Rocio Galindo	Coordinadora de Odontología		X
Aura Maria Sabogal	Lider SST	X	

AGENDA
1. Verificación de Quorum
2. Revisión de compromisos de comité previo
3. Revisión PQRS, análisis y seguimiento.

	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

4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción.
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, todos los convocados asisten de manera puntual, se dan recomendaciones para el desarrollo de la misma, se hace llamado a lista de las personas convocadas, hay receptividad en las recomendaciones dadas e 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.

Se verifica cumplimiento de compromiso, en contratación de auxiliar para la sede de Cartagena del chaira.

3.Revisión PQRS:

En el mes de enero se radicaron 7 quejas de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.

Primera: con diagnóstico lagofthalmos, requiere programación del servicio cita con especialista en oculoplastia en prestador de cuarto nivel de salud en ciudad principal del país, se requiere atención en hospital donde le puedan dar un manejo multidisciplinario, pero al comunicarse con la entidad le informan que no hay agenda o ponen barreras administrativas para la asignación del servicio. RTA Se realiza consecución de cita con anestesia, quedamos a la espera del concepto del especialista para proceder a la cirugía del usuario, se hace envío por correo electrónico de documentos para asistencia a la cita.

Segunda : se encuentra Hospitalizado en la IPS Medical SAS desde el día 10 de Enero, con diagnóstico Diabetes, Colostomía, requiere remisión y Autorización con Valoración por Oncología y posteriormente, Cierre de Colostomía, pero al comunicarse con la EPS, informan que debe esperar, motivo por el cuál, manifiesta su inconformidad debido a que necesita la remisión ya sea a la IPS Clínica San Diego o a una entidad donde le garanticen los servicios requeridos completos. RTA Una vez revisada la trazabilidad en la prestación del servicio del Sr Leónidas Cicery Romero, Identificado con No de cédula, nos permitimos informar que el Usuario ingreso a la Clínica Medical Proinfo el 10 de enero del 2023 por el servicio de

Urgencias donde fue valorado y posteriormente fue remitido correo al área de referencia y contra referencia de FAMAC LTDA, donde se autorizaron los servicios solicitados por la clínica en estancia y servicios. Una vez prestado los servicios en la Clínica Medical Proinfo el paciente fue dado de alta con órdenes Médicas las cuales no son de urgencias si no de carácter ambulatorio, lo cual demanda el respectivo tramite, una vez realizada la gestión se le ubica cita para el 17 de enero con la Especialidad de Oncología se emitieron las ordenes médicas y autorizaciones respectivas para garantizar la prestación del servicio al paciente, enviados al correo electrónico referenciado en la presente inconformidad. Es importante resaltar que en ningún momento se ha negado la prestación del servicio para el Usuario

Tercera: Paciente refiere inconformidad en la atención recibida y demoras en la misma. RTA Se prestó el servicio al usuario por parte de una de nuestras auxiliares, la coordinadora del servicio establece plan de mejora para capacitar en atención humanizada del servicio

Cuarta: Usuario refiere inconformidad por inadecuada respuesta para la atención en el servicio de prioritaria. RTA Se ofrece disculpas a la usuaria, por la tardanza en la atención, se plantea plan de mejora para el servicio.

Quinta: usuario presenta inconformidad por trato recibido por parte del medico juan manuel gomez. RTA Se presenta disculpas al paciente, se evidencia atención con remisiones a especialistas y exámenes de laboratorio por parte del medico, se recomienda al medico importancia de el trato humanizado.

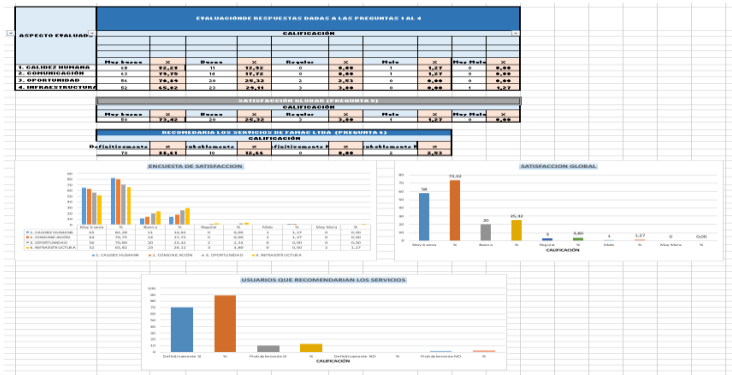
Sexta: usuario presenta inconformidad por no tener direccionamiento al mediodía sobre autorizaciones dadas posterior a la atención recibida por el médico de prioritaria. RTA Se presentan disculpas al usuario, desde el área de coordinación de prioritaria se genera plan de mejora, se envía información de mecanismos para acceder a las autorizaciones.

Séptima: Usuario hace solicitud de certificado de afiliación. RTA Se realiza envío de certificado de afiliación al usuario

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 enero de 2023 en cada una de las sedes, se aclara que las encuestas fueron realizadas bajo modalidad telefónica y/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.

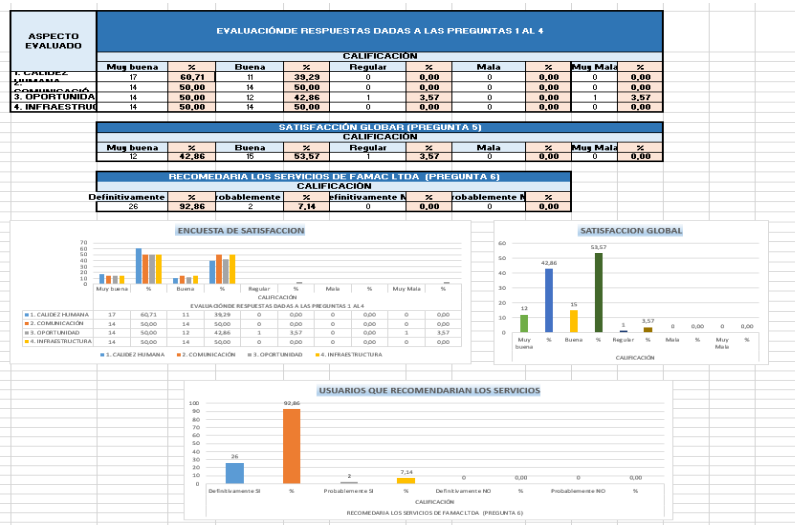
SEDE FLORENCIA



ANALISIS:

En la sede de Florencia se evaluaron un total de 82 usuarios el 35% de ellos dirigieron la encuesta a los servicios de atención al usuario al ser el área de referencia de la mayoría de los educadores para obtener información de los servicios, EL 98.74% de los usuarios manifiestan conformidad con la atención recibida, el usuario en su ponderación deja en evidencia el cumplimiento de atributos de calidad. El 100% de los usuarios encuestados manifiestan su intención de referenciar los servicios de la sede Florencia a terceros, el dato valioso si se tiene en cuenta apertura gradual de servicios bajo la presencialidad con pautas para ello donde la educación al usuario es importante así como la adherencia a las mismas.

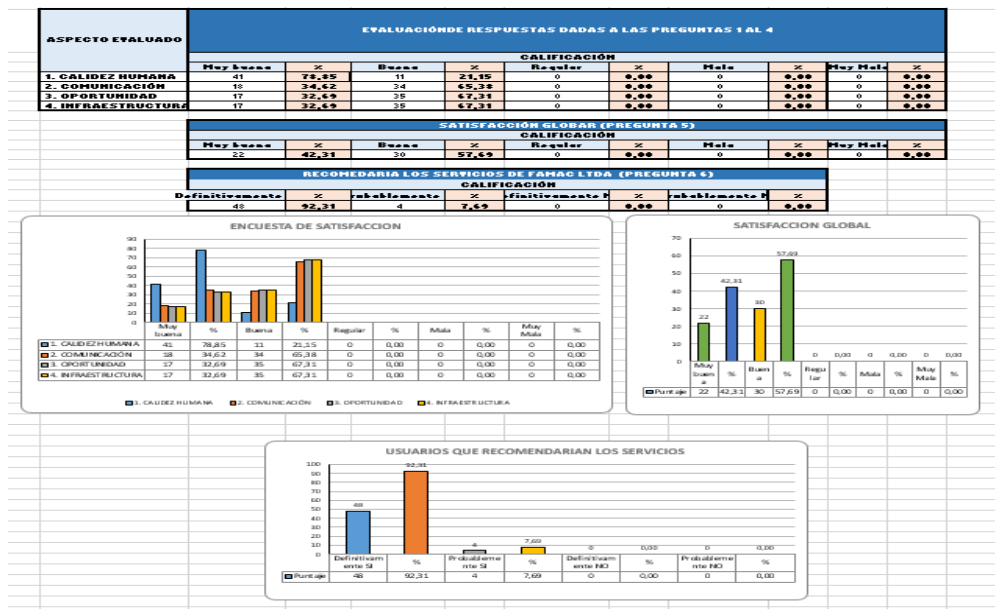
SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



ANALISIS:

En el municipio de San Vicente se realizaron un total de 28 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 a nivel telefónica y presencial de parte de la auxiliar facilitando acceso al servicio y tramites de los usuarios. el servicio de medicina general fue evaluado por un 46.4% de la población encuestada y con un 25% la atención de odontología. los datos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido.

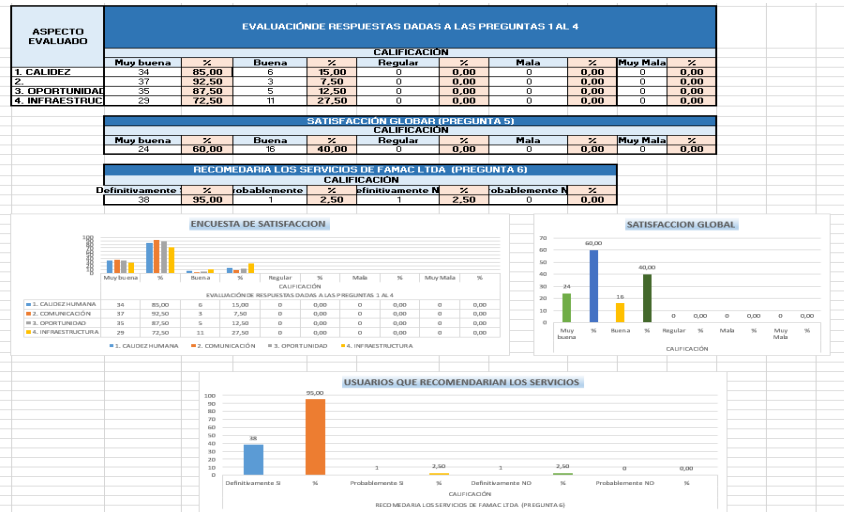
SEDE PUERTO RICO



ANALISIS:

En la sede se aplicaron un total de 52 encuestas bajo la modalidad presencial y telefónica, 69.2% de los encuestados evaluaron el servicio de consulta externa de medicina general, el 15.2% evaluó el servicio de odontología, el 100% de los encuestados manifestaron conformidad con respecto a los servicios evaluados. De los usuarios encuestados el 97% en concordancia con los datos de evaluación de satisfacción manifestaron su determinación de referir el servicio a terceros, no se manifiesta por la coordinación de sede elementos atípicos en la prestación de los servicios o en la dinámica de la sede.

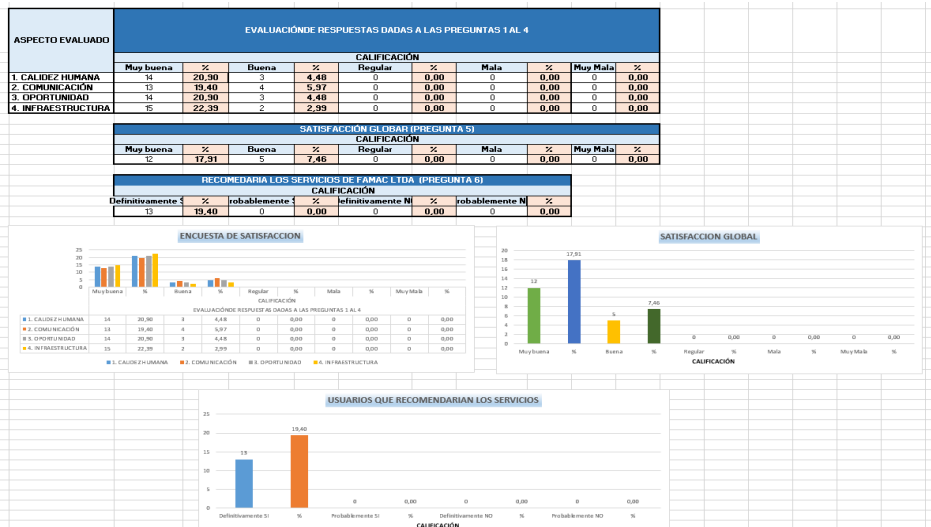
SEDE EL DONCELLO



ANALISIS:

Se aplicaron un total de 40 encuestas por medio telefónico y presencial, con un 100% de satisfacción en referencia a los servicios evaluados donde los usuarios ponderaron atenciones de servicios asistenciales como la consulta de odontológica equivalente a un 52.5% de la población encuestada y medicina general 35.5 % de los usuarios los resultados son favorables con apropiación del usuario las atenciones de han dado de modo presencial y telefónico. En concordancia con los resultados de satisfacción del usuario el 100% de los mismo referenciarían los servicios de nuestra sede a terceros, la coordinación de la sede deja de manifiesto la coordinación de procesos como envío de órdenes y remisiones a la sede tipo A como acción para garantizar acceso y oportunidad a los servicios que son evidenciados de forma favorable por los usuarios.

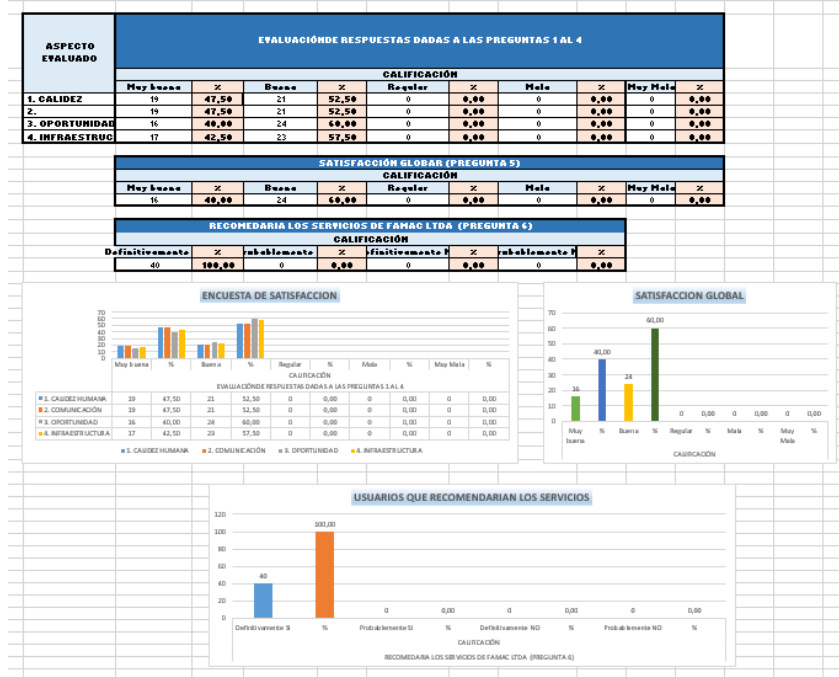
SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANALISIS:

ANALISIS: Se realiza un total de 17 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial con un 100% de satisfacción los servicios con mayor número de evaluaciones por parte de los usuarios fueron la consulta externa con un 48% no se manifiesta alteraciones derivadas atención. Dentro de los usuarios encuestados el 100% de ellos referenciarían los servicios de famac a terceros, dato concordante con la satisfacción del usuario no se refieren por la coordinación de esta sede elementos disfuncionales en la dinámica del servicio que incidieran en los resultados.

SEDE PAUJIL



ANALISIS:

Se realizaron en el municipio un total de 40 encuestas de manera telefónica de los servicios a los cuales accedió el usuario en la sede o fueron tramitados, EL 50% de los encuestados evaluó el servicio de medicina general, el 15% la asignación de citas y otro 15% atención al usuario, el 100% de los encuestados manifiestan conformidad con la atención recibida, el atributo con mayor ponderación fue el de calidez humana. El 100% de los usuarios encuestados manifestaron conformidad con la atención recibida, El 100% de los usuarios que se evaluaron manifiestan su intención de referir los servicios de nuestra sede a otras personas, el dato es valioso y concordante con los esfuerzos realizados desde la entidad para garantizar la continuidad de la atención bajo parámetros de calidad, oportunidad y seguridad del paciente.

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.



Durante el mes de enero se realizó capacitaciones con los usuarios asistentes a famac ltda en los siguientes temas:



Se realizó educación en el manejo y prevención de la depresión por parte de la psicóloga Laura Ximena Cabrera.



Educación en una alimentación balanceada como mecanismo de prevención del cáncer por parte de la nutricionista Yessica Rinco.

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 carteleros 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 del espacio del educador Caqueteño, 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 febrero	marzo	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.

Asistencia

Relacionada a la presente		
---------------------------	--	--

FAMAC		FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA		MPE-SGC-FR-05		
		Formato		Versión: 02		
		Listado de Asistencia		Aprobación: 08/03/2021		
Fecha:	15-Feb-23	Hora Inicio:	3:00	Hora Fin:	5:30	
Lugar:	FAMAC					
ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión	Auditoría	Capacitación	
Otros:						
Asunto:	Comité de gerencia				Sede:	EL PRADO
Objetivo:	Revisar procesos					
Responsable(s) convocatoria:	STAU Aguero Bazon P					

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Nidia Eguía Barrios	Coord. Depto. Programas	3124251625	jeffrithnicid@gmail.com	[Firma]
2	Aguero Bazon P	Coord. STAU	3129861093	stau@famactda.com	[Firma]
3	Liam Ortiz A	Regista Farmacia	3054309539	liamortiz@2000@gmail.com	[Firma]
4	Carla Cecilia	Coord. Programas Rpt. H. A. B. S. S. B. O. I.	3124251625	carlac@famactda.com	[Firma]
5	Yany A. Ace	JEFE H.	3115686887		[Firma]
6	Osca Guiller	Coord. Sed. A	3118252114	osca.guiller@famactda.com	[Firma]
7	Docepuento Guaita	Gerente	3144730822	docepuento35@yahoo.es	[Firma]
8	Luisy Torres Lopez	Medico	3213961587	luislo94@hotmail.com	[Firma]
9	Fabrice Romeros	Coord. opitel de Red.	320301321	fabrice.romeros@famactda.com	[Firma]
10	Juan Domínguez	J. H. F. C. S.	3103374904	juanmora@famactda.com	[Firma]
11	Yined Rojas T.	Aux. de enfermería	3213063716	Sede.sanvicentefamaca@yahoo.es	[Firma]
12	Neiby Antún R.	Coord. Apoyo Técnico	321248261		[Firma]
13	Edith Cuellar Zamora	Coord. Asignación y Registro	3208001339	edithcuellar@yahoo.es	[Firma]
14	Juliett Damián	Coordinadora de Calidad	3192819693	calidadfamactda.com	[Firma]
15	Monica Angarita Garcia	Aux. Enfermería	3213063716		[Firma]
16	Juan David Echeverri	Psicólogo	3122705149	juanmora@famactda.com	[Firma]
17	Clayton David Jarama	Oftalmólogo	3013706174	claytonmora@famactda.com	[Firma]
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	