

	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:	15/03/2023		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
Daniel Sapuyes	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, Auditoría 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
<p>Tema 1. Verificación de Quorum:</p> <p>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.</p> <p>2. Revisión de compromisos previos.</p> <p>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.</p> <p>No se generaron compromisos en la reunión anterior.</p> <p>3.Revisión PQRS:</p> <p>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.</p> <p>Primera: Usuaría presenta inconformidad por la atención recibida por parte del prestador UROCAQ examen de cistoscopia. RTA Se presenta al usuario descargos del prestador de servicios de salud, famac Ltda presenta disculpas por la situación presentado por el prestador.</p> <p>Segunda: Paciente presenta inconformidad con atención recibida por prestador externo de dermatología, quien le informo que el motivo de consulta no lo cubría la eps, ya que era consecuencia de un procedimiento estético realizado por la paciente de manera particular. RTA De acuerdo a los descargos del médico especialista, reafirma de manera detallada que lo solicitado por la usuaria es consecuencia de un procedimiento estético, se le informa a la usuario junto con los descargos del prestador que no se está contemplado dentro del plan de beneficios lo correspondiente a cirugías o procedimientos estéticos.</p> <p>Tercera: Usuaría presenta inconformidad por no haber sido informada de cancelación de agenda del especialista en dermatología y viaje para recibir el servicio. RTA Se presentan descargos de la funcionaria encargada de la ventanilla 3 quien coordina la agenda de dermatología, se presentan disculpas al usuario y se asigna nueva cita.</p>

	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

Cuarta: Usuario presenta inconformidad por no programación de cirugía de otorrino. RTA Se generó cita para valoración con otorrino y quien dará la respectiva programación de la misma.

Quinta: Insatisfacción del usuario por no habersele entregado de información acerca de si ya le había realizado el pago del auxilio de transporte. RTA Se realiza envío al usuario acerca el auxilio de transporte realizado y evidencia con soportes de financiera.

Sexta: usuario fue remitido a urología pediátrica, el padre refiere no se ha realizado el traslado. RTA Usuario fue trasladado a la clínica de la misericordia.

Séptima: Insatisfacción del usuario por proceso y calificación para pensión por invalidez. RTA Se envía respuesta donde se aclara al usuario el proceso de calificación desde el área de seguridad y salud en trabajo, se anexa formato de calificación.

Octava: Usuario solicita ampliación del horario para la recepción de biopsias. RTA usuaria a la cual le fue recibida la muestra de patología, se le reitera la flexibilidad de recepción de las mismas de acuerdo a la necesidad del servicio, se le explica por qué el horario de la recepción de muestras para la conservación de la calidad de la misma.

Novena: Usuario con inconformidad por atención recibida por parte de especialista de oftalmología funcionario de entidad red externa, así como la atención de su patología en diferentes prestadores. RTA Prestador genera descargos con aclaración de situaciones descritas por el usuario, presenta disculpas por el evento presentado, anexa certificación de idoneidad del profesional en glaucoma, famac informa al usuario los motivos de que haya sido atendido por varios prestadores.

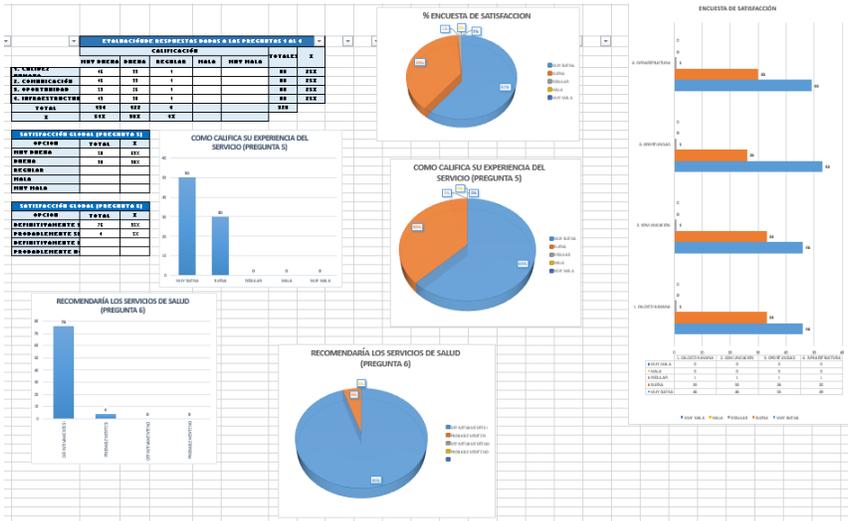
Decima: Presenta inconformidad por no asignación de cita de oculoplastia de tercer nivel. RTA Se realiza consecución de la cita y se notifica al usuario.

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 Febrero 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.

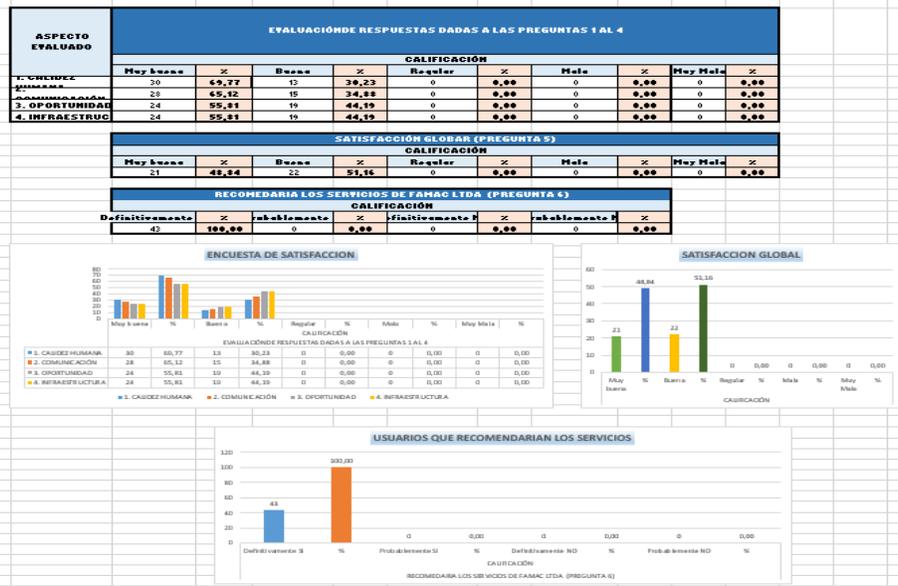
SEDE FLORENCIA



ANALISIS:

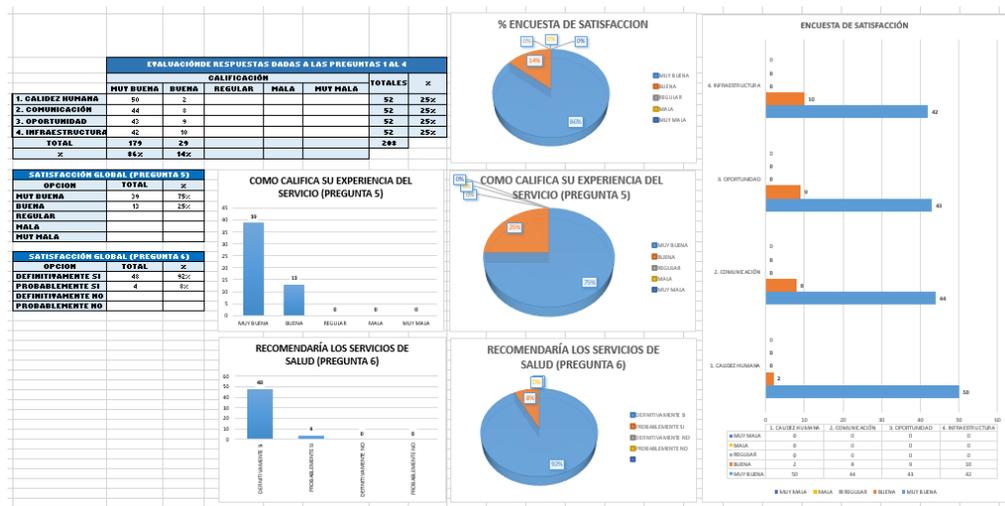
Se aplicaron un total de 80 encuestas de manera telefónica y presencial donde los usuarios manifiestan conformidad con la atención prestada, se evaluaron servicios como atención al usuario 32%, afiliación y registro 20%, asignación de citas 13%, se determina como satisfactoria la evaluación del los servicios prestados y evaluados. El 100% 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 el 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 el 100% de aplicación de encuestas de manera presencial realizaron un total de 55 encuestas donde el 40% de los usuarios encuestados accedieron a servicio de consulta externa de medicina general y un 20% con el servicio de asignación de citas, un 87.2% de la población se encuentra satisfecha con los servicios recibidos valor favorable. El 80% 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. Se analiza que no se cumplió la meta del 100% de encuestas aplicadas además que el 20% refiere probablemente si, no da una calificación de negación a la referenciación.

SEDE PUERTO RICO



ANALISIS:

Se aplicaron en total 52 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial, el 100% de las encuestas manifiestan conformidad con la atención recibida se resalta la calidez humana como el atributo de mayor puntuación, el 49% de los usuarios contactados evaluaron la atención en consulta externa. Los datos obtenidos después de evaluar la intención de referenciamiento corresponden a un 100% de usuarios que tienen intención de referir los servicios de esta sede a terceros, la auxiliar de la sede no refiere elementos que alteraran la dinámica de funcionamiento de la sede en el periodo evaluado.

SEDE EL DONCELLO

ASPECTO EVALUADO	EVALUACIÓN DE RESPUESTAS DADAS A LAS PREGUNTAS 1 AL 4									
	CALIFICACIÓN									
	Muy buena	%	Buena	%	Regular	%	Mala	%	Muy Mala	%
1. CALIDEZ	44	89,80	5	10,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2. COMUNICACIÓN	46	93,88	3	6,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00
3. OPORTUNIDAD	43	87,76	6	12,24	0	0,00	0	0,00	0	0,00
4. INFRAESTRUCTURA	28	57,14	21	42,86	0	0,00	0	0,00	0	0,00

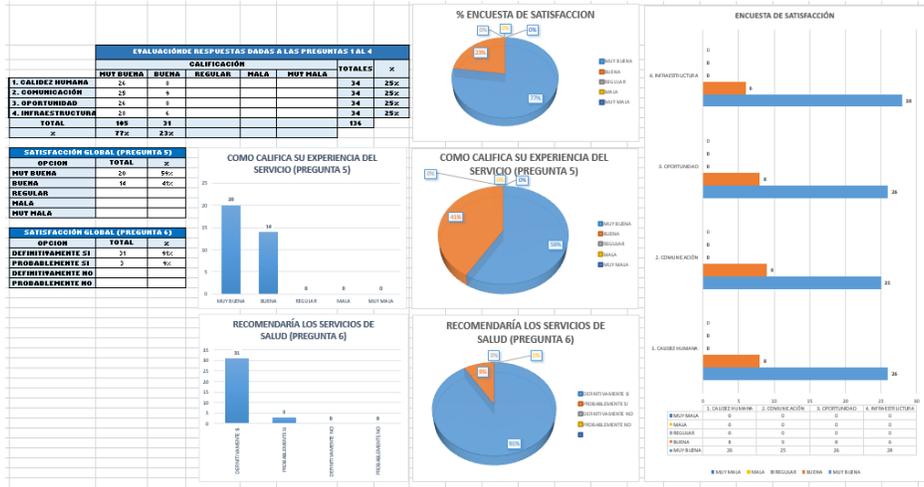
SATISFACCIÓN GLOBAL (PREGUNTA 5)									
CALIFICACIÓN									
Muy buena	%	Buena	%	Regular	%	Mala	%	Muy Mala	%
16	32,65	33	67,35	0	0,00	0	0,00	0	0,00

RECOMENDARIA LOS SERVICIOS DE FAMAC LTDA (PREGUNTA 6)							
CALIFICACIÓN							
Definitivamente SI	%	Probablemente SI	%	Definitivamente NO	%	Probablemente NO	%
49	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00


ANÁLISIS:

Se aplicaron un total de 49 encuestas de manera presencial y telefónica, el 100% de los encuestados están satisfechos con los servicios recibidos donde el 38% de los encuestados evaluaron el servicio de asignación de citas y un 34% 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 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.

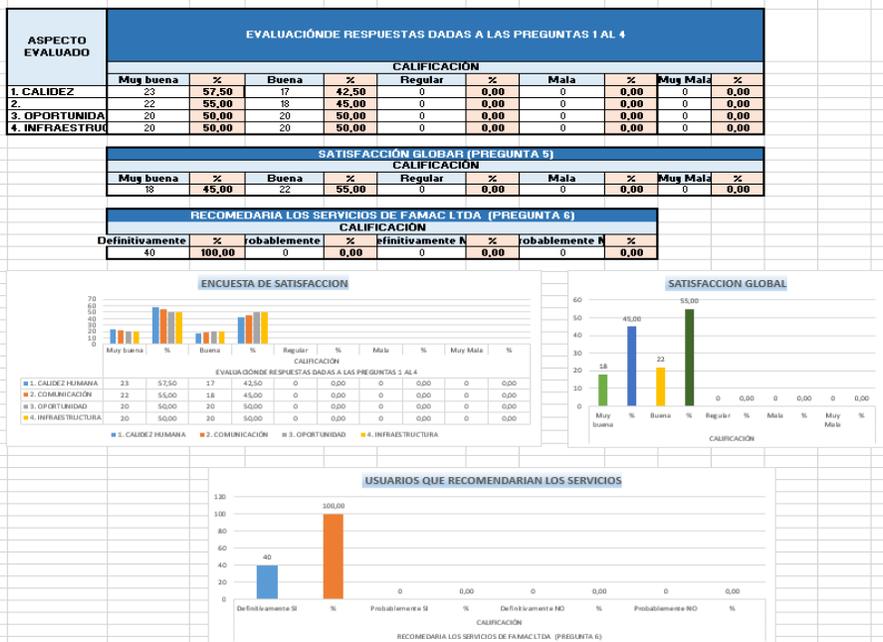
SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANALISIS:

Se realizaron un total de 34 encuestas bajo la modalidad telefónica, Se identifica un 100% de satisfacción de los usuarios encuestados en referencia a los servicios prestados, un 44% de los usuarios calificaron el servicio de consulta externa de medicina general y un 20% 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



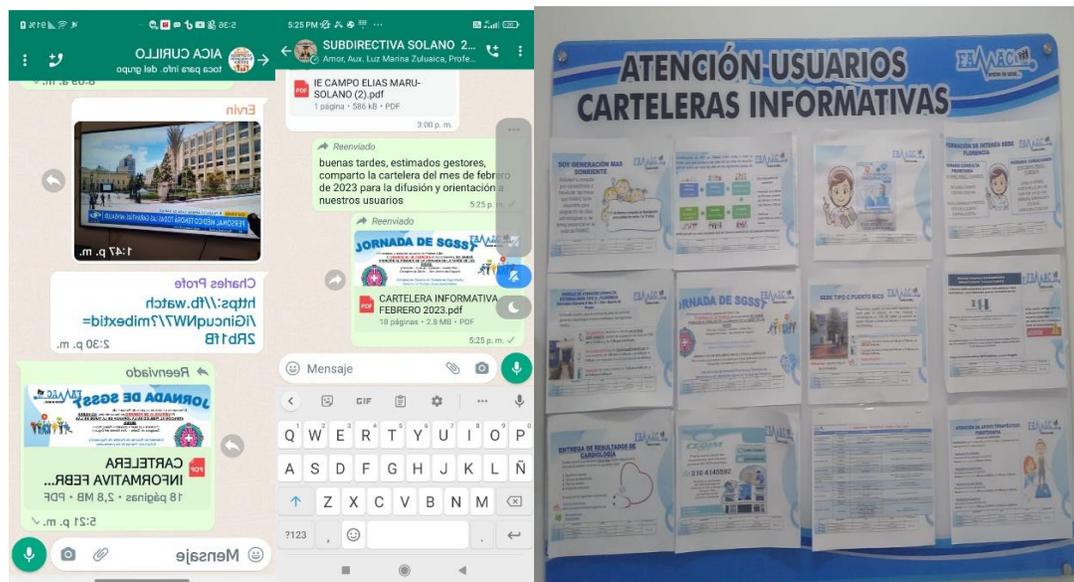
	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

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 como es el de consulta externa con un 57% de encuestados, asignación de citas el 20%, el nivel de satisfacción en este periodo corresponde a un 100%, el atributo con mayor ponderación fue el de calidez humana. 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 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 febrero se realizó capacitaciones con los usuarios asistentes a famac Ltda en los siguientes temas:

Por medio de los TV en temas como:

- Educación e invitación a brigada de salud oral
- Síndrome de Burnout

	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

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 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 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.

Asistencia		
Relacionada a la presente		

FAMAC		FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA		MPE-SGC-FR-05		
Formato		Formato		Versión: 02		
Listado de Asistencia		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 Eugenia Parra	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. A	3124251625	carlac@famactda.com	[Firma]
5	Yany A. Ace	JEFE TH	3115686887		[Firma]
6	Oscaer Guiller	Coord. Sed. A	3118252114	oscaer@famactda.com	[Firma]
7	Docepuento Giraldo	Gerente	3144730822	docepuento35@yahoo.es	[Firma]
8	Luisy Tadeo Lopez	Medico	3213961587	luislo94@hotmail.com	[Firma]
9	Fabian Romeros	Coord. Depto. de Rec.	320301321	fabianromerosbarrera@gmail.com	[Firma]
10	Juan Domínguez	St. Fis	3103371994	juanmora@familia.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 Registr.	3208001339	eduardad35@yahoo.es	[Firma]
14	Juliett Dora	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@salud.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	