

	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:	19/04/2023		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	
Jose David Prieto	Gerente encargado	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	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.
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, 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.

3. Revisión PQRS:

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

Primera: usuario presenta inconformidad por demora en la atención de urgencia odontológica. RTA usuario fue atendido según tiempos establecidos para la urgencia odontológica, se le recomienda al usuario tener en cuenta el orden de llegada de cada usuario para así ser atendido.

Segunda: materna refiere inconformidad por no disponibilidad de camillas en la atención en el servicio de urgencias. RTA Se reciben descargos de la ips medilaser quien es la entidad que atendió la paciente, realiza justificación sobre patologías y rotación de pacientes motivo por el cual no se le suministro camilla, manifiestan atención medica dentro de los parámetros de las guías clínicas

Tercera: Usuario presenta inconformidad por no suministro de medicamento, así como por manipulación de tirillas. RTA El coordinadora de la farmacia hace contacto telefónico con la paciente, quien refiere agradecimiento por el suministro completo del medicamento, se aclara que este fue suministrado por parte de la farmacia haciendo consecución del mismo, se explica que se presentó la situación por el desabastecimiento del medicamento en el país y que ya se encuentra con provisionalidad por parte de la

	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

farmacia de famac con el medicamento en mención, de igual forma se le realizara entrega al paciente de la caja de tirillas llevando control de las entregadas mensualmente.

Cuarta: usuario solicita portabilidad desde la página web en la aplicación de pprs. RTA Desde el área de afiliación y registro se hace contacto telefónico con el usuario orientando sobre el proceso de solicitud de portabilidad como docente activo del departamento del Caquetá

Quinta: Inconformidad, del usuario, referenciando inadecuado procedimiento en la aplicación de medicamento enviado por médico en el servicio de prioritaria. RTA Se da respuesta por parte de la auxiliar de enfermería quien aclara nombre, modo de aplicación del medicamento, presenta soporte de no información de la paciente sobre alguna alergia, e indagación por ella antes de la aplicación.

Sexta: Usuario presenta inconformidad por no asignación de cita para examen diagnostico ecografía pélvica transvaginal. RTA Se realiza consecución de cita, se envía por correo electrónico del usuario el recordatorio de la misma.

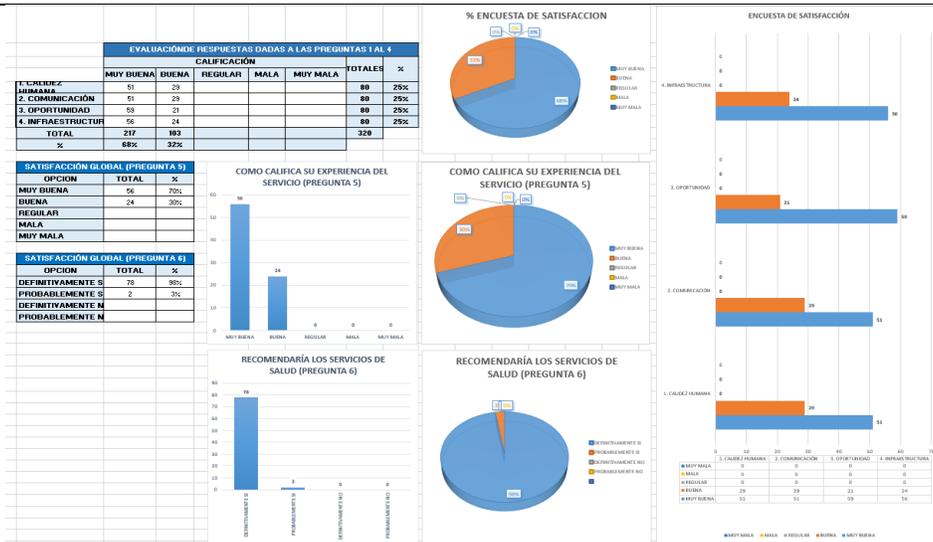
Séptima: Familiar de la usuaria establece inconformidad por demoras en el traslado de su familiar para la atención por hepatología. RTA Usuario fue trasladado en avión ambulancia el día 1 de abril, fue aceptado en el Hospital Cardiovascular de Cundinamarca.

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 marzo 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.

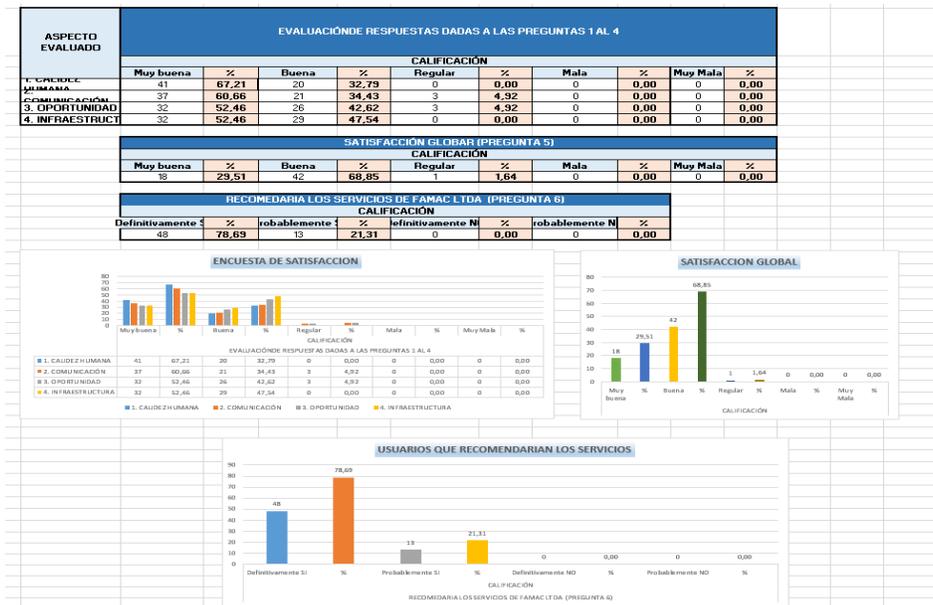
SEDE FLORENCIA



ANÁLISIS:

De los 80 usuarios encuestados en un 100% manifiesta su conformidad con la atención, se identifican como atributos de oportunidad con mejor ponderación, al igual que con porcentajes mas altos la calidez humana y la comunicación, los servicios se están prestando de manera presencial y según solitud del usuario también virtual. En concordancia con la satisfacción del usuario del presente mes, el 100% 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.

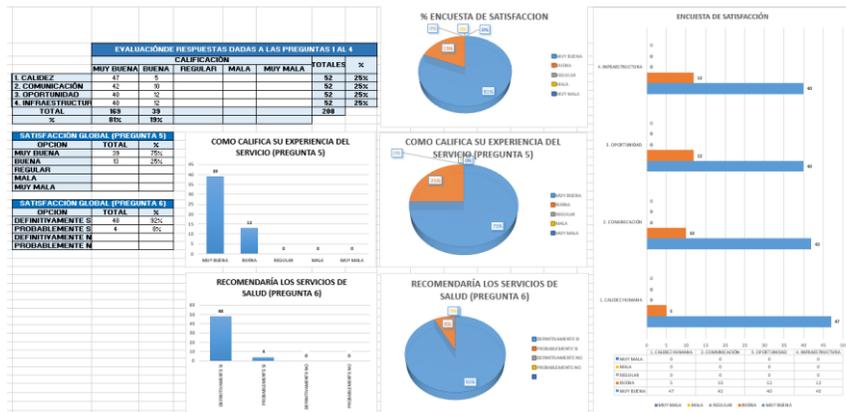
SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



ANALISIS:

En la sede de San Vicente del Caguan se aplicaron un total de 55 encuestas a través de la modalidad presencial con un 95% de satisfacción en cuanto a los servicios recibidos en la sede encuestada. El mayor porcentaje evaluado fue el servicio de consulta externa de medicina general, los datos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido. El 100% de los encuestados en concordancia con los valores de satisfacción ponderaron de manera favorable el referenciamiento de los servicios de la sede a terceros. Se realizan aplicación de encuesta presencial así como la modalidad del servicio.

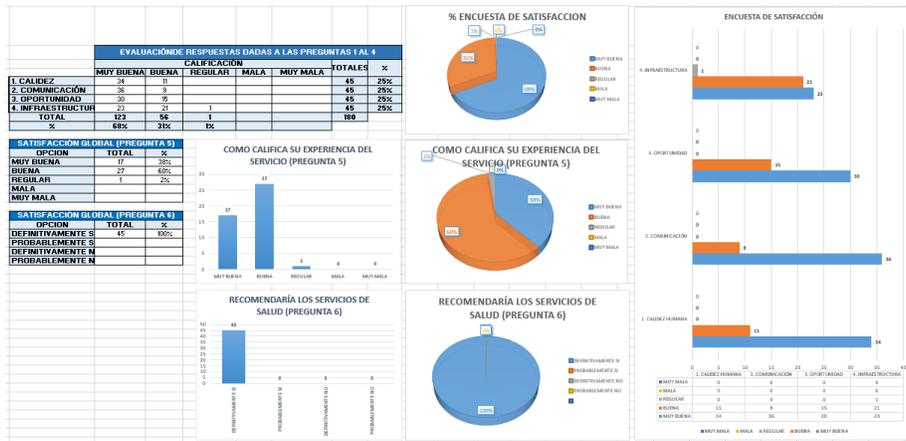
SEDE PUERTO RICO



ANALISIS:

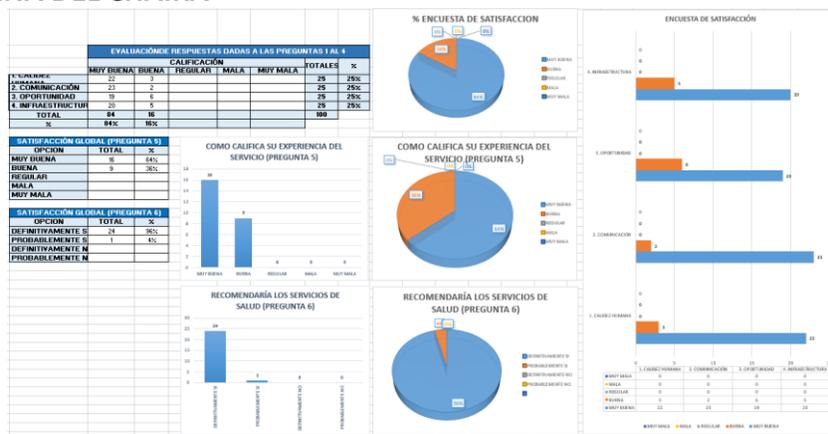
En el periodo evaluado se realizaron un total de 52 encuestas direccionadas de manera presencial y telefónica, el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con los servicios prestados, se evidencia dentro de las encuestas que un 57% de los encuestados evaluaron el servicio de consulta externa, 23% odontología, los atributos de calidez humana e infraestructura son los mas relevantes. El total de los usuarios encuestados en concordancia con los valores de satisfacción referenciarían los servicios de la sede con un 100%, no hubo elementos ajenos a la dinámica del servicio en referencia al mes inmediatamente anterior.

SEDE EL DONCELLO



ANALISIS: Se aplicaron un total de 32 encuestas se aplicaron de manera presencial y modalidad telefónica, el 100% de los encuestados manifiestan su conformidad con respecto a los servicios recibidos, dentro de los servicios evaluados el 48% de los usuarios evaluaron el servicio de odontología, el 40% consulta externa, el atributo con mayor ponderación es calidez humana y comunicación. En concordancia con los datos obtenidos en la evaluación de la satisfacción el 100% de la población manifestó su intención de referenciar los servicios de la sede a otras personas, la dinámica del servicio evidencia un mayor cambio en la modalidad de consulta que es presencial

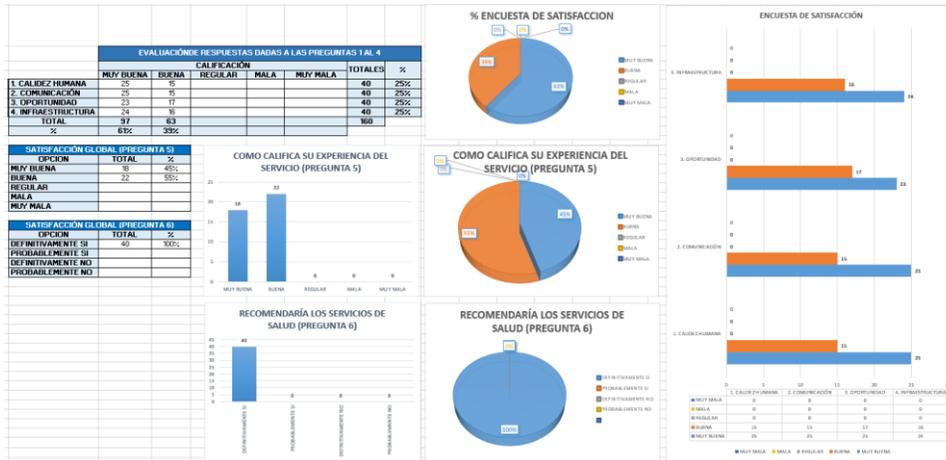
SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANALISIS: Las 25 encuestas aplicadas se realizaron en su totalidad de manera telefónica y presencial, los encuestados están satisfechos con los servicios prestados en la sede donde un 36% de los

usuarios evaluaron el servicio de atención al usuario y el 20% consulta externa, y atributos de comunicación y calidez humana con mayor puntuación. el 100% de los encuestados en concordancia con la satisfacción obtenida manifiesta su intención de referenciar los servicios que presta nuestra a entidad específicamente esta sede a otras personas, el datos ha sido constante durante el primer trimestre del año 2023.

SEDE PAUJIL

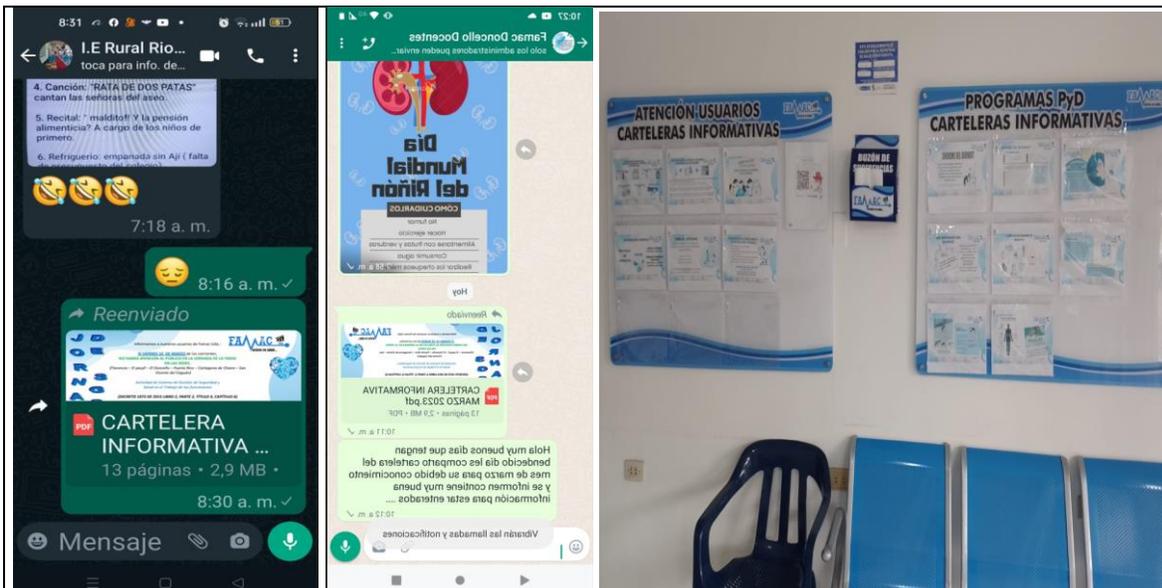


ANALISIS:

El 100% de los usuarios (40 encuestas) encuestados manifestaron conformidad con los servicios brindados por la sede donde el 60% de los usuarios evaluaron el proceso de consulta externa, asignación de citas 20%, los atributos con mayor ponderación son calidez humana y comunicación. 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 y calidad en la prestación de los servicios

5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio

Se continua con la publicación mensual de cartelera informativas en cada una de nuestras sedes, unificando información para toda la población de magisterio, las cartelera son publicadas en la página web institucional y permitida a gestores de salud por correo y grupo de WhatsApp.



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

A través del programa radial se hace nota de voz para prevención de cáncer de cuello uterino



Por medio de los TV en temas como: Prevención del dengue

	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 abril	Mayo	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		

