

	<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>	17/05/2023		<b>Hora Inicio:</b>	2:00 p.m.		<b>Hora Terminación:</b>	5:00 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	
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	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.
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

<p><b>DESARROLLO DE LA AGENDA</b></p> <p><b>Tema 1. Verificación de Quorum:</b>  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><b>2. Revisión de compromisos previos.</b>  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.</p> <p><b>3. Revisión PQRS:</b>  Se realiza socialización de las quejas presentada durante el mes de abril de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.</p> <p>Primera: Usuaría presenta inconformidad por demoras en la asignación de cita para realización de imagenología doopler. RTA Se realiza consecución de cita, se anexa a la respuesta datos de la misma.</p> <p>Segunda: Familiar de usuario establece inconformidad por no ponerle sello del especialista a una orden médica, no haberle asesorado a la familiar que solicitara portabilidad, asumir costos de oxígeno. RTA Se da repuesta informando que las ordenes entregadas a la usuaria cumplen con los requisitos establecidos para la atención con los prestadores, para la portabilidad cada usuario debe gestionar de manera personal su solitud de portabilidad se suministra información.</p> <p>Tercera: Padre del usuario establece inconformidad por retraso en la atención de consulta externa de neuropediatria para su hijo. RTA Se presenta disculpas por demoras en el cumplimiento de la agenda, se asigna nueva cita para atención del paciente.</p> <p>Cuarta: Usuario presenta inconformidad por no suministros de mascarilla orofacial y cita con otorrinolaringología. RTA Se da respuesta informando al usuario que puede acercarse a las instalaciones de famac ltda para realizar la entrega de la mascarilla oronasal, y se asigna la cita para otorrinolaringología y se envia en la respuesta recordatorio de la misma, de igual forma se le informa que el CPAP ordenado también se le realizara entrega.</p> <p>Quinta: Usuario presenta inconformidad por demoras en la entrega de resultados de biopsia de dermatología y demoras en la asignación de cita de dermatología. RTA Se entrega respuesta</p>
--

	<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>

sobre los tiempos para procesamientos de biopsias de piel debido a su complejidad y traslado a otros departamento para el procesamiento, se verifica y la cita con dermatología fue asignada para la toma de la biopsia, de igual forma se presenta disculpas al usuario para la demora en la asignación de la misma.

Sexta: Madre del menor establece inconformidad por demoras en autorización y entrega de LGG tarro x 357 g NUTRAMIGEN PREMIUN. RTA Se realiza entrega de leche de formula a la madre del menor, se estable compromiso de entrega del restante (25 tarros ) para el día 20 de abril de 2023.

Séptima: Secretaria de Educación Departamental establece inconformidad por número de días de incapacidad asignados a la usuaria. RTA Se informa al peticionario que la usuaria tiene trasladados los servicios para otro departamento, no es usuaria de FAMAC LTDA.

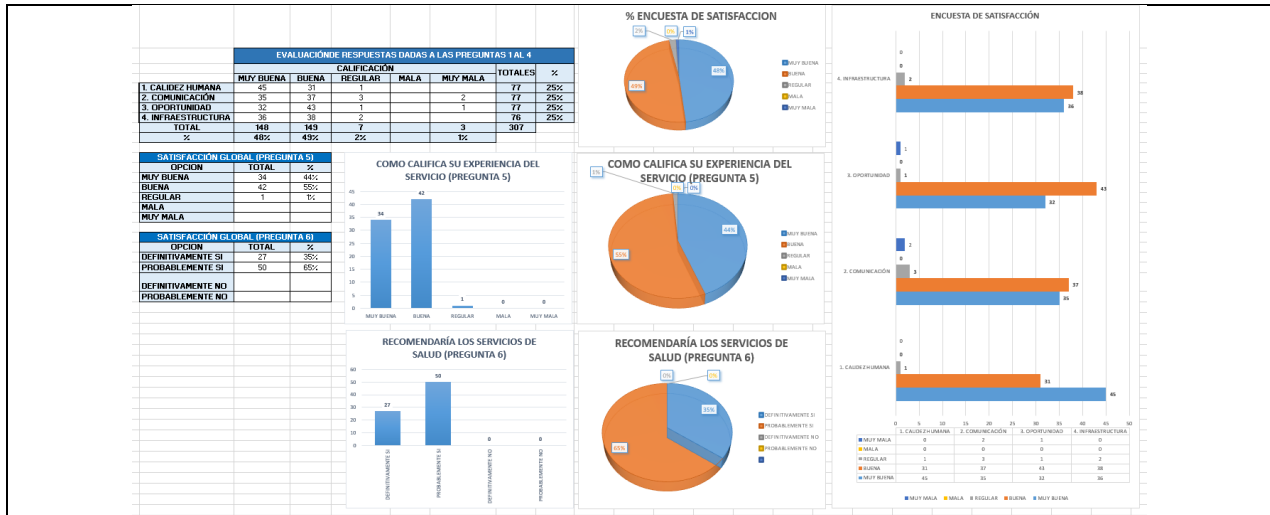
Octava: IPS que realiza acompañamiento para la toma de producto formulado KETOVOLVE, establece inconformidad ante la supersalud por no suministro de este ya que no esta contemplado dentro del plan de beneficios. RTA 1. Famac Ltda no cuenta con una orden radicada o solicitud escrita con orden e historia clínica. 2. Conforme al el contrato suscrito con la Fiduprevisora S. A.NEXO 1 en relación con lo solicitado según la queja radicada se contempla como una exclusión; 1.1. EXCLUSIONES: “No se suministrarán artículos suntuarios, cosméticos, complementos vitamínicos (excepto los relacionados con los Programas de Promoción y Prevención) líquidos para lentes de contacto, tratamientos capilares, champús, jabones, enjuagues bucales, cremas dentales, cepillo y seda dental y demás elementos de aseo; leches, cremas hidratantes, anti solares, drogas para la memoria, edulcorantes o sustitutos de la sal, anorexígenos,. Los anti-solares y cremas hidratantes serán cubiertas cuando sean necesarios para el tratamiento de la patología integral del paciente.” 3. Famac Ltda ha cumplido con su compromiso de suministrar todo los servicios de salud y de medicamentos ordenados para la paciente en el marco del contrato hoy vigente con la Fiduprevisora.

#### **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 abril 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:**

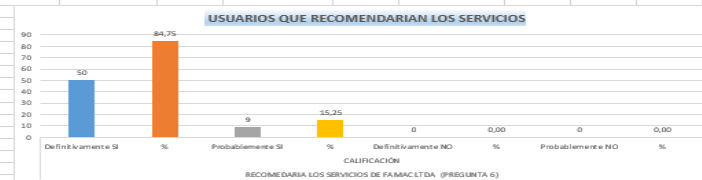
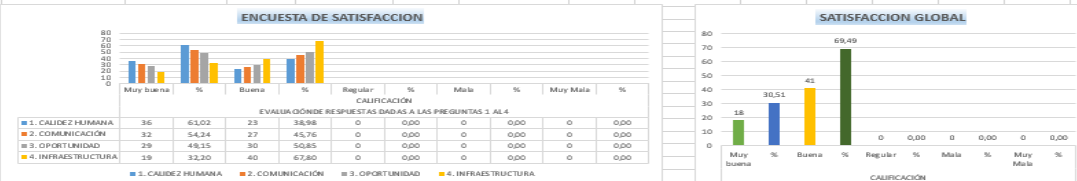
Se aplicaron un total de 76 encuestas bajo la modalidad presencial y telefónica, donde el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con la atención recibida, más de un 18% aproximadamente evaluaron los servicios de asignación de citas, el 14% de atención al usuario, es importante tener en cuenta que esta área es de referencia de los usuarios para el acceso a los servicios siendo favorable su calificación. 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**

ASPECTO EVALUADO	EVALUACIÓN DE RESPUESTAS DADAS A LAS PREGUNTAS 1 AL 4							
	CALIFICACIÓN							
	Muy buena	%	Buena	%	Regular	%	Mala	%
1. CALIDEZ HUMANA	36	61,02	23	38,98	0	0,00	0	0,00
2. COMUNICACIÓN	32	54,24	27	45,76	0	0,00	0	0,00
3. OPORTUNIDAD	29	49,15	30	50,85	0	0,00	0	0,00
4. INFRAESTRUCTURA	19	32,20	40	67,80	0	0,00	0	0,00

SATISFACCIÓN GLOBAL (PREGUNTA 5)								
CALIFICACIÓN								
	Muy buena	%	Buena	%	Regular	%	Mala	%
	18	30,51	41	69,49	0	0,00	0	0,00

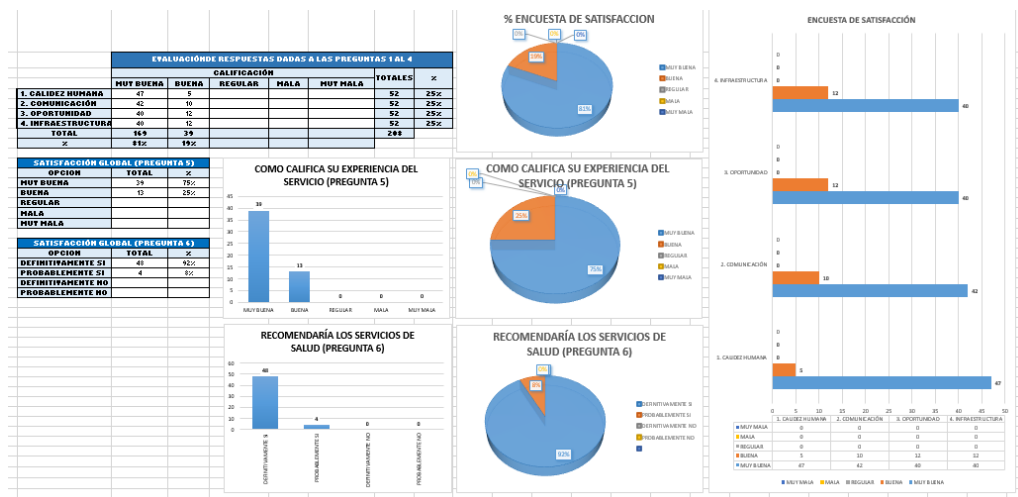
RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS DE FAMAC LTDA (PREGUNTA 6)						
CALIFICACIÓN						
	Definitivamente SI	%	Probablemente SI	%	Definitivamente NO	%
	50	84,75	9	15,25	0	0,00



**ANALISIS:**

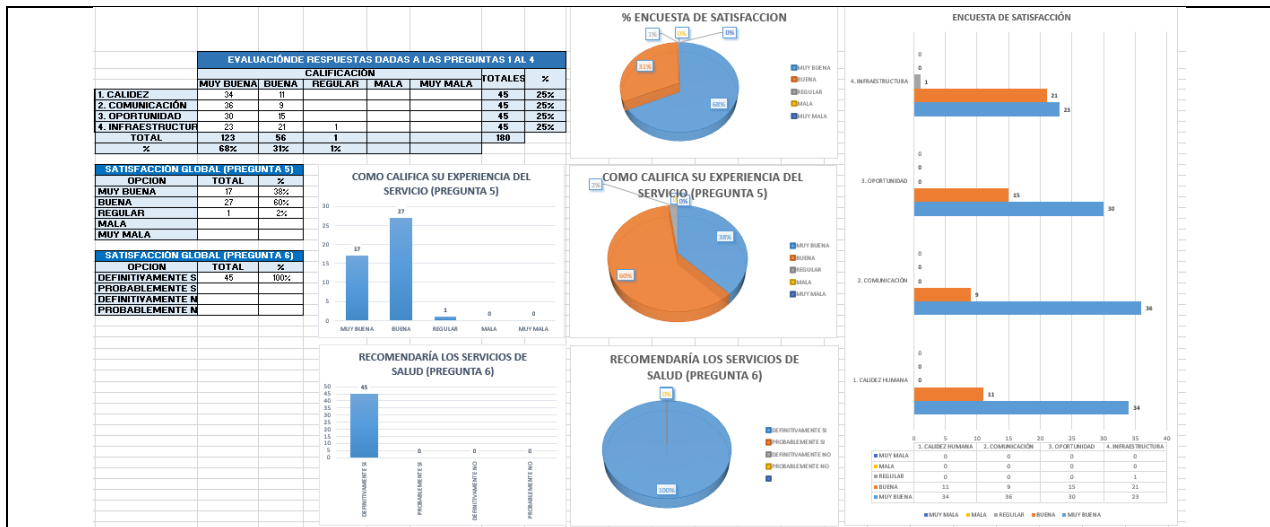
En la sede de San Vicente del Caguan se aplicaron un total de 55 encuestas a través de la modalidad presencial con un 95% de satisfacción en cuanto a los servicios recibidos en la sede encuestada. El mayor porcentaje evaluado fue el servicio de consulta externa de medicina general, los datos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido. Dentro de los usuarios encuestados en la sede se identifica un 100% de intención de referenciar los servicios de la sede de San Vicente a terceros dato concordante con los niveles de satisfacción identificados en el mes evaluado.

**SEDE PUERTO RICO**



**ANALISIS:** Se aplicaron un total de 52 encuestas aplicadas en modalidad presencial, el 63% de los encuestados evaluaron los servicios de consulta externa en medicina general, odontología el 19.2%, los atributos de infraestructura y oportunidad son los considerados con mayor ponderación continua la satisfacción con un buen indicador dando cumplimiento al objetivo de prestar servicios. El 100% de los encuestados referenciarían los servicios de la sede de Puerto Rico, el valor positivo de referenciamiento se ha sostenido durante el último año.

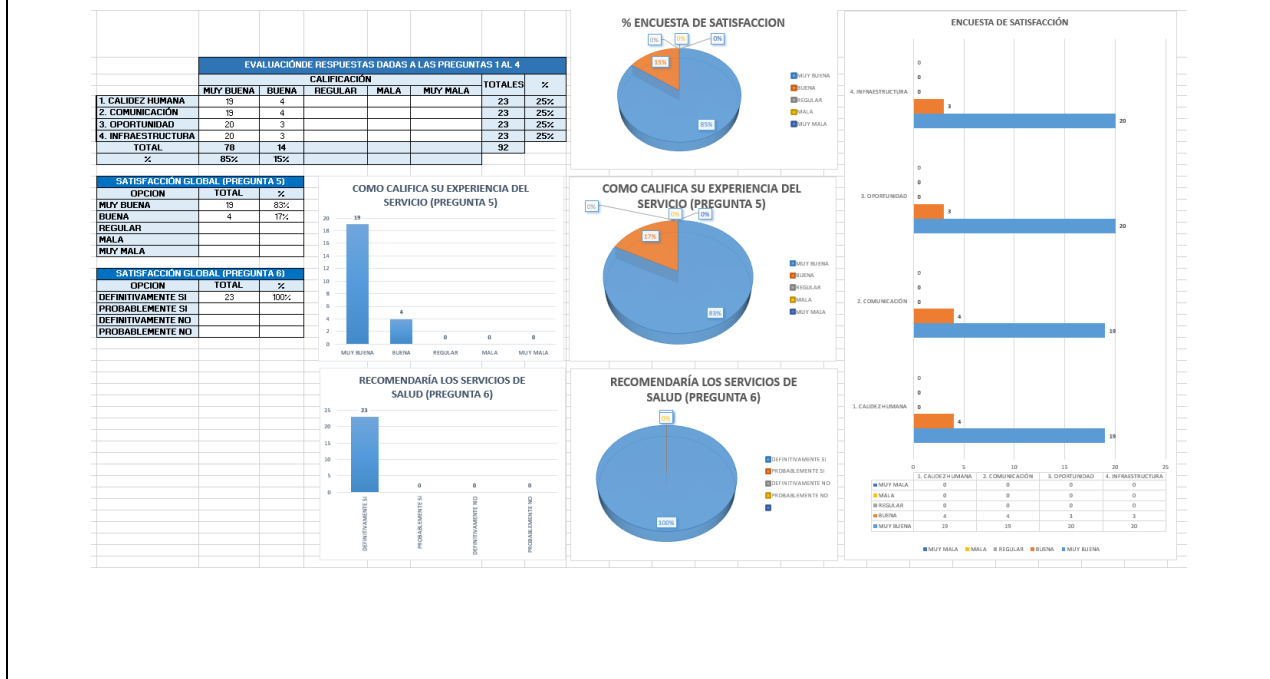
**SEDE EL DONCELLO**



**ANÁLISIS:**

Se realizaron un total de 45 encuestas con un resultado de satisfacción del 100%, se aplicaron bajo la modalidad telefónica y presencial, el servicio de odontología con un 44.4% fue el servicio con mayor número de evaluaciones realizadas por los usuarios, seguido por un 26.6% de consulta externa de medicina general, los atributos de calidad con mejor ponderación son la calidez humana y la accesibilidad. Los resultados obtenidos generan un 100% de intención del usuario de referenciamiento de los servicios de la sede a terceros, se resalta que se ha realizado de forma exitosa la transición de declaración de pandemia y virtualidad hacia el retomar servicios presenciales 100% dando continuidad de satisfacción del servicio.

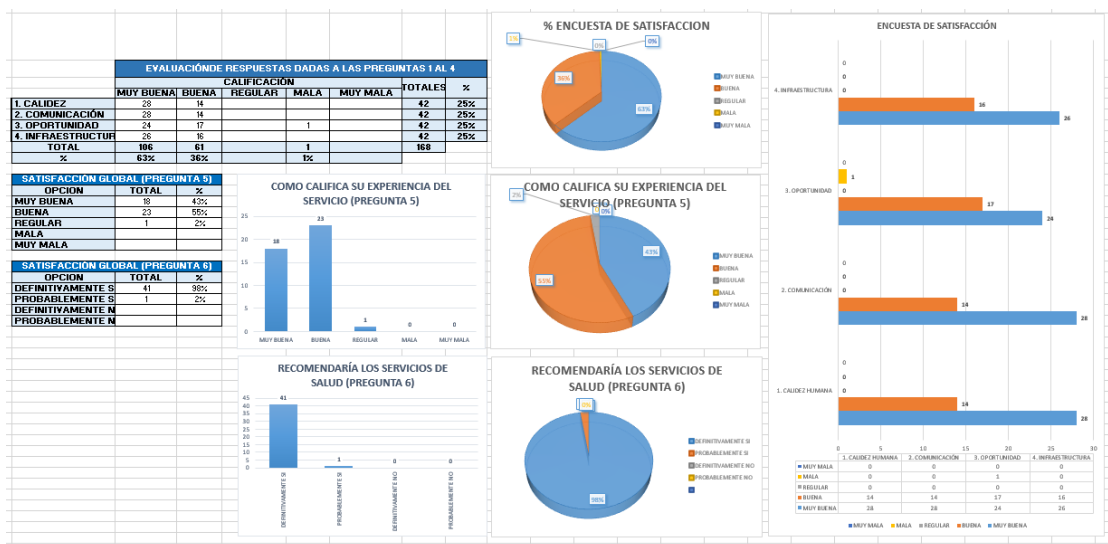
**SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA**



**ANALISIS:**

SE aplicaron un total de 5 encuestas en la sede de Cartagena del chaira donde el 100% de los encuestados manifestaron su conformidad con los servicios recibidos en la sede, donde el 51% de los usuarios encuestados valoraron el servicio de asignación de citas, el 49% autorizaciones. los 5 usuario encuestados de manera telefónica 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:**

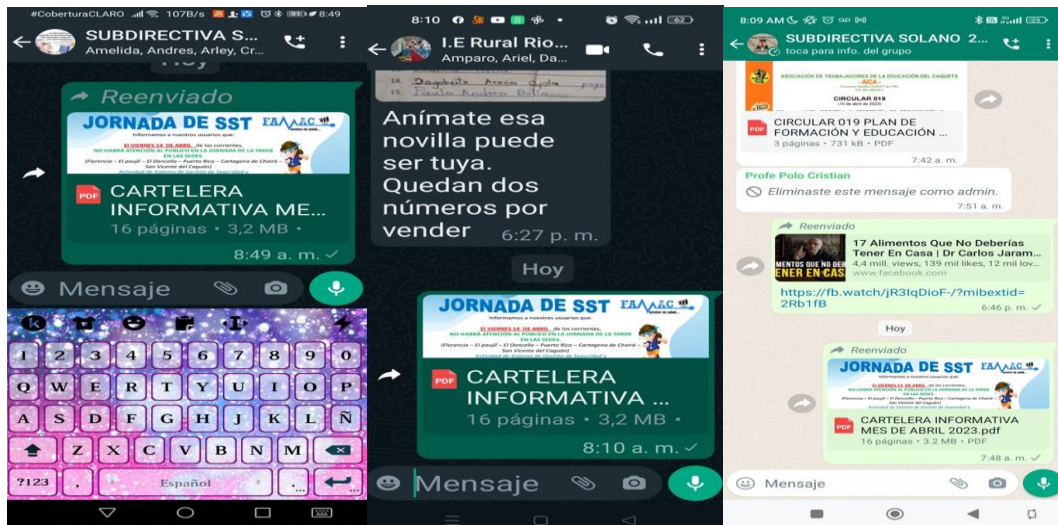
En la sede se aplicaron un total de 42 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial, donde el 100% de los usuarios manifestaron satisfacción con los servicios de la sede, el 66% de los usuarios encuestados valoraron la atención de consulta externa en medicina general, asignación de citas mostrando la calidad del servicio. De los 42 usuarios encuestados se evidencia concordancia con los resultados de satisfacción con la intención de referenciamiento de los usuarios donde el 100% manifiestan esa intención de referir a terceros los servicios de la entidad.



	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

## 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 abril se realizó capacitaciones con los usuarios por medio del educador Caqueteño en los siguientes temas:



	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



Elaboración de duelo



Importancia de la medicina familiar

	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



**Laura Isabel Garcia Llano**  
JEFE DE ENFERMERIA

Importancia de la vacunación



**Claudia Rocio Galindo**  
ODONTOLOGA FAMAC LIMITADA

Importancia de la salud bucal

## 6. Política de participación Social en salud:

Carrera 9ª No. 9ª-104 El Prado – Florencia PBX 8 4352918 Fax. Ext. 109 – 125 – 126 Farmacia 8 4354635 Citas Médicas Ext. 130  
Atención al Usuario Ext. 128 Email: famacltda35@yahoo.es – famacltda35@hotmail.com

	<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>

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.

<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 mayo	junio	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-03
Formato	Versión: 02
Listado de Asistencia	Aprobación: 08/03/2021

Fecha:	17-05-23	Hora Inicio:	2:00	Hora Fin:	5:00	Lugar:	Farmac Da Antonia
ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoría		Capacitación
Asunto:	Comité de control médico						Sede:
Objetivo:	Revisión y análisis de procesos de SIAU						
Responsable(s) convocatoria:	SIAU						

LISTADO DE ASISTENCIA							
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma		
1	Claudio Salcedo	Adulap J. de	3013226721	claudiavargaspluado@p.fund.	[Firma]		
2	Aura M. Sabogal Omal	Udes EST	3103364726		[Firma]		
3	Nalireth Pina	Coordinadora de calidad	310289902	calidad@famactda.com	[Firma]		
4	Alma Romero	Coord. Depto de Red	320304271	almaromero@famactda.com	[Firma]		
5	Ally A. Pérez	Exp. Talento Humano	3136544003		[Firma]		
6	Melbylanhi	Coord. Apoyo TIC	3212918201	Melbylanhi@gmail.com	[Firma]		
7	Nidia C. Ramirez	Coord. Depto. Programas	312435265	grefectonidia@gmail.com	[Firma]		
8	Edith Cuellar Alvarez	Coord. AF. Unión y Trabajo	3208001339	farmac/ed33@yahoo.es	[Firma]		
9	Carolina Contreras	Albano Contreras	3124435728	carolinac@famactda.com	[Firma]		
10	Norma C. Pastrana Lizcano	Coordinadora de Calidad	320337999	norma@famactda.com	[Firma]		
1	Daniela S. Suarez	Coordinadora Administrativa	321253474	daniela.suarez@gmail.com	[Firma]		
2	Liam Oribe	Coordinador Técnico	305087738	liamori02@gmail.com	[Firma]		
3	David Johanna	Secretaria	3136557676	secretariad@famactda.com	[Firma]		
1	Carolina Contreras	Coord. Sed A	3118352209	carolinac@famactda.com	[Firma]		
	Carolina Contreras	Coord. Programas RPA	3136557676	carolinac@famactda.com	[Firma]		

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	