

	<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>	19/07/2023		<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
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 junio
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de junio
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 junio de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.

Primera: Usuaría solicita cita de ortopedia ya que no se le a gestionado. RTA la coordinación de sede tipo A Dr Oscar Fernando González quien reporto la siguiente asignación de cita: Fecha: 13 de junio de 2023 Hora: 11:00 am Lugar: FAMAC LTDA sede El Prado Especialista: Dr. Hector Duvan Ardila

Segunda: usuario con la entidad #MAGISTERIO, con diagnóstico parálisis cerebral , baja visión , requiere autorización de valoración por psiquiatría infantil , neuropediatría , neurocirugía , terapia complementarias integrales (físicas , ocupacional , lenguaje) ordenado por el profesional (no indica) y radicado ante la EPS sin que a la fecha se garantice la prestación del servicio. RTA Dando alcance a su solicitud, se procedió a la respectiva a la asignación de las citas del menor DAINER JULIAN ARIAS CARDOZO solicitadas en la queja radicada en la Supersalud: Valoración por psiquiatría infantil: Fecha: 20 de junio de 2023 Hora: 8:20 am Lugar: Clínica la Fe – Florencia Caquetá

Anexamos recordatorio. Neuropediatría: Fecha: 20 de junio de 2023 Hora: 5:00 pm Lugar: Famac Ltda. Sede el Prado Anexamos recordatorio. Neurocirugía: Una vez revisado, se evidencia que no hay radicada orden medica de esta especialidad en Famac Ltda. Terapia complementarias integrales (físicas,

	<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>

ocupacional, lenguaje). Anexamos programación de terapias del mes de junio según plan terapéutico de la coordinadora de terapias. Lugar: Famac Ltda. Sede Avenidas Anexamos recordatorio de programación Señor Josué, le recordamos que al salir de consulta médica y/o especialista debe radicar las ordenes generadas por el profesional de la salud que atendió su hijo, este proceso lo puede realizar de manera presencial en la sede del municipio donde reside (El paujil) o en la sede principal del prado en el municipio de Florencia, o a través del correo electrónico autorizaciones autorizacionesfamac@gmail.com, una vez radique sus órdenes se procede a la respectiva programación.

Tercera: Clínica Medilaser S.A.S. Usuario activo según ADRES con la entidad #MAGISTERIO Mi madre ingresa a la clínica el día 9 de junio antes de las 6:00 a.m, con una infección ocular grave, es llevada en ambulancia a valoración por oftalmología y la regresan con orden urgente de hospitalización por la gravedad de la Infección, cabe anotas que mi madre está a un mes de cumplir 80 años, paciente hipertensa, con problemas de tiroides, y con una afectación renal y del ojo izquierdo que le impide ver la dejan hospitalizada en un pasillo en una camilla incómoda, por donde pasan otras personas enfermas, camilleros, accidentados, tanques enormes de residuos hospitalarios, y rodeada de cantidad de personas con diferentes patologías, dentro de las cuales hay dos personas con una tos intensa, desde ayer se ha solicitado ubicarla en hospitalización y no ha sido posible, supuestamente porque no hay camas, pero con asombro ayer durante toda la tarde, anoche y hoy toda la mañana constantemente pasan y suben personas jóvenes con patologías no tan graves al lugar de hospitalización, y a ella le niegan una habitación en hospitalización, teniendo en cuenta la edad y la gravedad de su salud. RTA: Realizando la trazabilidad del ingreso de la señora BLANCA LILIA VIDAL DE RAMIREZ el día 9 de junio de 2023 se evidencia que presento cambio de estancia el día 10 de junio de 2023, siendo ubicada en la cama 311A según el reporte diario del censo que remite la Clínica Medilaser a nuestra oficina de referencia y contrareferencia.

Cuarta: Estoy en tratamiento en la clinica barraguer en Bogotá tengo que realizarme una cirugoa y nada qu eme la programan ahora necesito autorización de lente terapéutico y una gotas vigamox, hyabak solución oftalmológica solicitó autorización y entrega de medicamentos y desde luego programación de procedimiento quirúrgico. RTA 1. En referencia a su cirugía el especialista Federico Serrano Guerra, remite a cirugía plástica para reconstrucción y partiendo de la valoración se programa la cirugía, por tal motivo le informamos que su cita con el Dr Raul Sastre cirujano plástico le fue agendada para el día 23 de junio de 2023, a las 2:00 pm, dirección Avenida 9 No 116 – 20 consultorio 607 en la ciudad de Bogotá. Por lo anterior, le solicitamos sea enviado certificado de cuenta bancaria al correo atencionalusuariofamac@yahoo.es antes del miércoles 21 de junio de 2023, para realizar transferencia del valor de la consulta, recuerde que debe pasar por la oficina de referencia dos días antes su cita para la reclamación de su transporte y demás documentos.

2. Con respecto a la autorización del lente, Famac Ltda ya realizo el suministró durante la consulta que se realizó el 16 de junio de 2023 se evidencia en la evolución que se realizó adaptación de lente de contacto terapéutico y de igual forma en correo electrónico recibido por la institución Clínica Barraquer.

3. En cuanto a la entrega de medicamento, este le fue suministrado el día 17 de mayo de 2023 según la fórmula de recibido y entregado que reporta el área de farmacia.

Quinta: Inconformidad de usuaria por horario y disponibilidad de turnos para autorizaciones. RTA La coordinación de atención al usuario y dirección de servicios de salud, realizó revisión de su inconformidad, por lo cual nos permitimos informarle que el orientador entrega turnos para dos tipos de autorizaciones:

1. para las autorizaciones en ventanillas el horario de atención es de 7:00 am a 11:00 am y 2:00 pm a 5:00 pm sin restricción de entrega de turnos; 2. para autorizaciones de algunos exámenes especializados, procedimientos, medicamentos entre otros, se debe pasar por coordinación médica y para ello se

	<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>

entregan 15 turnos en el horario de la mañana y 15 turnos en el horario de la tarde, estos se entregan desde las 7:00 am y desde las 2:00 pm hasta agotar disponibilidad, el acceso a estos depende de la demanda que haya de pacientes para este servicio, entre más demanda en el servicio de autorizaciones por coordinación es más rápido que se entregan los turnos.

Sexta: Presento un problema de sangrado desde diciembre de 2022, realizo consulta general y me envían una ecografía transvaginal para acceder a ella tuve que recurrir también a la superintendencia, el médico general me envía donde el ginecólogo, desde el 8 de mayo de 2023, solicite la consulta, pero la respuesta es que no hay agenda y que cuando haya es por disponibilidad del especialista, siendo así espere que para inicios de junio me llamarán, pero no fue así. Llame hoy 20 de junio y me dicen que tal vez en julio y yo presentando aún el mismo sangrado que afecta mi salud y calidad de vida. RTA:

Séptima: Se verifica realización de exámenes, se asigna cita de control con resultados, para el día 22 de junio de 2023, a las 10:00 am, en las instalaciones de Famac Ltda sede el prado, se hace llamado telefonico y se le informa a la paciente, quien acepta cita. RTA: Una vez recibida su solicitud, se procedió a hacer revisión de su caso donde se verifico la toma de los exámenes que corresponden a presentar en la cita con el especialista, se procedió a solicitar la cita de oftalmológica obteniendo el siguiente agendamiento: Fecha: 10 de julio de 2023, Hora: 8:25 am Lugar: Clínica Barraquer – ciudad de Bogotá.

Octava: con diagnóstico parálisis cerebral, baja visión paciente en condición de discapacidad, manifiesta inconformidad con la entrega de los viáticos para poder acudir a valoraciones de especialista y terapias a la ciudad de Florencia donde le fue autorizado el servicio ya que en la entidad le indica que la entidad no presta el servicio de transporte en el municipios por falta de cobertura. RTA: De manera atenta y respetuosa, nos permitimos informarle que Famac Ltda ha dado cumplimiento con la entrega del transporte para su hijo DAINER JULIAN ARIAS CARDOZO y un acompañante para la asistencia a las terapias de rehabilitación integral y consulta con especialista, según lo evidencian los soportes enviados por medio de la línea de whatsapp de la oficina de atención al usuario 316 8052990, canal por el cual usted ha realizado las solicitudes desde el número de celular 3125727927; para constancia de lo anterior, anexamos soportes de evidencias de los envíos de autorizaciones de transporte.

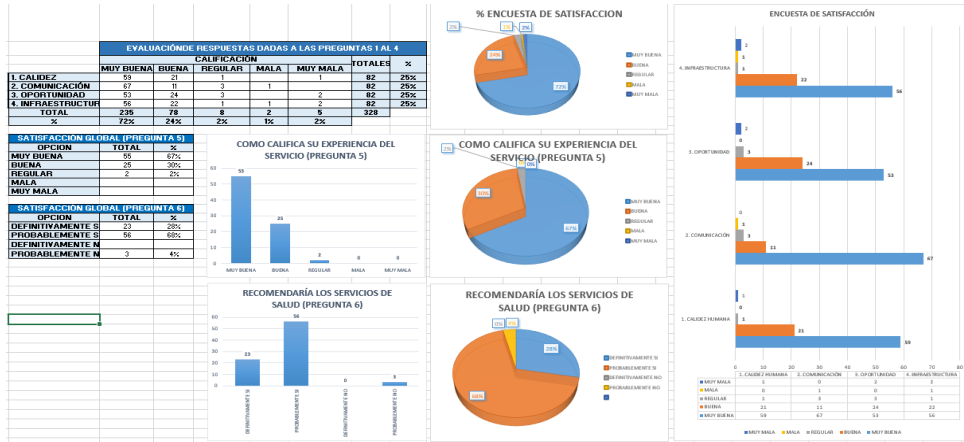
Novena: usuario en tratamiento en la Ciudad de Bogotá, con diagnóstico insuficiencia renal crónica, requiere autorización y programación de aplicación de medicamento ertitoproyectina humana 2000 ui polvo liofilizado para reconst a solución inyectable vial/ administrar 1000 ui cada 1 semana de forma subcutánea por 3 meses, administrar bajo supervisión de centro de salud, usuaria manifiesta que la eps le indica que no tiene convenio con ninguna IPS en la ciudad de Bogotá, se solicita la entidad adelantar las acciones administrativas pertinentes con el fin de autorizar el procedimiento en la ciudad de Bogotá donde se encuentra en tratamiento, indica que el estado de salud del paciente está en gran riesgo por la falta de oportunidad en la continuidad de tratamiento. RTA: Se suministra al menor el medicamentos y la aplicación en centro de salud Famac Ltda, Florencia Caquetá, se anexa evidencia de recibido de padre del menor el señor Herler Palomeque.

#### **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 junio 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.

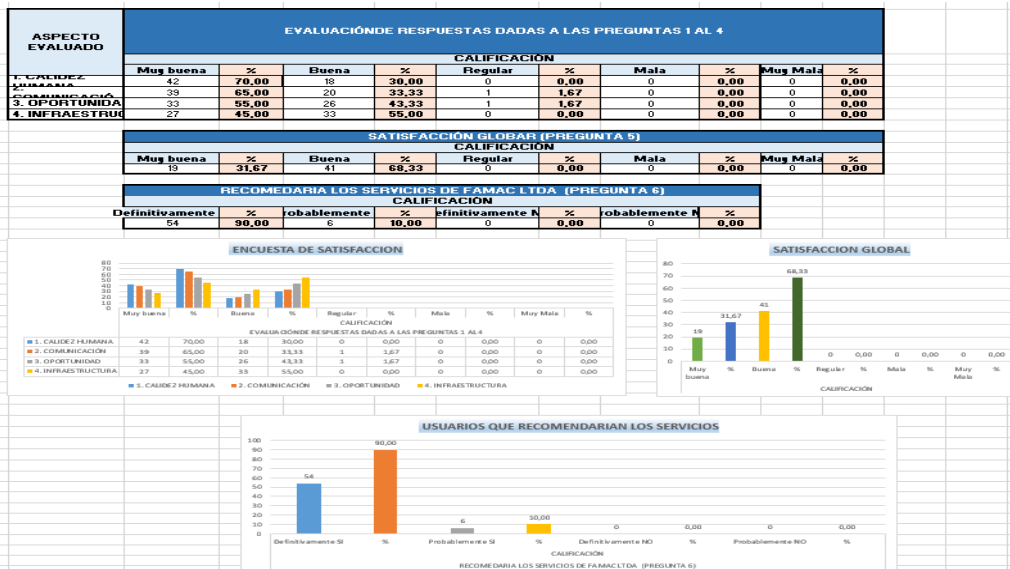
**SEDE FLORENCIA**



**ANALISIS:**

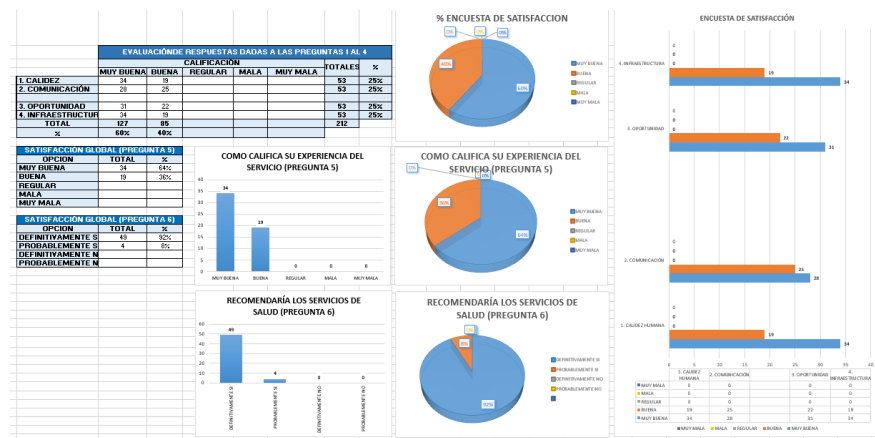
Se aplicaron un total de 82 encuestas en modalidades presencial y telefónica, los servicios con mayor porcentaje de evaluación por parte de los usuarios fue el área de SIAU con un 21.9% y asignación de citas y consulta prioritaria cada una con un 13% los indicadores de infraestructura y oportunidad fueron los que mayor puntuación obtuvieron. Los usuarios evaluados en el periodo en un 94% referenciarían los servicios a terceros, rescatamos la ardua labor que el personal de la entidad ha realizado para resolver las necesidades de la población a través de todas las vías habilitadas buscando oportunidad en el servicio reconocida por la población usuaria encuestada.

**SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN**



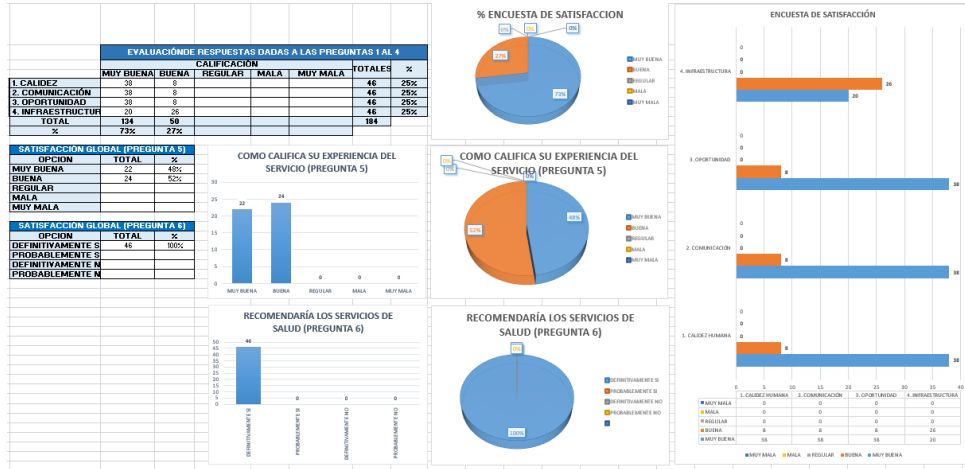
**ANALISIS:**

Se aplicaron un total de 60 encuestas aplicadas en su mayor porcentaje bajo la modalidad presencial y presencial, calificaron cada uno de los aspectos descritos en la encuesta como muy buenos o buenos, el servicios con mayor porcentaje de evaluación por parte de los usuarios fue el área de asignación de citas y consulta externa en medicina general con un 28% cada uno en referencia al número total de encuestas realizadas, los atributos de calidad con mejor ponderación fueron la comunicación y la calidad humana. Dentro de las 60 encuestas realizadas en modalidad presencial y telefónica, los usuarios referenciarían los servicios de nuestra sede de San Vicente del Caguan a terceras personas, el dato es concordante con respecto a los niveles de satisfacción de los usuarios, los valores son representativos y valiosos si se tiene en cuenta los retos constantes en la atención.

**SEDE PUERTO RICO**

**ANALISIS:**

En esta sede se aplicaron un total de 42 encuestas realizadas bajo la modalidad telefónica, donde el 54% de los usuarios evaluaron los servicios de la consulta externa de medicina general con un porcentaje de satisfacción fue del 100% del total de las encuestas aplicadas, el 21% evaluó el servicio de p y d, los atributos de calidez humana y comunicación presentan una mayor ponderación. En concordancia con los resultados de satisfacción el 100% de los usuarios encuestados referenciarían los servicios de la sede a otras personas. No hubo reporte de elemento externo que alterara la dinámica de los servicios que pudiesen incidir en los resultados obtenidos.

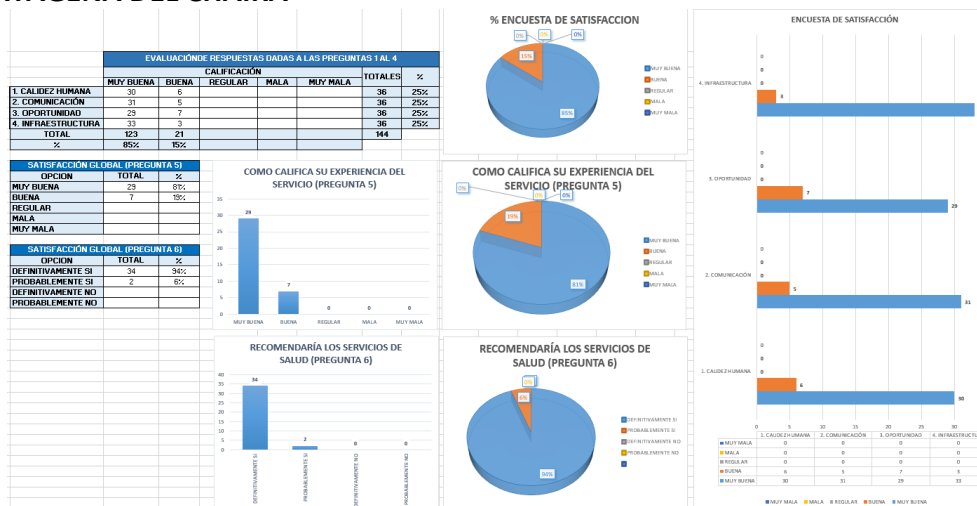
**SEDE EL DONCELLO**



**ANALISIS:**

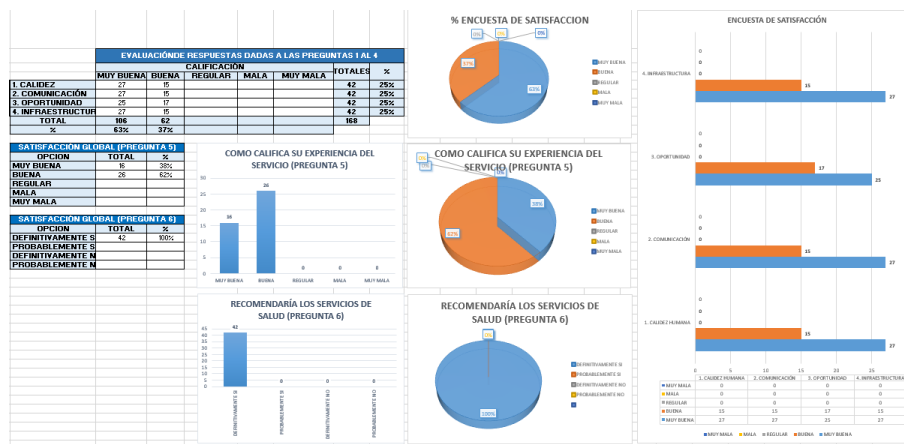
Se aplicaron un total de 46 encuestas aplicadas de manera telefónica y presencial, el 47.8% de los usuarios evaluaron los servicios de odontología y el servicio de consulta en medicina general un 26% con resultados satisfactorios, del total de la población encuestada el 100% manifiestas satisfacción con los servicios recibidos, el atributo de calidad con mejor ponderación fue la calidez. El 100% de los usuarios encuestados referenciarían los servicios de la sede a otras personas con otros aseguradores, dato persistente en lo corrido del año en curso que es representativo para el personal de la sede como manifestación de un nivel de satisfacción con la atención recibida.

**SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA**



**ANALISIS:**

Se aplicaron un total de 36 encuestas bajo la modalidad telefónica en su mayor porcentaje, los usuarios calificaron cada uno de los aspectos descritos en la encuesta como muy buenos o buenos, el servicio con mayor porcentaje de evaluación por parte de los usuarios fue consulta especializada 30%, atención al usuario 27%, el atributo de calidad con mejor ponderación fue la infraestructura y la calidez humana. Dentro de las 36 encuestas realizadas el 94% de los usuarios referenciarían los servicios de nuestra sede de Cartagena del Chaira a terceras personas, el dato es concordante con respecto a los niveles de satisfacción de los usuarios. El valor total está dentro de la meta esperada

**SEDE PAUJIL**

**ANALISIS:**

En esta sede se aplicaron un total de 42 encuestas realizadas bajo la modalidad telefónica, donde el 54% de los usuarios evaluaron los servicios de la consulta externa de medicina general con un porcentaje de satisfacción fue del 100% del total de las encuestas aplicadas, el 21% evaluó el servicio de p y d, los atributos de calidez humana y comunicación presentan una mayor ponderación. En concordancia con los resultados de satisfacción el 100% de los usuarios encuestados referenciarían los servicios de la sede a otras personas. No hubo reporte de elemento externo que alterara la dinámica de los servicios que pudiesen incidir en los resultados obtenidos.

**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 remitida a gestores de salud por correo y grupo de WhatsApp.



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



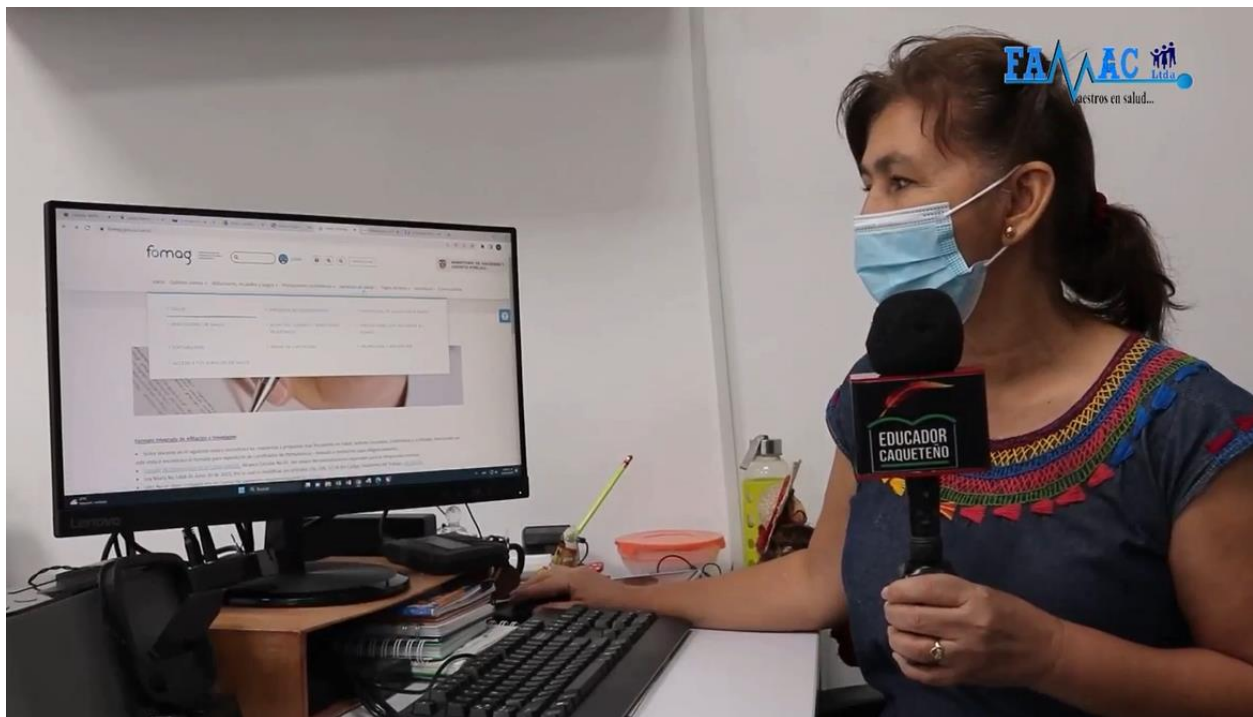
SEMANA DE SALUD DE LA MUJER



REPRESENTANTE DE LOS GESTORES



CUIDADOS EN LA SALUD MENTAL DE LA MUJER



NOVEDADES DE AFILIACION Y REGISTRO

	<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>

## 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.

<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 julio	agosto	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:	19-07-23	Hora Inicio:	2:00	Hora Fin:	5:00	Lugar:	Famac
ACTIVIDAD:	Comité	Reunión		Auditoría		Capacitación	Otros
Asunto:	Comité de Gerencia					Sede:	FAMAC S.A
Objetivo:	Revisar y analizar los planes de STAU						
Responsable(s) convocatoria:	STAU						

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Nidia E. Ramirez	Coord. Op. del Programa	3124352625	- - -	[Firma]
2	Yoliete Fergal	Coordinadora de Calidad	318205162	calidad@famactda.com	[Firma]
3	Edgar Antonio	Coord. Area Temp	32124826	- - -	[Firma]
4	Carolina Garcia	Lider Programas RPT	314565561	- - -	[Firma]
5	Fabrice Ramirez	Coordinación DPM de Red	320013271	fabrice.ramirez@famactda.com	[Firma]
6	Jessica Patricia Jimenez	Contadora	3142705149	jpaco@famactda.com	[Firma]
7	Yany A. Vazquez	Jefe de Talento Humano	3136566003	- - -	[Firma]
8	Liamy Ortiz	Responsable Familia	3054288938	- - -	[Firma]
9	Edith Cuellar Jim	Coord. Asesoría y Redes	3208601339	edimac@famactda.com	[Firma]
10	Chauvin Paola Galindo	Coordinadora de Asesoría	3013706176	chauvin.p.galindo@famactda.com	[Firma]
11	Lucas Gonzalez	Coord. Sd. A	311875770	lucascg@famactda.com	[Firma]
12	Yvon Alain	Jefe de	3205379901	- - -	[Firma]
13	Ayura Ma. Sabido	Lider SST	3103264726	- - -	[Firma]
14	Dagoberto Giraldo	Gerente	3144730822	dgiraldo@famactda.com	[Firma]
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	