

JORNADA DE SGSST



Informamos a nuestros usuarios de Famac Ltda.:
**El VIERNES 19 DE NOVIEMBRE de los corrientes,
NO HABRÁ ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA JORNADA DE
 LA TARDE EN LAS SEDES.**

(Florencia – El paujil – Doncello – Puerto Rico – Cartagena de Chaira – San Vicente del Caguan)

Los servicios de consulta Prioritaria y Farmacia se garantizarán sin alteración alguna en la sede de Florencia.



Actividad de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de los funcionarios



(DECRETO 1072 DE 2015 LIBRO 2, PARTE 2, TÍTULO 4, CAPÍTULO 6)

“Para un sano esparcimiento y una buena salud mental continuando con las normas de bioseguridad decretadas por los Entes de control.”

Agradecemos su comprensión...

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	FAMAC LTDA. Fondo de Asistencia Martha Y. Cuervo A. COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO NOVIEMBRE - 2021
Nombre	DORADOVAR	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	
Cargo	COORDINADORA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	COORDINADORA SIAU	COORDINADORA SIAU	
Firma				

EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE ACREDITACION DE DERECHOS.

Respetado usuario la solicitud de certificados de afiliación se realiza a través de vía WhatsApp al número 3168052990, para ello debe escribir los datos (Nombres y apellidos, número de documento de identidad y descripción de su solicitud) de la persona que requiere el certificado.

El tiempo de respuesta es de 24 a 48 horas hábiles desde la solicitud del documento, para ello es importante tener en cuenta horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m...

Se le brinda respuesta de acuerdo al último mensaje enviado por el usuario, le sugerimos no realizar la misma solicitud en varias oportunidades al alterar la oportunidad en la generación del documento.

FAMAC Ltda. Recuerda a sus usuarios que el único certificado que expide nuestra entidad es el certificado de afiliación al sistema de salud. Nuestra entidad **no expide certificados médicos, para procesos de vinculación académica, laboral u otros fines.**



FAMAC LTDA.
Martha Y. Cuervo A.
COORDINADORA
DE ATENCION AL USUARIO
 Fecha de emisión

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	EDITH CUELLAR	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	NOVIEMBRE - 2021
Cargo	COORDINADORA AFILIACION Y REGISTRO	COORDINADORA SIAU	COORDINADORA SIAU	
Firma				

TRAMITE DE ORDENES MÉDICAS

APLICA PARA USUARIOS ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL, MEDICINA ESPECIALIZADA Y CONSULTA PRIORITARIA EN LA SEDE DE FLORENCIA A QUIENES SE LES HA ORDENADO:

- Laboratorio
- Exámenes de Imageneología
- Controles de consulta especializada
- Procedimientos



Realice su solicitud al correo electrónico:
autorizacionesfamac@gmail.com

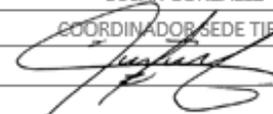
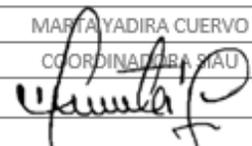
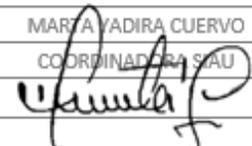
7:00 am A 12:00 m – 2:00 pm A 6:00 pm de lunes a viernes.

Para tramitar su solicitud por favor brindar la siguiente información:

- ✓ Nombre y apellido del paciente
- ✓ Número de identificación del paciente
- ✓ Número de contacto he indicar si tiene WhatsApp
- ✓ Referir nombre del médico que le atendió, si fue consulta de medicina general, especializada describiendo el nombre del profesional o la especialidad si aplica, o consulta prioritaria fecha de la atención y que ordenes le generaron en la consulta.

TIEMPO DE RESPUESTA DE 48 A 72 HORAS HÁBILES A EXCEPCIÓN DE LAS ÓRDENES SEÑALADAS POR EL PROFESIONAL COMO URGENTES O PRIORITARIAS.

Nota: La claridad de la información brindada nos permite dar respuesta oportuna a su solicitud.

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	OSCAR GONZALEZ	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	
Cargo	COORDINADOR SEDE TIPO A	COORDINADORA SAU	COORDINADORA SAU	
Firma				

MODELO DE ATENCION CONSULTA EXTERNA SEDE TIPO A – FLORENCIA Ubicada: Carrera 9 No. 9 – 104 / Barrió El Prado

Estimado usuario, para la solicitud de citas de medicina general y odontología tenemos habilitados los siguientes medios:



Vía telefónica de lunes a viernes **exclusivamente en la línea (038) 4366870**, Escuche atentamente el menú citado por el orientador, Horario de asignación de citas de **7:00 a 9:00 a.m.** y de **2:00 a 3:00 p.m.**



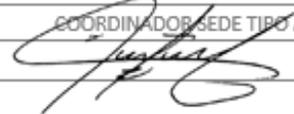
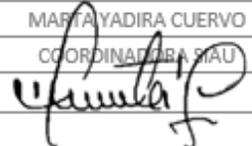
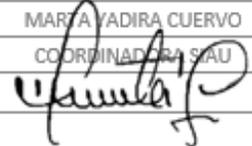
Vía correo electrónico en citasfamac@hotmail.com de lunes a viernes de 7:00 a 11:00 a.m. y de 2:00 a 5:00 p.m. con respuesta a la solicitud después de 48 horas.



De manera presencial de lunes a viernes de 7:00 a 9:00 a.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.

La modalidad de la atención para la consulta de medicina general es virtual si el profesional considera a criterio clínico pertinente la atención presencial se lo indicara al usuario para la asignación de su cita.



	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	OSCAR GONZALEZ	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	 <p>FAMAC LTDA. Martha Y. Cuervo A. FE COORDINADORA DE ATENCION AL USUARIO NOVIEMBRE - 2021</p>
Cargo	COORDINADOR SEDE TIPO A	COORDINADORA SAU	COORDINADORA SAU	
Firma				

INFORMACIÓN DE INTERÉS SEDE FLORENCIA

HORARIO CONSULTA PRIORITARIA SEDE FAMAC - FLORENCIA

DE LUNES A VIERNES
7:00 A.M. a 9:00 P.M.

SÁBADOS DOMINGOS Y FESTIVOS

8:00 A.M. a 12:00 M.
2:00 P.M. a 6:00 P.M.



HORARIO CURACIONES SEDE FAMAC - FLORENCIA

LUNES A VIERNES

10:00 A.M. a 11:00 A.M.
4:00 P.M. a 4:30 P.M.

SABADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS

10:00 A.M. a 11:00 A.M



	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	OSCAR GONZALEZ	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	
Cargo	COORDINADOR SEDE TIPO A	COORDINADORA SAU	COORDINADORA SAU	
Firma				

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

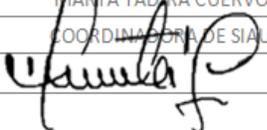
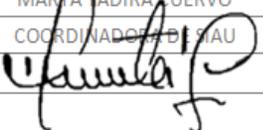
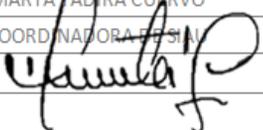


Derechos:

- ✓ Atender con prioridad a los menores de 18 años
- ✓ Recibir los servicios médicos (atenciones, dispensación de medicamentos, pruebas diagnósticas entre otros) de forma oportuna dentro de la red ofertada
- ✓ Elegir libremente, la IPS que quiere que lo trate, dentro de la red disponible
- ✓ Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos
- ✓ Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud
- ✓ Que le informe dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada
- ✓ Recibir un trato digno sin discriminación alguna
- ✓ Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad
- ✓ Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible
- ✓ Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos de tratamiento
- ✓ Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral
- ✓ Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica
- ✓ Que ante el proceso de una enfermedad terminal sea respetada su voluntad de morir con dignidad

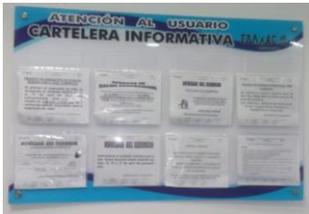
Deberes:

- ✓ Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad. Cumplir las normas y actual de buena fe frente al sistema de salud
- ✓ Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan
- ✓ Brindar la información requerida para la atención
- ✓ Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
- ✓ Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le prestan dichos servicios
- ✓ Hacer uso racional de los servicios, asistir a las citas según asignación y en caso de no poder asistir cancelar oportunamente la asignación.

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	FAMAC LTDA. Martha Y. Cuervo A. COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO NOVIEMBRE - 2021
Cargo	COORDINADORA DE SAU	COORDINADORA DE SAU	COORDINADORA DE SAU	
Firma				

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROCESOS DEL ÁREA DE SIAU

1) CARTELERAS INFORMATIVAS



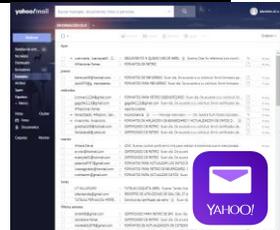
2) GESTORES O VEEDORES DE SALUD



3) BUZÓN DE SUGERENCIAS



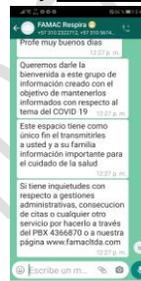
4) OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO



3168052990

atencionalusariofamac@yahoo.es

5) GRUPOS DE WHATSAPP

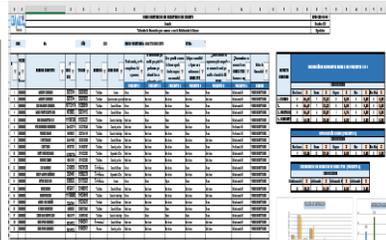


8) PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

<http://www.famaclda.com>



6) LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS



7) PROCESO DE TRÁMITES DE PQRSF



	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	FAMAC LTDA. Martha Y. Cuervo A. COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO NOVIEMBRE - 2021
Nombre	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	
Cargo	COORDINADORA DE SIAU	COORDINADORA DE SIAU	COORDINADORA DE SIAU	
Firma				

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Respetado docente le recordamos que toda incapacidad debe ser tramitada dentro de las 24 horas de la fecha de expedición de la misma, al ser requerimiento de la Fiduciaria La Previsora y las Secretarías de educación: de ser reportada de manera extemporánea debe anexar oficio explicando los motivos que generaron el reporte fuera de los tiempos establecidos.

Para el trámite de la incapacidad debe remitirla al correo electrónico saludocupacionalfamac@yahoo.es con la siguiente información:

- Nombre completo
- Número de cedula
- Número de celular
- Grado de escalafón
- Nombre la Institución donde labora
- Escáner de la incapacidad generada por el médico tratante si la posee en físico.

➤ Recordamos a los docentes pensionados por invalidez que deben ser valorados o calificados cada 3 años, es decir que los docentes valorados o calificados en el año 2018 deben tener valoración o recalificación en el año en curso.



De requerir atención personalizada a la línea WhatsApp 313 657 1090

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	DOROTHOVAR	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	NOVIEMBRE - 2021
Cargo	COORDINADORA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	COORDINADORA SIAU	COORDINADORA SIAU	
Firma				

SEÑOR USUARIO FAMAC LTDA EN BUSCA DE BRINDARLES UN BUEN SERVICIO LES SOLICITA



ACTUALIZAR SUS DATOS Y DE SUS BENEFICIARIOS

Si su ente nominador realizo alguna novedad (retiro, reingreso), los docentes que son trasladados de Institución Educativa, deben informar de inmediato a FAMAC con el objetivo del trámite de incapacidades, concepto medico laboral y otros que se expidan con la información actualizada. Favor actualizar los datos y enviar nuevamente los documentos al área de Afiliaciones de Famac Ltda:

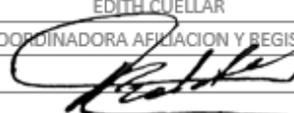
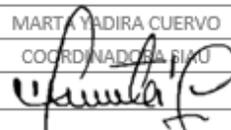
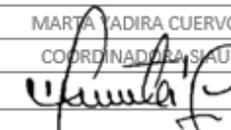
Link para actualizar datos en línea:

<https://www.famacltda.com/v2/archivfamac/siauFlorenacia/Afiliacion/index.html>

Link para descargar formatos: <https://www.famacltda.com/v2/#>

Cuando diligencien en línea adjuntar los formatos y los documentos al correo: afiliacionesfamac@yahoo.es

Para mayor información línea celular: **3115919772**

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	EDITH CUELLAR	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	
Cargo	COORDINADORA AFILIACION Y REGISTRO	COORDINADORA SIAU	COORDINADORA SIAU	
Firma				

NOVIEMBRE - 2021

INFORMACIÓN IMPORTANTE

RECORDAMOS A NUESTROS USUARIOS
LA PAGINA DE WEB DE LA ENTIDAD

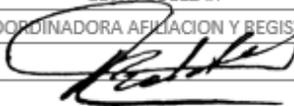
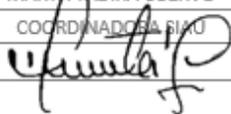
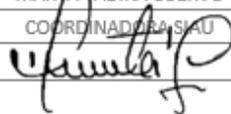
<http://www.famac Ltda.com>



SEÑOR USUARIO LE RECORDAMOS LOS NÚMEROS DE CONTACTO DE
ATENCIÓN DE NUESTRA ENTIDAD.

310 8734033 Referencia y Contra Referencia, atención las 24 horas.
608 4366870

atencionalusuariofamac@yahoo.es

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	EDITH CUELLAR	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	<p>FAMAC LTDA. Martha Y. Cuervo A. COORDINADORA DE ATENCIONAL USUARIO Fecha de Emisión</p>
Cargo	COORDINADORA AFILIACION Y REGISTRO	COORDINADORA SIAU	COORDINADORA SIAU	
Firma				
				NOVIEMBRE - 2021

PROCESO DE SOLICITUD DE SERVICIOS FAMAC LTDA



La solicitud de servicios se puede realizar de 3 formas:



1. Vía telefónica al conmutador 608 4366870

2. Correo Electrónico autorizacionesfamac@gmail.com



3. Presencial (servicios de Coordinación médica, autorizaciones, consulta médica o especializada, consulta odontológica, vacunación y P y D).

1. VIA TELEFÓNICA 608 4366870

La primera pregunta que hace el conmutador es si está en la ciudad de Florencia o un Municipio.



A. FLORENCIA – Opción 1

B. MUNICIPIO – Opción 2

A. FLORENCIA - OPCIÓN. 1

- ▶ **Medicina general y Odontología:** Marque 1
- ▶ **Tramite de Ordenes Medicas:** Marque 2
- ▶ **Atención al usuario:** Marque 3
- ▶ **Farmacia:** Marque 4
- ▶ **Programa PyD:** Marque 5
- ▶ **Consulta Prioritaria:** Marque 6
- ▶ **Coordinación Médica:** Marque 7
- ▶ **Referencia y Contra referencia:** Marque 8
- ▶ **Repetir el MENÚ o esperar en línea para ser atendido por un orientador:** Marque 0



2. CORREO ELECTRÓNICO

Las solicitudes se pueden realizar a través del correo electrónico:

autorizacionesfamac@gmail.com

- El usuario debe enviar los datos personales e indicar que tramite requiere



3. PRESENCIAL

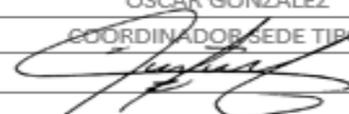
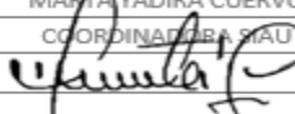
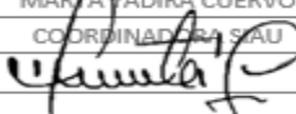
- Horario de atención es de 7:00 a 11:00 am y 2:00a 5:00 pm
- El usuario debe cumplir con todas las medidas de Bioseguridad.
- Lavado de manos obligatorio.
- Uso obligatorio de tapabocas.



B. MUNICIPIOS - OPCIÓN. 2

- ▶ **Sede San Vicente:** Marque 1
- ▶ **Sede Doncello:** Marque 2
- ▶ **Sede Puerto Rico:** Marque 3
- ▶ **Sede Cartagena:** Marque 4
- ▶ **Sede Paujil:** Marque 5
- ▶ **Repetir Menú:** Marque 0



	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	OSCAR GONZALEZ	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	 <p>FAMAC LTDA Martha Y. Cuervo A. COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>
Cargo	COORDINADOR SEDE TIPO A	COORDINADORA SAU	COORDINADORA SAU	
Firma				
				NOVIEMBRE - 2021



INVITA A TODOS SUS USUARIOS A ASISTIR AL PUNTO DE VACUNACIÓN MAS CERCANO PARA QUE INICIEN SU ESQUEMA DE VACUNACIÓN CONTRA EL COVID 19

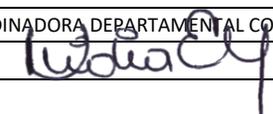
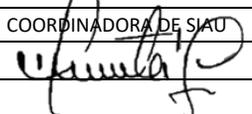
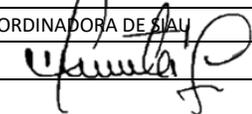



YO ME VACUNO

LAS VACUNAS CONTRA EL COVID 19 SON GRATUITAS ¡VACUNATE! POR TI, POR TODOS



FAMAC LTDA.
Martha Y. Cuervo A.
COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	NIDIA RAMIREZ	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	NOVIEMBRE - 2021
Cargo	COORDINADORA DEPARTAMENTAL COVID-19 SIVIGILA	COORDINADORA DE SIAU	COORDINADORA DE SIAU	
Firma				

FAMAC LTDA.
Martha Y. Cuervo A.
 COORDINADORA
 DE ATENCIÓN AL USUARIO

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	NIDIA RAMIREZ	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	NOVIEMBRE - 2021
Cargo	COORDINADORA DEPARTAMENTAL COVID-19 SIVIGILA	COORDINADORA DE SIAU	COORDINADORA DE SIAU	
Firma				



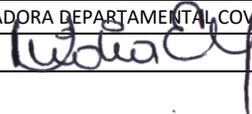
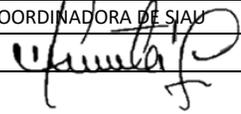
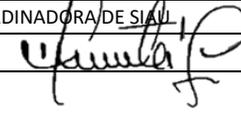
INVITA A TODOS SUS USUARIOS AL PUNTO DE VACUNACIÓN INICIAL PARA QUE COMPLETEN SU ESQUEMA DE VACUNACIÓN CONTRA EL COVID 19



**LAS VACUNAS
CONTRA EL COVID
19 SON
GRATUITAS
¡VACUNATE!
POR TI, POR
TODOS**

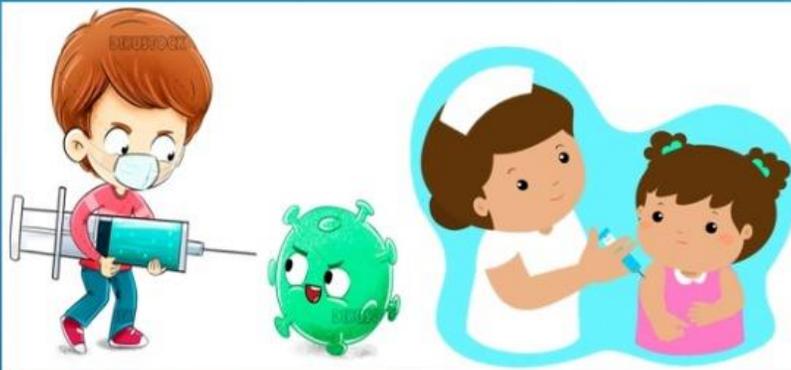


FAMAC LTDA.
Martha Y. Cuervo A.
COORDINADORA
DE ATENCIÓN AL USUARIO

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	NIDIA RAMIREZ	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	NOVIEMBRE - 2021
Cargo	COORDINADORA DEPARTAMENTAL COVID-19 SIVIGILA	COORDINADORA DE SIAU	COORDINADORA DE SIAU	
Firma				



INVITA A TODOS LOS NIÑOS Y NIÑAS DE 3 AÑOS A 11 AÑOS A ASISTIR AL PUNTO DE VACUNACIÓN MAS CERCANO PARA QUE INICIEN SU ESQUEMA DE VACUNACIÓN CONTRA EL COVID 19



LAS VACUNAS CONTRA EL COVID 19 SON GRATUITAS ¡VACUNATE! POR TI, POR TODOS



FAMAC LTDA.
Martha Y. Cuervo A.
 COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	NIDIA RAMIREZ	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	NOVIEMBRE - 2021
Cargo	COORDINADORA DEPARTAMENTAL COVID-19 SIVIGILA	COORDINADORA DE SIAD	COORDINADORA DE SIAD	
Firma				



FAMAC LTDA.
Martha Y. Cuervo A.
 COORDINADORA
 DE ATENCIÓN AL USUARIO

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	
Nombre	NIDIA RAMIREZ	MARTA YADIRA CUERVO	MARTA YADIRA CUERVO	NOVIEMBRE - 2021
Cargo	COORDINADORA DEPARTAMENTAL COVID-19 SIVIGILA	COORDINADORA DE SIAU	COORDINADORA DE SIAU	
Firma	