

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 1 de 6

FECHA: 27 de febrero de 2020

<b>TEMA A TRATAR:</b>	Comité de Participación Social en Salud		<b>Nº</b>	GDE-GS-(02)	
<b>CONVOCADA POR:</b>	Anderson Mendez	<b>PROCESO:</b>	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
<b>FECHA DE LA REUNION:</b>	18 de Noviembre de 2020	<b>HORA INICIO:</b>	8:22 am	<b>HORA FIN:</b>	10:00 am
<b>LUGAR:</b>	Aplicativo Zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
Anderson Mendez	Director Nacional Servicio al Cliente	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Marcela Hurtado	Supervisora Call Center	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Blanca Nury Rojas	Analista de Servicio al Cliente	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Humberto Alvarado	Representante Asociación Usuarios Fiscal Asosoacha	Nueva EPS
Martha Elena Moreno	Representante Asociación Usuarios Presidente IPS Cafam	Nueva EPS
Rafael Rodriguez	Representante Asociación Usuarios Ips Bienestar Centenario	Nueva EPS
Mario Barreto	Representante Asociación Usuarios Presidente Viva 1A – Marly	Nueva EPS

(Anexar Firmas)



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 2 de 6

FECHA: 27 de febrero de 2020

### SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES

TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
		EJECUTADA	EN PROCESO	
Enviar presentación realizada por la Dirección de servicio al cliente a los representantes de la asociación	Jefe Anderson Mendez	X		
Verificación de Tono de Espera en la línea de atención call center	Jefe Anderson Mendez	X		
Tramite de 2 inconformidades radicadas por pacientes de alto. Enviar solicitud al correo de <a href="mailto:atencionalusuario@sosaludvisual.com">atencionalusuario@sosaludvisual.com</a>	Nestor Alvarez	X		
Realizar análisis de PQRS correspondientes enviadas por el señor Néstor Alvarez	Jefe Anderson Mendez	X		
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (18 Noviembre 2020) Hora: 8: 00 am a 10:00 pm	Marcela Hurtado	X		

### TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:22 am donde el jefe Anderson Mendez en calidad de Director de servicio al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.
2. Lectura de participantes.
3. Lectura del acta anterior.
4. Aprobación de los participantes del comité (reconocimiento).
5. Presentación orden del día.
6. Temas a tratar: <ul style="list-style-type: none"><li>• Toma la palabra el señor Rafael Rodriguez, quien notifica inconvenientes con la línea de acceso del Call Center y con el horario de atención de la Línea de WhatsApp.</li><li>• El Jefe Anderson Mendez manifiesta que el inconveniente con la línea obedece a fallas en la estructura, por el cambio de servidor y el problema del operador UNE.</li></ul>

- El Jefe Anderson notifica que el **17 Noviembre 2020** se realizó reunión con la Jefe del Call Center y la supervisora con el fin de tomar alternativas para cubrir la necesidad del servicio.
- Se clarifico la modalidad de trabajo vía WhatsApp, se está trabajando con la ingeniera para que exista la posibilidad de adquirir una linea de WhatsApp Bussines y se puedan conectar varias personas en una misma linea. En la actualidad los números se encuentran independientes para cada Regional (Bogota, Cundinamarca y Medellin).
- A la fecha estamos llamando a los usuarios para evitar demoras en la linea de atención y de esta manera garantizarle la prestación del servicio según necesidad, es decir, nos anticipamos a la llamada de los usuarios.
- En horas pico se garantiza tener la mayor cantidad de asesores contestando llamadas; lo anterior con el fin de facilitar el acceso a los servicios y evitar demoras en la linea de atención.
- En la actualidad la Linea de coordinadores de los programas PYP envían una base de usuarios semanal que se encuentran en riesgo cardiovascular; para asignar servicio de Oftalmología.
- Se organizo una mesa de trabajo para garantizar que todos los servicios ordenados sean programados; se hace una distribución de los servicios y de igual manera el seguimiento del caso a caso.
- El señor Rafael Rodriguez, felicita a la entidad por el envio de los mensajes para recordar las citas pendientes por asistir.
- El Jefe Anderson especifica que no para todos los servicios se tiene definido esta estrategia, algunos servicios requieren tener unas indicaciones específicas, motivo por el cual se seleccionan las especialidades para remitir el recordatorio de las citas.
- La señora Martha Moreno felicita a la entidad por la limpieza de las salas de espera, organización y los filtros realizados al momento de la llegada de los usuarios.
- El Jefe Anderson manifiesta que la entidad cuenta con un comité de Emergencia que se reúnen cada 15 días, con el fin de conocer las novedades que se presentan en cada una de las sedes; lo anterior con el fin de intervenir de manera prioritaria algún caso de mayor impacto.
- El Señor Humberto Alvarado pregunta cuanto es el tiempo estimado para asistir a la consulta.
- El Jefe Anderson manifiesta que el tiempo estimado es de 20 minutos antes, si los servicios requieren una condición especial (se citan con 1 hora de anterioridad).
- El Jefe Anderson manifiesta que en tiempos de pandemia, para aquellos usuarios que tengan una **sospecha de Covid – 19** la entidad tiene definido que en lo posible no asistan a cita de manera presencial a menos que sea una urgencia; pues la institución ha establecido el servicio por Tele Consulta para que el usuario sea atendido por esta vía. Desde la asignación de la cita (por las diferentes vías) se realiza una encuesta, lo anterior con el fin de validar el estado actual de salud y así mismo programar la cita.

- El Jefe Anderson manifiesta que realizara la verificación con la administradora del Centro Comercial de Soacha para ver viable el ingreso a la sede 20 minutos antes.
- El señor Humberto Alvarado pregunta cuál es el modelo de atención para acceder a una cita de Oftalmología, indica que deben pasar primero por optometría.
- El Jefe Anderson indica que el Modelo de Atención es en conjunto con la EPS se diseñó por integralidad para el servicio de Oftalmología; pues no todos los usuarios deben pasar por Optometría; solo el 30 % ingresa a Oftalmología. De igual manera no todos los pacientes están enfermos de patología visual, algunos de ellos requieren actualización de su fórmula de gafas y control periódico.
- El señor Humberto Alvarado manifiesta el cobro de las cuotas moderadoras.
- El Jefe Anderson hace énfasis en que cada servicio que el usuario agende con SO, todas las consultas van a tener cobro a menos que exista una excepción por parte de la Eps (cirugías y exámenes se maneja Copago para los Beneficiarios, las consultas se manejan por cuotas moderadoras). En la entidad no tenemos programas activos de P y P por lo que no se excluye de realizar el copago por el servicio prestado.
- El señor Humberto Alvarado manifiesta inconvenientes con la (autorización y entrega del medicamento) no autorizado por parte de la EPS.
- El señor Humberto Alvarado hace énfasis en el Recurso Humano para atender a los usuarios en las sedes.

7. Varios.

- El Jefe Anderson indica que la EPS a través de la Secretaria de Salud va a capacitar a los médicos generales de la Ips primaria para el direccionamiento de los servicios en cuanto a la identificación temprana de problemas visuales.
- El Jefe Anderson comenta el manual de Humanización de Servicio, adicional manifiesta que en conjunto con la Jefe de Calidad se está concertando realizar capacitaciones en temas referentes a: Seguridad del paciente, rutas de atención; para los participantes del Comité de Participación Social en Salud.

8. El Jefe Anderson informa que la **IPS SO** está en redes sociales; realiza constantemente capacitaciones a través de las redes por Instagram Live, por lo que se invita a todos los presentes ser partícipes de estas actividades de formación.

9. Siendo las 10:15 am se da por finalizada la reunión al Comité de Participación Social en Salud, agradeciendo la asistencia a las partes convocadas.

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 5 de 6

FECHA: 27 de febrero de 2020

<b>ACUERDOS Y COMPROMISOS</b>		
<b>TAREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>
Retroalimentación del coordinador de Sede Santa Isabel para hacer frente a las necesidades de las personas que quieran hablar y exponer situaciones frente a la prestación de los servicios.	Jefe Anderson Mendez	18 Noviembre 2020
Socializar el nombre de los coordinadores de cada punto y el nombre de los representantes de la Asociación.	Jefe Anderson Mendez	23 Noviembre 2020
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (16 Diciembre 2020) Hora: 8: 00 am a 10:00 pm	Marcela Hurtado	16 Diciembre 2020

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 6 de 6

FECHA: 27 de febrero de 2020

Fecha	Correo Electronico	Ciudad	Numero de Acta	Nombres y Apellidos	No. Identificacion	Ocupacion	Empresa
18/11/2020	servicioalcliente@sosaludvisual.com	BOGOTA	2	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
18/11/2020	agmendez.1984@gmail.com	BOGOTA	2	Anderson Mendez	80143226	Director Nacional de Servicio al Cliente	so servicios medicos y oftalmologicos
18/11/2020	marthamorenocorredor@gmail.com	BOGOTA	2	MARTHA ELENA MORENO CORREDOR	41561742	Pensionada	Colpensiones
18/11/2020	analista.servicliente@sosaludvisual.com	MEDELLIN	2	BLANCA NURY ROJAS ARROYAVE	42791685	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS