



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

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud	N°	GDE-GS-(05)		
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	24 de Marzo de 2021	HORA INICIO:	8:35 am	HORA FIN:	10:05 am
LUGAR:	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
Bianca Nury Rojas	Analista de Servicio al Cliente	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Alejandra Pineda	Asistente de Servicio al Cliente	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Hady Mosquera	Auxiliar de Atención al Usuario	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Milena Morales	Jefe Call Center	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
Rodolfo García	Invitado	Nueva EPS
Esther Galindo	Invitada	Nueva EPS
Orlando Escudero	Invitado	Nueva EPS
Aicardo Gonzalez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES

TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
		EJECUTADA	EN PROCESO	
Jornadas de Capacitación Con temas Referentes a Salud Visual	Jefe Anderson Mendez	X		Miércoles 17 de marzo 2021
Socializar el nombre de los coordinadores de cada punto y el nombre de los representantes de la Asociación para que los dejen ingresar a las sedes.	Jefe Anderson Mendez	X		Miércoles 17 de marzo 2021
Enviar via correo recordatorio para la próxima reunión de CPSS (17 Marzo 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 pm	Alejandra Pineda	X		Miércoles 17 de marzo 2021

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:35 am el jefe Anderson Mendez en calidad de director de servicio al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.
2. Lectura del orden del día.
3. Verificaron Quorum <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
4. Lectura y aprobación del orden del día. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
5. Lectura y aprobación de compromisos acta anterior (16 de febrero 2021). <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
6. Acuerdos y compromisos
7. Varios: <ul style="list-style-type: none"> ➤ El jefe Anderson Mendez informa que algunos representantes del comité presentaron inconformidad por el aplazamiento de la reunión que se encontraba programada para el día 17 de Marzo de 2021 la cual fue reprogramada para el día de hoy 24 de Marzo 2021. Manifiestan que las novedades deben ser presentadas al grupo con varios días de antelación y no unas horas antes al inicio de la reunión. ➤ Pide la palabra la señora Martha Elena, quien informa que la cancelación se debió a que Nueva EPS les modifico la fecha de la reunión, por tal motivo, se solicito a la mesa

de trabajo aplazar convocatoria por la importancia que tiene, se aclara que los motivos son ajenos a S.O.

- Se establece en comité que las novedades serán reportadas con varios días de antelación solo si las causas derivan de fuerza mayor se aplazar evento de lo contrario se dará continuidad con los integrantes que puedan asistir.
- Seguidamente, la funcionaria, Milena Morales, jefe de call center presenta al comité el Modelo de Atención Institucional.
- Jefe Anderson Mendez interviene he indica que el modelo de Atención en S.O tiene su connotación para ofrecerle una integralidad de los servicios y mejorar el acceso de salud visual a los pacientes.
 - Se muestra la ruta de atención que va desde la toma agudeza visual pasando por Optometría hasta valoración médica oftalmológica según condición clínica.
 - Así mismo, se establece que en los casos donde los pacientes tienen alguna dificultad visual, urgencia vital o consultan en primera instancia a una IPS hospitalaria y esta última remite a los pacientes con prioridad, la IPS SO garantiza la atención en un tiempo inferior a 72 horas.
- La Supervisora de Call Center, Marcela Hurtado, realiza intervención explicando el ciclo del servicio de S.O
 - El jefe Anderson Mendez hace énfasis en que cada paciente tiene un papel diferente en el ciclo de servicio, el cual, dependiendo de la condición clínica visual de cada usuario, este será visto en cada área
 - El jefe Anderson Mendez hace referencia en que los profesionales que se contratan en S.O tienen la experiencia y trayectoria requerida y necesaria para minimizar los riesgos previsibles.
 - La Supervisora de Call Center, Marcela Hurtado explica el Modelo de Servicio al Comité por medio de ejemplos trasmite el mensaje ..Ejemplo: Informa que el área del Call Center esta encargada de asignar los servicios según la orden médica, donde un Back Office realiza el contacto telefónico con el usuario para asignarle la citas con el especialista según ordenamiento. Esto con el fin de facilitar la atención y seguimiento de los usuarios.
 - Para la programacion de exámenes el área de autorizaciones es la encargada de realizar el contacto con el usuario según prioridad y necesidad del paciente.
 - Así mismo el área de programación de cirugía procede con la programacion de los procedimientos previo visto bueno por el servicio de anestesia.
- Se explica al comité que se implementó un back office para evitar tramites excesivos según necesidad de cada paciente.

- La Señora Martha Moreno interviene e indica que los usuarios siempre son lo más importantes y que siempre se debe garantizar que estén contentos y pregunta cuál es el porcentaje de la inasistencia de los pacientes.
- El jefe Anderson Mendez responde que desde hace varios años se envía mensaje de texto a los números que el paciente relaciona con el fin de recordar las citas programadas.
- El jefe Anderson Mendez informa que a finales del febrero se presentó un daño en el software de la Institucional lo que ocasiono cancelación de algunos servicios.
- El mismo manifiesta que se ha podido evidenciar pacientes que acceden a los servicios por medio de radicación de PQRS los cuales no consultan a los canales establecidos lo que incrementa el número de inconformidades.
- El jefe Anderson Mendez hace aclaración que en S.O el personal está comprometido para ser facilitadores de los servicios con el fin de brindar comodidad y acceso a los usuarios.
- El jefe Anderson Mendez aclara que la asignación de los servicios va acorde a la orden tratando en lo posible de no asignar servicios con fechas largas para evitar olvido de cita.
- La señora Martha Moreno pregunta que por que los pacientes llegar a instituciones de 3 nivel.
- El jefe Anderson Mendez indica que muchas veces es porque consultan por el servicio de urgencias y son posteriormente remitidos por S.O. depende comorbilidades del paciente, algunos necesitan Unida de Cuidado intensivo.
- El señor Mario Barreto felicita a S.O por su excelente labor de servicio
- El jefe Anderson Mendez manifiesta al comité que se vienen adelantando campañas de humanización y capacitación para el personal con el fin de reforzar la calidad en el servicio.
- El señor Rafael Rodriguez interviene sobre el tema de la socialización del modelo de atención donde indica que por norma las citas se deben solicitar de manera presencial.
- El jefe Anderson Mendez informa que el modelo está implementado para que el usuario tenga acceso por linea de atención o de manera virtual para evitar aglomeraciones en salas de espera, además, informa que las visitas periódicas que realiza la Secretaria de Salud da un aforo máximo en las sedes.
- Así mismo argumenta que S.O realiza en las diferentes sedes un filtro al ingreso, donde se lleva a cabo controles de identificación de sintomáticos respiratorios acompañadas de una encuesta los que permite tener un mayor control de aforo. Se coloca el ejemplo de CIS plaza 54 que Antes de la pandemia se tenía un local 212 destinado solo para asignación de citas pero por la actual pandemia se debió integrar todo el mecanismo pasando la asignación a manera virtual.

- El señor Rafael Rodriguez argumenta que la Secretaria de Salud tiene sus normas para el aforo y que espera para el mes de Mayo 2021 ya se empiece a normalizar.
- El jefe Anderson Mendez argumenta que se están implementando campañas de protección e información general a los usuarios en las plataformas de Facebook e Instagram. También menciona que hay un Facebook live en vivo donde se va a presentar un psiquiatra quien nos entregara información valiosa sobre la identificación y manejo de crisis atribuidos a los efectos de la pandemia, Por lo anterior, se le informara al comité vía WhatsApp para que puedan asistir a esta conferencia. De igual manera estaríamos cumpliendo con los compromisos educativos y de formación propuestos.
- El jefe Anderson Mendez informa que mientras se normaliza la situación de la actual pandemia se está manejando la modalidad de tele orientación en citas médicas. Socializando que no tiene muy buena acogida.
- La señora Martha Moreno pregunta que si se han recibido quejas en los buzones de sugerencias.
- El jefe Anderson Mendez informa que hay diferentes canales de PQRS donde se canalizan las quejas, como los son; la plataforma de Nueva Esp, correo electrónico, y buzón de sugerencias, donde a través del equipo de servicio al cliente son los encargados de dar trámite a cada una de las solicitudes. La encargada de bogota es la funcionaria Hady Mosquera quien realiza el recorrido por las diferentes sedes, dependiendo de la inconformidad se tiene un tiempo máximo de 15 días hábiles para emitir la respuesta, S.O trata de dar la respuesta de manera inmediata según el caso., en el caso de Medellin es Nury Rojas.
- El jefe Anderson Mendez informa que ya se realizó la socialización de los representantes de la asociación en las diferentes sedes y con los coordinadores que la representan.
- La señora Martha Moreno pregunta que horario la funcionaria Hady Mosquera realiza a la visita a las diferentes sedes.
- El jefe Anderson Mendez responde que no se tiene un día específico, pero se puede notificar la funcionaria Hady Mosquera para concertar un encuentro.
- Señora Martha Moreno solicita en lo posible un encuentro presencial de la Asociación de usuarios.
- El jefe Anderson Mendez responde que se va estudiar dependiendo de la situación actual de la ciudad y posibles restricciones que impartan los entes reguladores.
- El señor Rafael Rodriguez pide que se llegue a las reuniones con casos específicos.
- la señora Martha Moreno pide al jefe Anderson Mendez sacar un espacio para que un optómetra y oftalmólogo de una charla

- El jefe Anderson Mendez informa que esta dentro de los planes futuros está en dar una capacitación a la asociación de usuarios estaría dentro de la revisión con los jefes de área revisar la disponibilidad y posibilidad de realización. Se estará evaluando...
8. Se cierra sesión siendo las 10:05 a.m. agradeciendo la participación de las personas convocadas.

ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Jornadas de Capacitación Con temas Referentes a Salud Visual (está en revisión por los líderes de área) se dio inicio con charla de Especialista de Psiquiatría a través de live..	Jefe Anderson Mendez	20 de Abril del 2021
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (21 Abril 2021) Hora: 8:00 am a 10:00 am	Alejandra Pineda	20 de Abril del 2021

Fecha	Correo electronico	Ciudad	No. Acta	Nombres y Apellido	Identificaci	Ocupacion	Empresa
24/03/2021	servicioalcliente@sosaludvisual.com	BOGOTA	5	ALEJANDRA PINEDA	1014208017	Asistente servicio al cliente	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S
24/03/2021	supervisorcall@sosaludvisual.com	BOGOTA	5	MARCELA HURTADO MALAGON	1057710667	Supervisora Call Center	SO Servicios medicos y oftalmologicos S.A.S
24/03/2021	jefecall@sosaludvisual.com	BOGOTA	5	Sandra Milena Morales Noguera	65554996	Jefe Call Center	S O Servicios médicos y oftalmológicos
24/03/2021	marthamorenocorredor@gmail.com	BOGOTA	5	MARTHA ELENA MORENO C.	41561742	PRESIDENTE ASUIPSCAFAM	S. O.
24/03/2021	tellezcamilo612@gmail.com	BOGOTA	5	Camilo Tellez	10157687	Asociación de usuarios Nueva Eps	Nueva Eps
24/03/2021	hadymoreno22@gmail.com	BOGOTA	5	Hady Janeth Mosquera Moreno	1019090726	Auxiliar atención al usuario	NO
24/03/2021	esterg107@hotmail.com	BOGOTA	5	Esther de los Angeles Galindo4148 2223	41482223	Representante IPS Primavera	Colpensiones
24/03/2021	aycardo1459@gmail.com	BOGOTA	5	Aycardo Gornzalez Galvez	17125165	Pensionado	