



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>N°</b>	GDE-GS-(08)
<b>CONVOCADA POR:</b>	Anderson Mendez	<b>PROCESO:</b>	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
<b>FECHA DE LA REUNION:</b>	16 de junio 2021	<b>HORA INICIO:</b>	8:00 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
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
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
Carlos Alberto Reyes	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Ruben Pérez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Libardo Ramirez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS

(Anexar Firmas)

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES				
TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
		EJECUTADA	EN PROCESO	
Modificación del primer punto del acta anterior	Jefe Anderson Mendez	X		15 de junio 2021
Envío de Link YouTube charlas Glaucoma y Catarata	Jefe Anderson Mendez	X		15 de junio 2021
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (15 de junio 2021) Hora: 8:00 am a 10:00 a.m	Alejandra Pineda	X		15 de junio 201

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:00 am el jefe Anderson Mendez en calidad de director de servicio al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.</li> <li>2. Lectura del orden del día.</li> <li>3. Verificaron Quorum <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación por parte de los integrantes del Comité.</li> </ul> </li> <li>4. Lectura y aprobación del orden del día. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación por parte de los integrantes del Comité.</li> </ul> </li> <li>5. Lectura y aprobación de compromisos acta anterior (21 de mayo 2021). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación por parte de los integrantes del Comité.</li> </ul> </li> </ol>
<p>Siendo las 8:00 am el jefe Anderson da inicio a la reunión y agradece la respuesta efectiva y el compromiso asumido para esta convocatoria, después de concluir la lectura del acta anterior la colaboradora Alejandra Pineda pregunta si aprueban el acta anterior, todos los participantes refieren la aprobación.</p>

## 6. Varios:

Interviene el jefe Anderson e indica que la idea de esta reunión es que nos puedan contar lo que haya ocurrido con las atenciones de manera positiva o negativa, que adicionalmente nos indiquen si tienen alguna duda. Interviene el señor Aicardo y refiere que escucho que no hubo agenda para el servicio de oftalmología, el jefe Anderson responde que al finalizar la tarde hemos tenido complicaciones porque el paro ha lesionado tanto al paciente como al colaborador, por lo que se tomó la decisión de citar a los usuarios mucho más temprano, por ello en Soacha nos tocó cambiar las agendas por los bloqueos en la autopista sur, el paro también dificulta la salida de los profesionales y esto nos lleva a tener represa.

Adicionalmente confirma el ingreso el Dr. Jaramillo quien tendrá agenda los días Lunes y martes, refiere que el doctor es especialista en el servicio de Catarata y hace jornadas de Oftalmología general, agrega que el suceso que nos informan fue un caso puntual ya subsanado.

Interviene el señor Aicardo y pregunta si un paciente toma el teléfono para pedir la cita esta podrá ser generada. El jefe Anderson responde que sugiere que en estos casos el usuario se acerque a la sede para consultar por qué aún está pendiente por llamar. Levanta la mano el señor Marco Tulio e indica que tiene un caso pendiente el de la señora Janeth e informa el teléfono de contacto para el respectivo trámite 3174154001.

Interviene el señor Marco Tulio y pregunta para una persona que tiene un diagnóstico de Catarata cuanto es el tiempo en que se demora la programación, indica que la pregunta la hace porque le parece que el trámite está muy demorado. El jefe Anderson refiere que el proceso esta alineado con una norma que hay de guías, donde se valida si la catarata está madura, para que el servicio sea programado esta debe estar en su punto. Adiciona que el 98% de las cirugías son exitosas pero que esto va ligado a las guías de manejo, agrega que desconocemos cuanto tiempo se demora la IPS PRIMARIA para el proceso, porque se ordenan unos exámenes de laboratorio y luego cita de anestesia y hay que evaluar las comorbilidades. es el profesional quien decide si se puede operar o no, anota que el paciente se puede estar operando de 1 a 3 meses, esto depende del manejo de la consulta de anestesiología si se deriva otra complejidad esto lo define la IPS.

El señor Marco Tulio refiere que el pasado 24 de febrero 2021 asistió a cita con la Dra Pardo quien generó exámenes por sospecha de Glaucoma, adiciona que ya los tiene aprobados, pero le generaron una cita para el 28 de julio 2021, agrega que no le parece normal porque el diagnóstico es sospecha de glaucoma, el jefe Anderson refiere que es un diagnóstico presuntivo el profesional evalúa el contexto, y define si es prioritario para proceder con el agendamiento. Adiciona que nosotros realizamos un barrido diario de las órdenes para confirmar la conducta, e informa que va a revisar el caso para lo cual solicita nos deje los datos.



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 4 de 6

FECHA: 27 de febrero de 2020

El señor Carlos Alberto Reyes indica que entiende que hay una serie de pasos que debe seguir el paciente, pero la pregunta es en el sentido de que hay una incertidumbre generada de una orden por un posible diagnóstico, que a la fecha no tiene respuesta y hoy supera los 3 meses. Adicionalmente pregunta si el call center tiene idea de que la ordenen está por fuera del tiempo; Adiciona Anderson por favor aclarar por qué la demora en el Caso de Marco Tulio, la situación es que muchas personas tienen el mismo problema. El jefe Anderson responde: El año pasado cuando inicio la pandemia realizamos un cambio en el modelo de atención, con el objetivo de tener mejor contacto con el paciente, el Back baja las ordenes de acuerdo a la conducta que emita el profesional, es decir hay que validar cada orden de servicio y es el médico quien indica en qué momento quiere ver al paciente, adiciona este proceso nos ha dado muy buen resultado porque ha permitido bajar el volumen de solicitudes, no obstante pueden haber fugas y en esos casos hemos realizado la intervención.

El señor Aicardo refiere que sería muy bueno tener una capacitación sobre el tema indica que la salud no es una ciencia exacta.

Nuevamente interviene el señor Carlos y refiere que la preocupación es que hoy hay un caso puntual que supera incluso los términos de ley, amparado en la sombrilla de la pandemia, adiciona que es el médico tratante el que tiene que determinar en que tiempo debe volver a valorar el paciente, es decir el profesional es el que da de acuerdo al tiempo de valoración el parte de tranquilidad.

El jefe Anderson ratifica que el medico define el tratamiento y si la citación es en 2 o 3 meses, genera recomendaciones, especificaciones etc. Agrega que filtramos un listado de pacientes y encontramos que han asistido más de 8 veces a una cita en un mes.

Don Humberto refiere que tiene las siguientes inquietudes: la primera sobre el asunto de los medicamentos, porque le formulan 2 y le cobran cuota moderadora por cada uno, solicita que se valide y tomen correcciones, la segunda sobre la participación a esta reunión indica que no está siendo tan representativa. La tercera pregunta es si las citas de retina se están realizando presencial o telefónicamente. El jefe Anderson responde que el tema de cuotas moderadoras es de la EPS no de es de nuestra pertinencia, para el tema de estas reuniones refiere que está terminando de hacer un aviso informativo, la idea es que los usuarios conozcan el tipo de trabajo que se esta realizando y se va a dejar un correo electrónico donde ellos pueden solucionar el acceso a estas reuniones.

A la tercera pregunta responde que el seguimiento de la patología la define el profesional hay diagnósticos que son muy complejos y que tienen comorbilidades que se pueden complicar. Un paciente de retina se tiene que ver en forma presencial para mirarle el fondo del ojo y se pueda valorar de forma integral.

El jefe agrega que hay varias clases de lentes unos insertados dentro del ojo y otros por fuera adición que hubo una época que por una especie de moda algunas personas lo utilizaron, sin necesidad y a la mayoría les generó problemas, refiere que no todos los lentes se pueden utilizar, pero esa prescripción se coloca de acuerdo a la descripción del paciente. Los que se colocan a nivel externo se generan bajo prescripción mipses. Adicionalmente que hay diferentes clases de lentes unido a esto está la cirugía refractiva que se puede hacer a través de láser, si hay problemas de catarata se puede reemplazar el lente por uno artificial es un proceso delicado.

Interviene el señor Rafael y consulta si hay soluciones para usuarios de WhatsApp el jefe Anderson refiere que el tema tecnológico nos ha complicado un poco la vida, el señor Rafael indica que tiene un caso de un usuario que colocó el 8 de junio 2021 la solicitud de una cita. Quedaron de llamarlo hace 3 meses y aún no lo han llamado, adicionalmente que incluso él le prestó el celular y aún no lo llaman. El jefe Anderson indica que se realizarán las validaciones correspondientes.

Finalmente, el jefe Anderson proyecta el video de la doctora Zoraida donde se habla de Catarata. Al finalizar el video los participantes agradecen e indican que muy interesante que se continúen realizando este tipo de charlas.

•  
Se cierra sesión siendo las 9:00 am agradeciendo la participación de las personas convocadas.

#### ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Revisar el caso del señor Marco Tulio para revisión de exámenes de diagnóstico, generar cita de Glaucoma	Marcela Hurtado	15 de julio del 2021
Revisar el caso de la señora Julieth Cel 317415401	Call Center	15 de julio del 2021
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (15 julio 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 am	Marcela Hurtado	15 de julio del 2021



**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	Ciudad	Numero Acta	Nombres y Apellidos	No. Identificación	Ocupación	Empresa
16/06/2021 8:37	asousunepsrestrepo20@gmail.com	BOGOTA	apruebo	Libardo Ramirez Bernal	19198154	pensionado	pensionado
16/06/2021 8:48	supervisorcal@sosaludvial.com	BOGOTA	7	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	SO Servicios medicos y oftalmologicos S.A.S
16/06/2021 8:55	marthamorenocorredor@gmail.com	BOGOTA	No. 7	MARTHA ELENA MORENO CORREDOR	41561742	PENSIONADA	ASOCIACIÓN CAFAM - NUEVA EPS