



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 1 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud		Nº	GDE-GS-(11)	
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	15 de septiembre 2021	HORA INICIO:	8:00 am	HORA FIN:	10:00 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
Blanca 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 Asooacha	Nueva EPS
Martha Elena Moreno	Representante Asociación Usuarios Presidente IPS Cafam	Nueva EPS
Rafael Rodriguez	Representante Asociación Usuarios Ips Bienestar Centenario	Nueva EPS



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 2 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

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	
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (14 de septiembre 2021) Hora: 8:00 am a 10:00 a.m.	Marcela Hurtado	X		14 de septiembre 2021
Ajuste de agendas Dr Reyes	Jefe Anderson	X		14 de septiembre 2021



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 3 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

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.
2. Lectura del orden del día.
3. Verificaron Quorum
 - Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
4. Lectura y aprobación del orden del día.
 - Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
5. Lectura y aprobación de compromisos acta anterior 18 de agosto 2021).
 - Aprobación por parte de los integrantes del Comité.

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 interviene la señora Martha y refiere sobre el compromiso en el acta anterior en referencia a los manejos de las agendas de Soacha y el envío de recordatorios via mensajes de texto SMS, interviene el jefe Anderson e indica que el Dr reyes es un Corneo logo y que efectivamente tras su salida se realizaron los ajustes en las agendas para garantizar el servicio. Adiciona que se opto por suspender las agendas en facatativa porque no se estaban supliendo y estas posiblemente serán enviadas a Soacha, adiciona que llego un recurso nuevo en la compañía, para el cargo de Coordinadora de todas las zonas de Cundinamarca. Interviene la señora Martha y consulta si los participantes de dicha zona, pueden seguir asistiendo a esta reunión porque la idea es que no nos separen de nuestros amigos, responde el jefe Anderson indicando que no hay ningún problema que el objetivo de estas reuniones es que se logre una buena participación en pro de un lograr que se cumpla con un buen servicio. Nuevamente interviene el jefe Anderson y refiere que en referencia al tema de los recordatorios, estos se envían de forma masiva, señalamos la fecha de forma masiva y no hemos



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 4 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

logrado identificar cuales personas han estado excluidas, adiciona que los servicios de oftalmología y optómetra son el grueso de la compañía, por lo que debe llegar un SMS, interviene Marce hurtado y adiciona que los controles posoperatorios no se les envían SMS, ocurre lo mismo cuando un caso es prioritario, porque el profesional programa fuera de la agenda.

6. Varios:

Interviene el señor Orlando e informa que en Soacha hay personas que van para cirugía de Cataratas y aún no se sabe si el tiempo es el correcto para el procedimiento, adiciona que hay un usuario que lleva esperando tres años para la cirugía y en la actualidad ya está perdiendo la visión. Interviene el jefe Anderson e indica cómo funciona la ruta. Comenta que no todos los usuarios son susceptibles a cirugía, informa que hay un proceso de guías medicas internacionales, que permite evaluar si el usuario es candidato o no para el procedimiento, para ello la agudeza visual debe ser 20/100, refiere que las indicaciones son precisas, por lo tanto, si se realiza un proceso inferior a este rango puede ser perjudicial para el paciente, adiciona que cuando el profesional envía a realizar la valoración se mide el grado de madurez de la catarata. Por lo tanto, si un usuario tiene una medición 20/50, 20/40 no es un candidato para la programación, es importante recalcar que esta medición no la define la edad. Agrega que cuando se genera una sospecha de Catarata se realiza un seguimiento y por ende debe estar por encima de 20/100 para que sea quirúrgica, antes de esto el seguimiento va acompañado a valoración y mire que tanto se puede corregir con gafas o lentes la mayoría llega a 20/20 en esos casos no hay necesidad de la cirugía, o que podría espaciar y evitar eventos adversos.

Interviene el señor Carlos Alberto y refiere que entiende los protocolos porque no es fácil que el usuario comprenda la proyección de 4, 5, 6 meses o más o hasta de 1 año, situación compleja porque se trata de la visión de un ser humano situación difícil tanto para el como para su familia. Interviene el jefe Anderson y refiere estamos haciendo un trabajo con los médicos para que se realice el abordaje la idea es que el profesional pueda sensibilizar el usuario y podamos así evitar cualquier tipo de inconformidades,



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 5 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

Adiciona que esta semana llego una tutela de otra institución y el diagnóstico del paciente sólo era una sospecha de catarata, ni siquiera tenía orden, por lo cual la respuesta fue que el paciente actualmente estaba en exámenes de extensión. Adiciona que para poder programar el procedimiento hay que generar las autorizaciones y realizar un seguimiento de las ordenes que emite el profesional y hay que validar los tiempos porque depende de la conducta que emita el profesional para poder asignar. Es de anotar que hay veces que la IPS PRIMARIA se demora hasta 2 meses para poder asignar.

Se cierra sesión siendo las 9:50 am agradeciendo la participación de las personas convocadas.



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 6 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (20 de octubre 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 am	Marcela Hurtado	16 de octubre del 2021
Calle 51 señora Martha generar cita de Oftalmología y retina	Jefe Anderson	16 de octubre del 2021
Revisar Oportunidad de las agendas en Soacha y los problemas de comunicación	Jefe Anderson	16 de octubre del 2021

Fecha temporal	Dirección de correo electrónico	No. Acta	Ciudad	Fecha	Nombres y Apellidos	No. Identificación	Cargo	Empresa
15/09/2021 9:38	supervisorcall@sosaludvisual.com	11	BOGOTA	15/09/2021	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	SO Servicios Medicos y O oftalmologico S.A.S
15/09/2021 9:27:22 a. m.	servicioalcliente@sosaludvisual.com	11	BOGOTA	19/09/2021	Olga Lucia Urrego Bello	1020816062	Asistente Servicio al Cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/09/2021 9:36	Asousunepsrestreepo20@gmail.com	11	BOGOTA	18/09/2021	Libardo Ramirez Bernal	19198154	Representante legal	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 7 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

15/09/2021 9:28	adlitri@hotmail.com	11	BOGOTA	15/09/2021	ADRIANA LIZETH TORRES RODRIGUEZ	1033759531	AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/09/2021 9:57	marthamorenocorredor@gmail.com	11	BOGOTA	15/09/2021	MARTHA ELENA MORENO C.	41.561.742	Presidente asociación IPS CAFAM- Nueva EPS	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/09/2021 10:25	carlosalbertoreyespolanco2011@hotmail.com	11	BOGOTA	15/09/2021	CARLOS ALBERTO REYES POLANCO	14202140	DELEGADO REGIONAL ASOCIACIONES DE USUARIOS BOGOTA D.E.	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/09/2021 9:30	hadymoreno22@gmail.com	11	BOGOTA	15/09/2021	HADY JANETH MOSQUERA MORENO	1019090726	AUXILIAR DE ATENCION AL USUARIO	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/09/2021 10:21	analista.serviclient@sosaludvisual.com	11	MEDELLIN	15/09/2021	Blanca Nury Rojas Arroyave	42791685	Analista de Servicio al Cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S