



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

COMITÉ DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

PRESENTADO POR :

ANDERSON MENDEZ LARA
DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE



Siente la libertad de *vivir*

TEMAS A DESARROLLAR

1. Generalidades de la Política Participación Social en Salud en IPS SO ??
2. Creación del Comité de según lineamientos de PPSS
3. Concertación de la mesa de trabajo (cronograma de reuniones)
4. Información general IPS SO



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

1. El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de 2017 adopta la Política de Participación Social en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto,

6.2. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La política parte del reconocimiento de la participación como derecho fundamental vinculado a otro derecho fundamental como lo es la salud. En tal sentido, el Estado es garante de los mismos y la ciudadanía tiene el derecho y el deber de co-construir la salud. La política sienta las bases para el cumplimiento del derecho a la participación en el marco de la Ley 1438 de 2011 y la Ley Estatutaria en Salud (Ley 1751 de 2015) y cubija a todo el territorio nacional y a todos los integrantes del sistema de salud.



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

6.3 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la PPSS es definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía

Siente la libertad de *vivir*

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

6.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 6.4.1 Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- 6.4.2 Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.
- 6.4.3 Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto – cuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- 6.4.4 Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- 6.4.5 Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en la presupuestación participativa en salud.

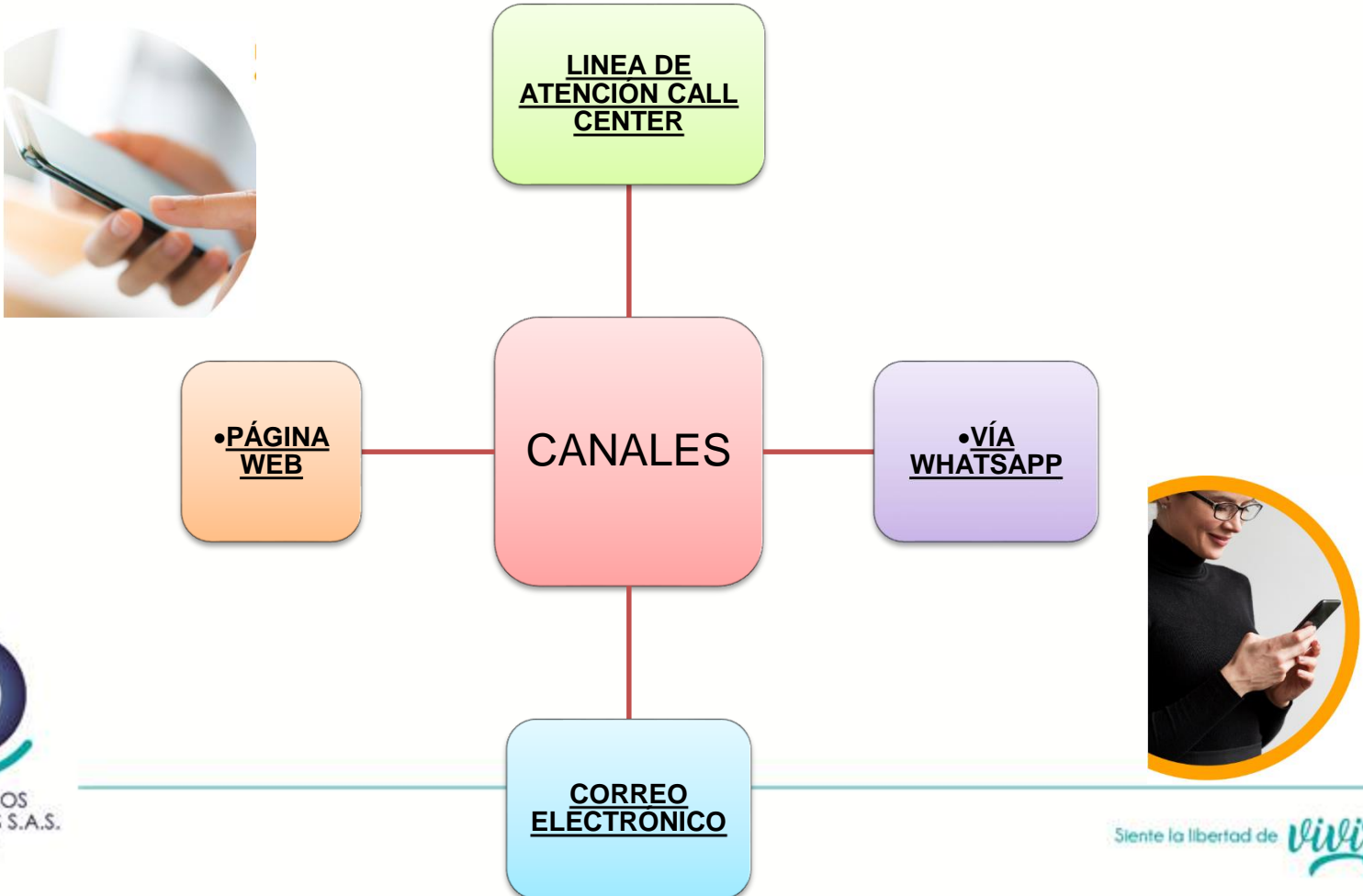


SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

CANALES DE ATENCIÓN

Con el ánimo de facilitar la comunicación la **IPS Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S** dispuso nuevos canales de acceso a las solicitudes que expresan nuestros usuarios las cuales se relacionan a continuación:



CANALES DE ACCESO DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS OFTALMOLÓGICOS

FORMULARIO DE SOLICITUD

Nombre completo

Tipo de documento

Teléfono fijo

Celular

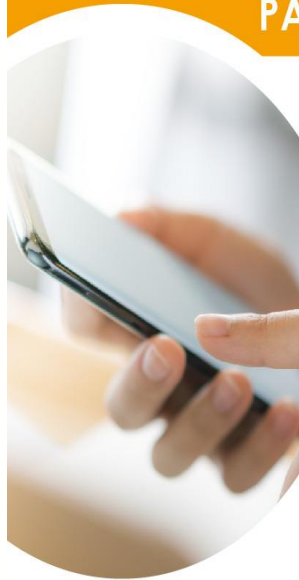
Especialidad solicitada

EPS a la que pertenece

Email

Acepto términos, condiciones y política de manejo de datos.

ENVIAR SOLICITUD



TENEMOS
UN NUEVO
CANAL PARA TI

ingresa a nuestra página web
www.sosaludvisual.com
a través de nuestro

CHAT SO

Si tienes dudas o requieres orientación
en la prestación de nuestro servicio



Siente la libertad de *vivir*



BOGOTÁ



Línea del call center
6069595



Correo electrónico
citasmedicas@sosaludvisual.com



Whatsapp
3054083559

CUNDINAMARCA



Línea del call center
6069595



Correo electrónico
citasmedicas@sosaludvisual.com



Whatsapp
3053629702

MEDELLÍN



Línea del call center
2836006



Correo electrónico
citasmedicasmedellin@sosaludvisual.com



Whatsapp
3053712093



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Correo:

atencionalusuario@sosaludvisual.com

Siente la libertad de *vivir*

TEST COVID -19



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: FORMULARIO PARA LA DETECCIÓN DE CASOS SOSPECHOSOS O CONFIRMADOS COVID -19

PROCESO: GESTIÓN DE HABILITACIÓN Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

CODIGO: GHS-PLA13-FOR1

VERSIÓN: 4

PÁGINA: 1 de 1

FECHA: 13 de octubre de 2020

Fecha: DD/MM/AAAA

Nombre completo: _____ Edad: _____

Usuario: Colaborador: Acompañante: EPS: _____

Tipo de documento: _____ Número: _____ Teléfono: _____

Nº	CUESTIONARIO	SI	NO
1	¿ Ha tenido fiebre en los últimos 14 días? (temperatura mayor o igual a 38 grados centígrados)		
2	¿Ha tenido síntomas respiratorios como tos, dificultad respiratoria, secreción nasal, dolor de garganta?		
3	¿Ha notado pérdida del sentido del gusto o del olfato en los últimos 14 días?		
4	¿En caso de haber presentado la enfermedad por covid 19, usted o su familia continúan en cuarentena estricta por los 14 días ?		

Resultado toma de temperatura infrarojo _____ mmHg

Nota: - Recuerde que podemos dar ingreso al usuario 21 días después de presentado el primer síntoma Covid

-Si alguna de las respuestas es positiva informe a su jefe inmediato

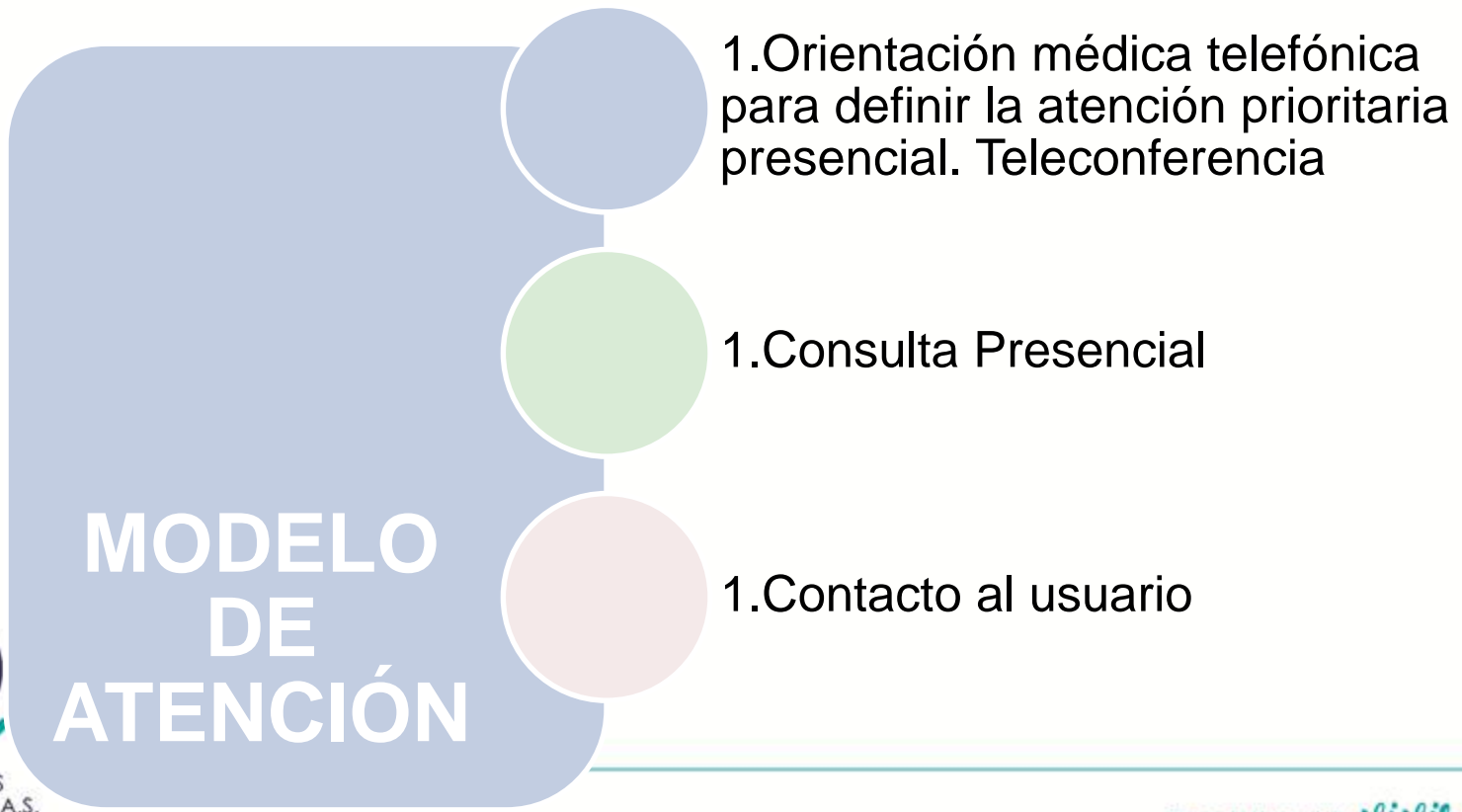


SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

MODELO DE ATENCIÓN

Continuando con el proceso de atención para la consulta oftalmológica en especial para aquellos usuarios que necesitan ser controlados de forma periódica para el seguimiento y tratamiento de patologías crónicas, la entidad habilitó el siguiente modelo de atención:



El reto para la institución es lograr la calidez, la humanización y la espiritualidad en sus servicios. Solo se logra si hay **Voluntad y compromiso** .
EXISTE CONCIENCIA PERO HA FALTADO ACCIÓN.





SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Estrategia **SO**mos todos

DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

FEBRERO 2021

Siente la libertad de *vivir*



COMO SURGE LA INICIATIVA??

Su origen se establece como iniciativa de la **Regional Medellin** en cabeza del actual Gerente Dr Juan Carlos Moreno Saldarriaga y su equipo de trabajo.

OBJETIVO

- Parte de una estrategia de información que pretende **educar a los usuarios** sobre aspectos generales de protección y autocuidado en tiempos de pandemia.



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

ALCANCE

- Permeate en todos los miembros de la organización una cultura de educación y autocuidado.
- Establecer un compromiso del cliente interno en el cuidado y protección de la salud pública.
- Fortalecer las relaciones y comunicación entre el colaboradores y nuestros usuarios.
- Ser un referente en las instituciones sanitarias por la entrega y compromiso para el Mantenimiento, fortalecimiento y protección de la salud en la población.



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

EDUCACION AL PACIENTE Y FAMILIA

Que decir
????



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

GUION ESTABLECIDO

- Buenos / días / tardes / Noches

Sean ustedes Bienvenidos a **SO Servicios Médicos y Oftalmológicos**, Esperamos que su permanencia en nuestras instalaciones este acorde a las expectativas. Como parte del equipo de salud Les habla XXXXXX cargo XXXX

Con el animo de fortalecer las medidas de bioseguridad en beneficio de evitar la propagación o diseminación del virus por **COVID 19**, la IPS desea entregarles algunas recomendaciones generales como parte de las actividades mínimas de protección y autocuidado que se deben desarrollar dentro y fuera del establecimiento de salud.



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

3 TEMAS FUNDAMENTALES

Siente la libertad de *vivir*

GUION

Sr Usuario NO OLVIDE

1. Uso Obligatorio de tapabocas

- Debe estar en buenas condiciones de uso
 - si utiliza tapabocas de tela debe lavarlo todos los días con agua y jabón , si es tapaboca Quirurgico o convencional lo ideal es cambiarlo diariamente.
 - Debe cubrir nariz y Boca
 - Procure no tocar el tapabocas con las manos
- Especificaciones generales de uso .



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

CONTINUACION GUION



2. Lavado frecuente de manos u / o Higienización con alcohol glicerinado

- En el momento contamos con XXX puntos de dispensación de Alcohol los cuales se encuentran ubicados xxxxx Señalar
- Si tenemos posibilidad de alcohol (Mano) realizar el ejercicio con los usuarios indicando los pasos a seguir para una adecuada higienización .

3. Distanciamiento Social

- En cualquier espacio donde se encuentren deben mantener un distanciamiento mínimo de 2 metros entre personas.



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Recuerde : *SO esta comprometida con su salud*

ESTRATEGIA SOMOS todos

Siente la libertad de *vivir*

Video



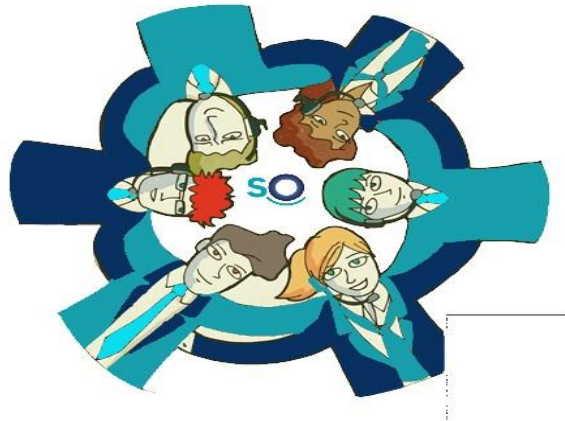
SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

Video



¡GRACIAS!



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

AVANCES Y DESAFÍOS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIO ESPECIALIZADOS SO

DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

JULIO 2021



Siente la libertad de *vivir*



SERVICIOS MÉDICOS Y OFTALMOLÓGICOS

HOME

ÓPTICA

SERVICIOS MÉDICOS

SOLUCIONES

ATENCIÓN AL USUARIO

NUESTROS SERVICIOS

RESERVAS

CENTRO DE INVESTIGACIÓN

IMPORTANTE

¡Tranquilo, todas nuestras instalaciones son Bioseguras!

Programa tu cita de optometría y/o oftalmología a través de los siguientes canales:

BOGOTÁ / CUNDINAMARCA	MEDELLÍN
Línea del call center 606 9595	Línea del call center 293 6006
Correo electrónico citasmedicas@sosaludvisual.com	Correo electrónico citasmedicas@sosaludvisual.com
Whatsapp 305 408 3559 - 305 362 9702	Whatsapp 305 371 2093



SERVICIOS MÉDICOS Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S. Y/O SO S.A.S

TEMAS



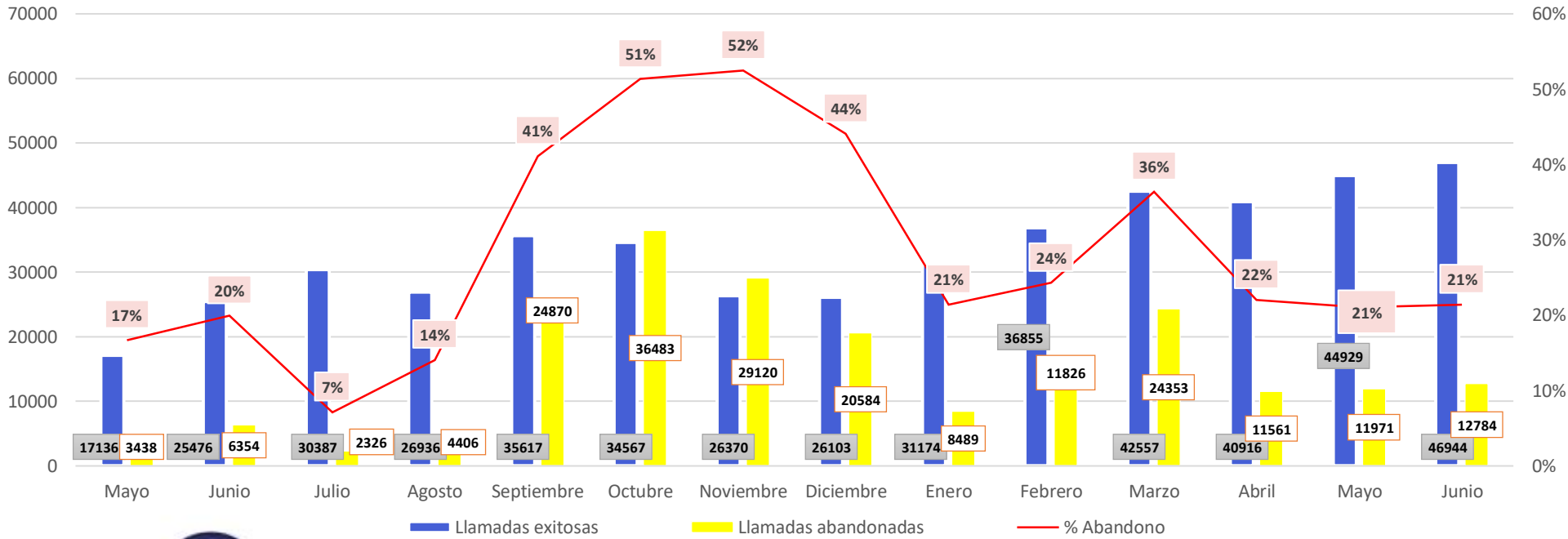
1. Nivel de Servicio en canales de atención
2. Socializar el comportamiento PQRSF del 1er Semestre 2021
3. Experiencia del servicio
4. Avances
5. Desafíos y retos para segundo semestre
6. Novedades

1. NIVEL DE ATENCIÓN



Nivel de Atención Call Center

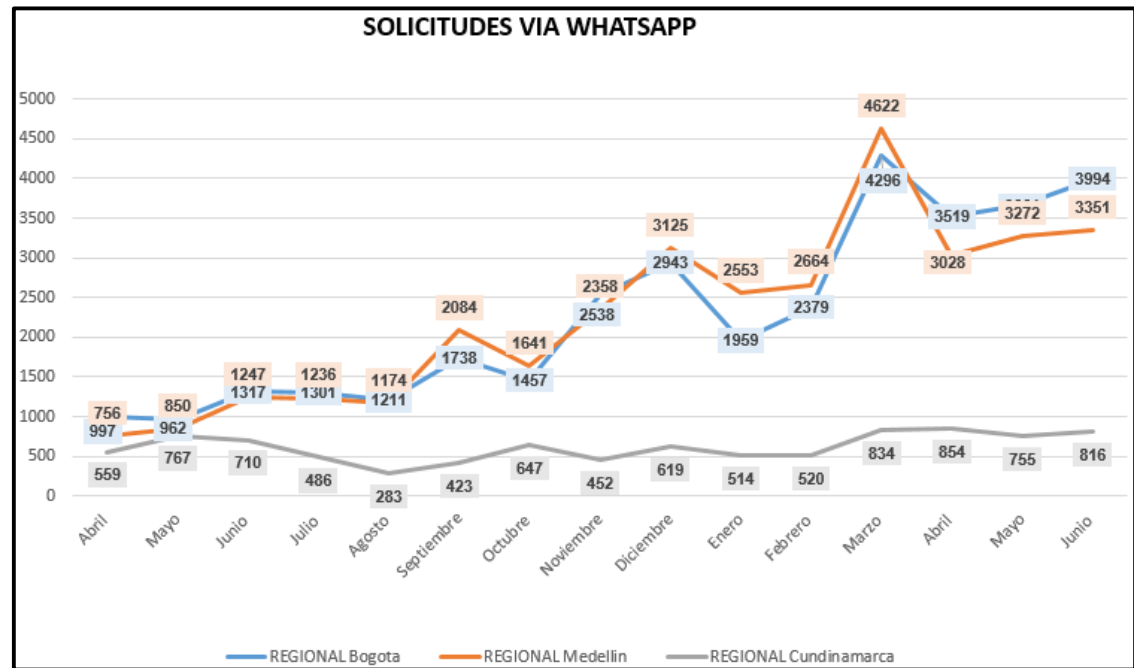
Llamadas atendidas Vs Abandono Call Center SO



Siente la libertad de *vivir*

MES	REGIONAL		
	Bogota	Medellin	Cundinamarca
Abril	997	756	559
Mayo	962	850	767
Junio	1317	1247	710
Julio	1301	1236	486
Agosto	1211	1174	283
Septiembre	1738	2084	423
Octubre	1457	1641	647
Noviembre	2538	2358	452
Diciembre	2943	3125	619
Enero	1959	2553	514
Febrero	2379	2664	520
Marzo	4296	4622	834
Abril	3519	3028	854
Mayo	3661	3272	755
Junio	3994	3351	816

COMPORTAMIENTO DE SOLICITUDES VIA WHATSAPP



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

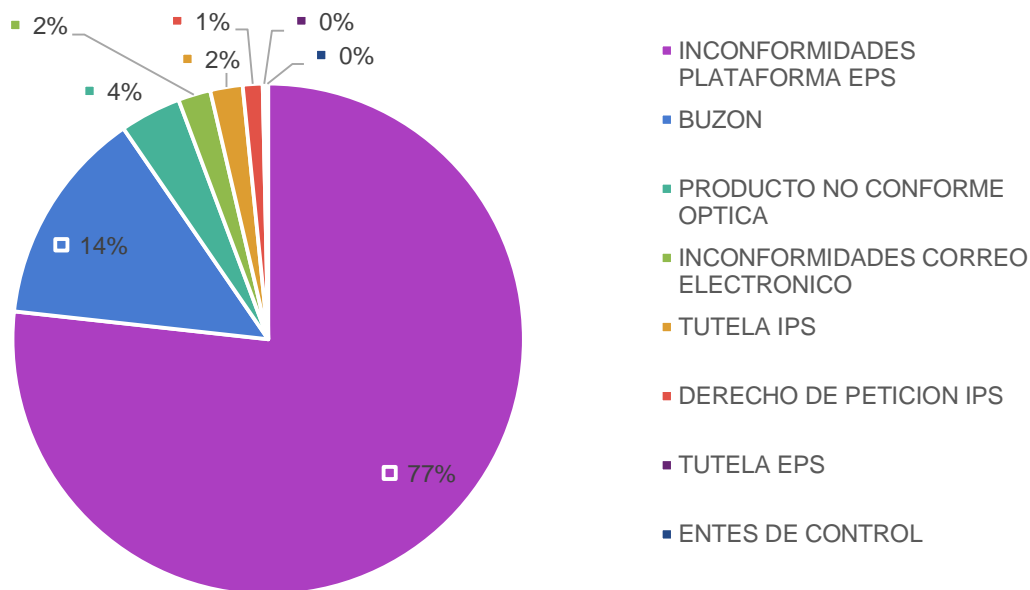


2. COMPORTAMIENTO PQRSF 1ER SEMESTRE 2021

2.1 INFORME GENERAL PQRSF SO

VIA INGRESO

Enero – Junio 2021



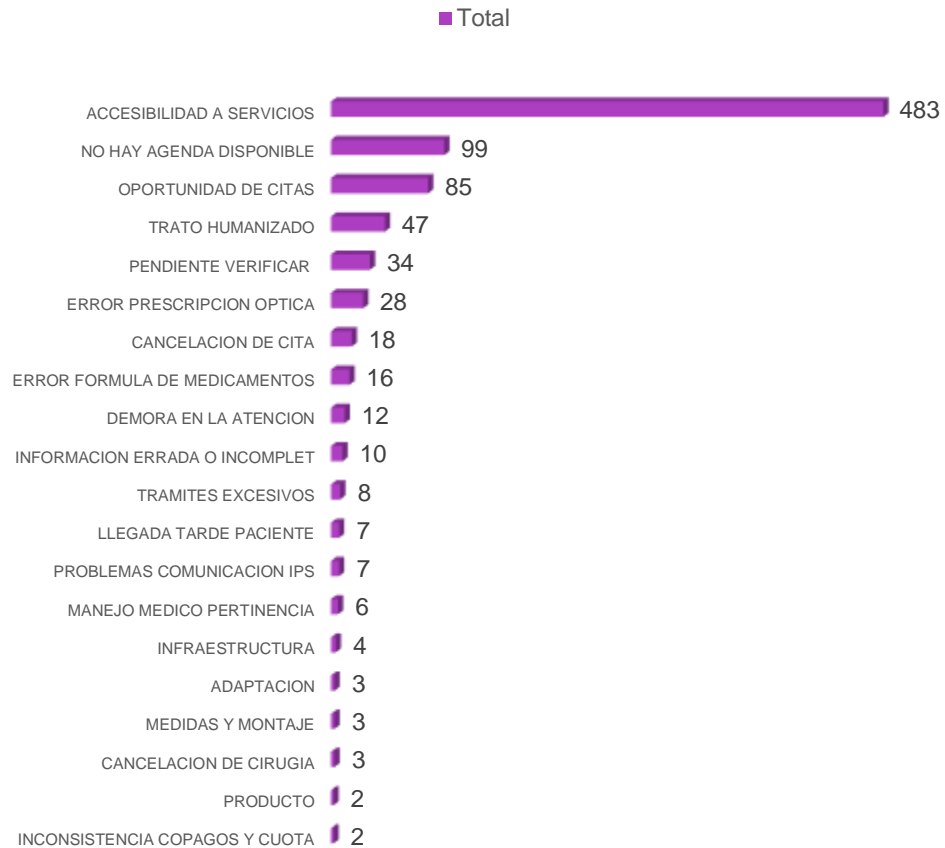
Total General 877

VIA	Total
INCONFORMIDADES PLATAFORMA EPS	673
BS QUEJA	80
PRODUCTO NO CONFORME OPTICA	34
BS FELICITACIONES	30
INCONFORMIDADES CORREO ELECTRONICO	18
TUTELA IPS	18
DERECHO DE PETICION IPS	11
BS SUGERENCIA	8
TUTELA EPS	2
BS PETICION	2
ENTES DE CONTROL	1

Usuarios Activos	
Bogota	575,951
Medellin	585,392
Total	1'161,343

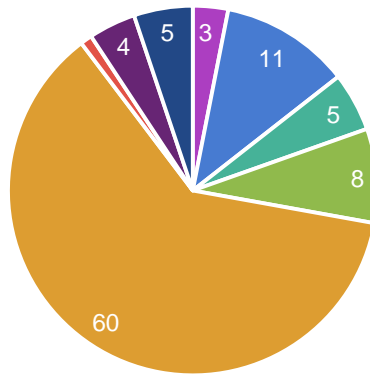
Regional	Poblacion atendida	Nº PQRS	Total	% Radicación
MEDELLIN	199,551	454	877	0,43%
BOBOTA		420		

2.2 TIPIFICACION GENERAL CAUSA REAL ENERO –JUNIO 2021



2.3 INFORME REGIONAL BOGOTA SEDES

Nº RADICACIONES POR SEDE
1 er Semestre 2021

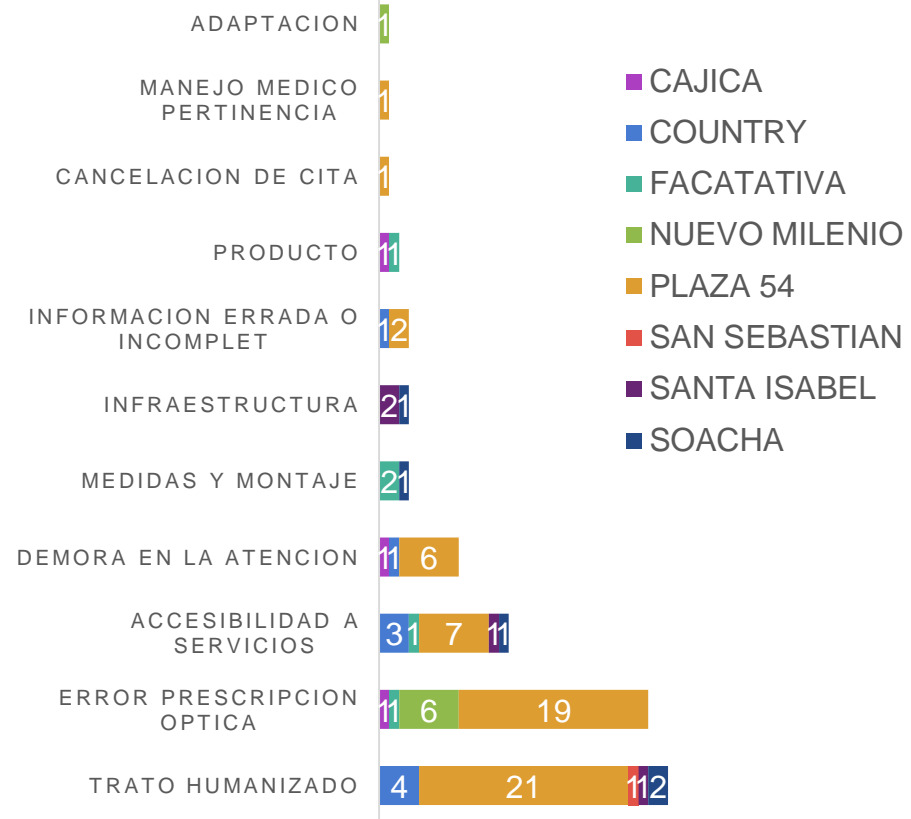


- CAJICA
- COUNTRY
- FACATATIVA
- NUEVO MILENIO
- PLAZA 54
- SAN SEBASTIAN
- SANTA ISABEL
- SOACHA



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

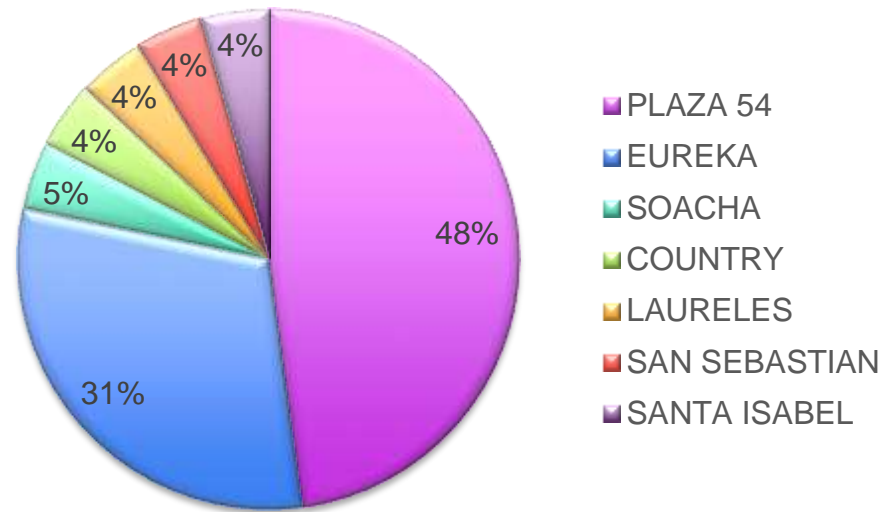
CAUSAS DE RADICACION



Total Sedes 94

Siente la libertad de *vivir*

2.4 FELICITACIONES Enero – Julio 2021

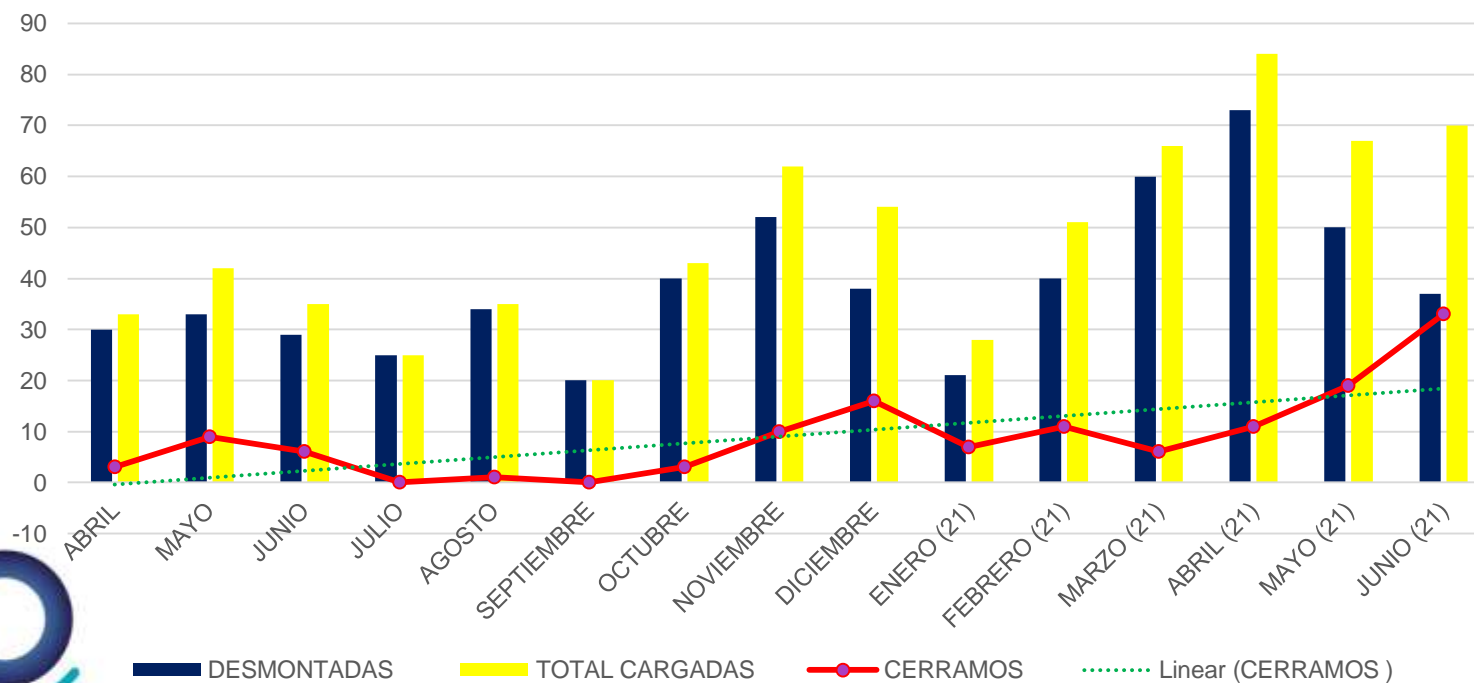


Total 23



2.5 INDICADOR DE INCONFORMIDADES PLATAFORMA BOGOTA

	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO (21)	FEBRERO (21)	MARZO (21)	ABRIL (21)	MAYO (21)	JUNIO (21)
CERRAMOS	3	9	6	0	1	0	3	10	16	7	11	6	11	19	33
DESMONTADAS	30	33	29	25	34	20	40	52	38	21	40	60	73	50	37
TOTAL CARGADAS	33	42	35	25	35	20	43	62	54	28	51	66	84	67	70



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

3- EXPERIENCIA DE SERVICIO



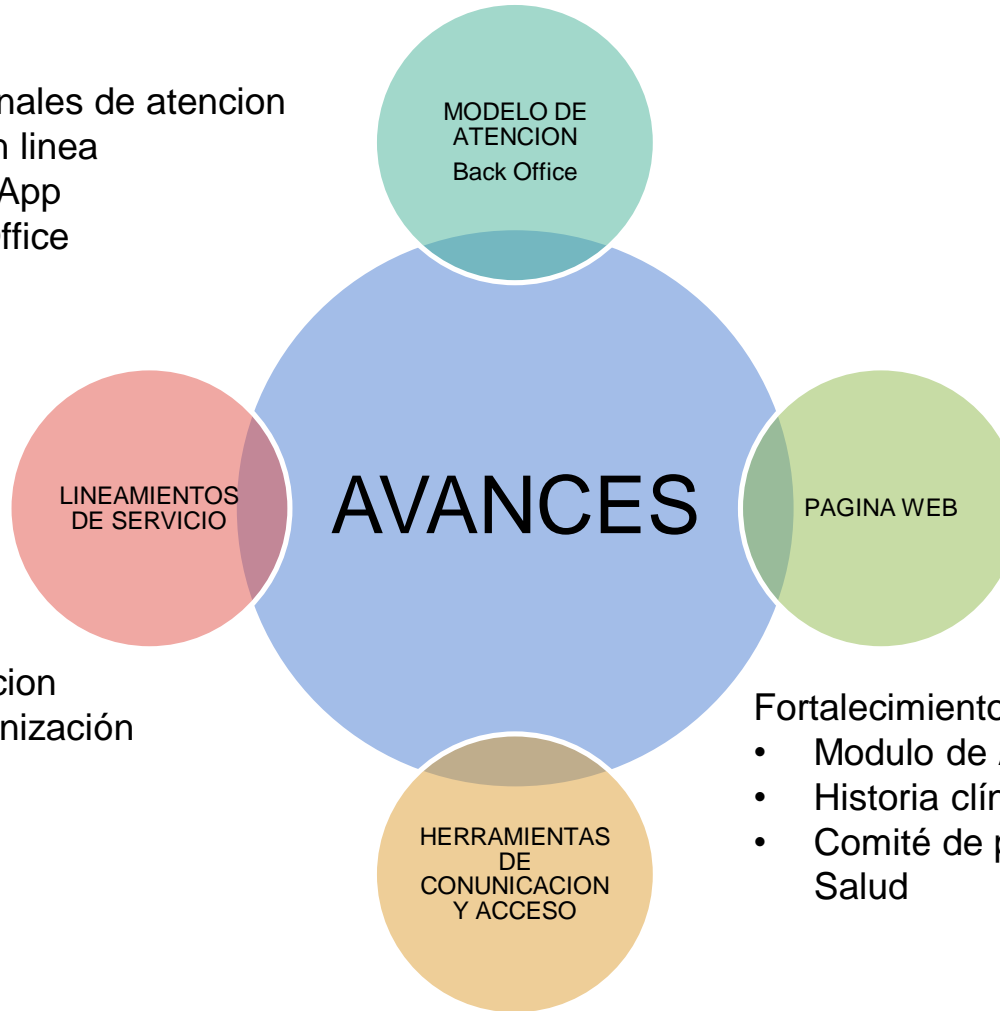
Nivel Satisfacción

>95 %

4.

Nuevos canales de atención

- Chat en línea
- Whats App
- Back Office



- Protocolos de Atención
- Programa de Humanización

Fortalecimiento

- Modulo de Actualización de datos
- Historia clínica
- Comité de participación Social Salud

Canales no presenciales PQRSF
(correo electrónico y pagina Web)

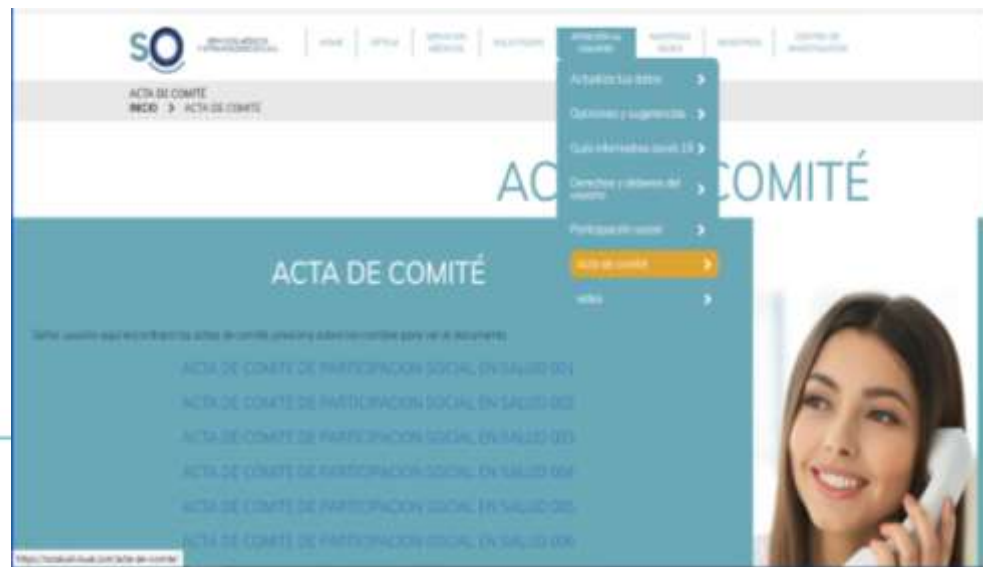


FORTALECIMIENTO CANALES NO PRESENCIALES





CANALES NO PRESENCIALES



Siente la libertad de *vivir*

4.1 PROGRAMA DE HUMANIZACION



4.2 PROGRAMA DE HUMANIZACION

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S



Siente la libertad de *vivir*

5- DESAFIOS



Mejorar las Expectativas del usuario y familia



Canalizar PQR en los canales definidos

Estrategias que permitan búsqueda activa de necesidades del usuario

- Canal telefónico en sedes
- Búsqueda y Control sedes



Seguimiento Pos venta o Pos Servicio

Encuesta Pos Atencion
3 Diseños



Actividades de Humanización de servicio

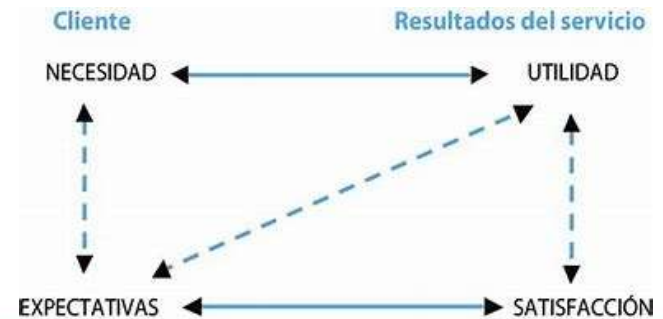
- Desarrollar actividades definidas en Comité
- Integrar Áreas de soporte

Fortalecimiento de nuevos modelos y rutas de atención

Asegurar y garantizar ruta PAC

Seguimiento a los programas ya establecidos (comité PSS)

Participación ciudadanía
Comité PSS y comité Ética



Siente la libertad de *vivir*

6. NOVEDADES

PRINCIPIO DE LAS DESVIACIONES:



REFORZAR PROCESO DE INDUCCION

- Plan padrino
- lectura de procedimientos

SEGUIMIENTO A PROTOCOLOS DE ATENCION

- Guion Bienvenida
- Seguimiento a Habilidades comunicativas

SEGUIMIENTO FLUJO DE CAJA

- Anulaciones y Devoluciones
- Anulaciones y Devoluciones
- Cambios de Estado
- Cambios de Estado

CODIGO DE VESTIR

- Garantizar cumplimiento
- Reporte de casos

TODO EL PERSONAL

LINEA DE FRENTE
Y
ASESORAS OPTICA

TODO EL PERSONAL



SERVICIOS MÉDICOS
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

¡GRACIAS!

