



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 1 de 11

FECHA: 27 de febrero de 2020

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud		Nº	GDE-GS- (14)	
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	15 de diciembre 2021	HORA INICIO:	8:00 am	HORA FIN:	09:00 am
LUGAR:	Aplicativo Zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
Marcela Hurtado	Supervisora Call Center	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Blanca Nury Rojas	Analista de Servicio al Cliente	SO Servicios Médicos y Oftalmológicos
Olga Lucia Urrego	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 11

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 diciembre 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 am	Marcela Hurtado	X		15 de diciembre del 2021
Envío de acta para aprobación	Nury Rojas		X	15 de diciembre 2021

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:40 am Marcela Hurtado en calidad de Supervisor del Call center da 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 15 de septiembre 2021).

- Aprobación por parte de los integrantes del Comité.

Se da inicio a la sesión programada para el día hoy se solicitan disculpas por las dificultades técnica generadas el día hoy.

Marcela verifica el quorum, y se aprueba el orden del día.

Se realiza la lectura del acta anterior, Marcela refiere que por motivos de último momento no se realizó él envió misma, por ello se enviaron ambas actas al correo de cada uno de los participantes.

Temas Varios.

Interviene Marcela Hurtado y refiere que en este momento para el cierre de año tenemos agendas al 100%. Adiciona que en temas de oftalmología no tenemos dificultades, pero si las tenemos para el servicio de optometría, porque el profesional renuncio. Adiciona que para mitigar el tema se desplegaron diferentes estrategias para suplir las necesidades, agrega que por el momento se están realizando ajustes con el coordinador de este punto, para contrarrestar la dificultad que se presenta por este tema en el municipio de Soacha, por lo anterior y en vista de la contingencia se da alternativa al paciente para que venga a Bogota. Por lo que esperemos que al cierre de año se dé finalidad de la contratación de una nueva persona. Adiciona que en la reunión pasada también se informó de la extensión de horario del call center, se recuerda que el horario va desde las 6 de la mañana hasta

las 7 de la noche. Marcela también Agrega que Otros temas que se trataron fueron el **de** sensibilizar la asistencia de los pacientes a las citas y la tele consulta, para manejo de reformulación.

El Jefe Anderson refiere que la empresa viene trabajando en este tema para patologías de glaucoma y retina, con el fin de realizar seguimiento, adiciona que más adelante nos informó como va este programa, este hace parte de la jornada de capacitación, para el próximo año estamos trabajando fuertemente para trabajar en este tema,

Señora martha. Recomienda que al momento de la presencialidad nos informen con anticipación un 70 o80 %.

Sr. Orlando solicita que se capacite al usuario para que se identifique los casos de cirugía de catarata porque que no se demoren los tiempos, porque hay mucha gente que lleva esperando mucho tiempo, indica que en el caso que lleva esperando más de una año esperando por esa Cx yo no he querido tramitar el uso de tráfico de influencia, marce la indica que para este caso estaba pendiente optometría para dar continuidad al proceso de Cx, el señor refiere que ya está listo y que el cómo todo paciente está esperando que se cumpla los requisitos, estoy cumpliendo con los parámetros para que todo salga muy bien.

Sra. Martha consulta a que se debe la demora para la Cx, para mi caso el Dr en su momento me indico que estaba esperando la maduración del a catarata para la Cx.

Jefe Anderson, indica que está de acuerdo a las guías de manejo y unas consideraciones para poder programar el procedimiento. Don orlando indica que hay que confirmar estos protocolos y cumplir con los términos esa explicación es muy importante de dársela a los usuarios.



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 5 de 11

FECHA: 27 de febrero de 2020

La señora Martha consulta como se van a tratar de las charlas, jefe Anderson se habló con la persona que va a tratar la charla del servicio de Glaucoma esto fue este jueves. La idea es que **sea corta de 20 minutos** el profesional estaba coordinado para hoy, pero la persona desafortunadamente cancelo.

Jefe se trabajará en este tema para el próximo año para concientizar al usuario.

Sra. Olga lucia: refiere sugerencia para evitar tramitología la otra sugerencia es la parte de las citas Ud. tiene citas el problema es la cita, el problema es el desplazamiento, por lo general no hay cerca al domicilio mirar que en todos los puntos tengan el servicio. Paciente que llegan a la atencion y el Dr dice que es prioritaria y lo ponen a uno a correr por la urgencia y nos empiezan a presionar, como pueden ayudar con esos pacientes en esa atencion, tengo un caso de una amiga de otra eps la doctora fue brusca para tratarla cuando fue al control al norte le pego otro regaño yo no hubiera permitido que la regañe, solicito manejo de relación entre paciente trato humanizado.

Jefe Anderson para cundinamarca tenemos servicios no básicos, pero si uy puntuales convenios como Oftal y optó y en la mayoría cirujano de catarata es un oftalmólogo integral el paciente debe venir a la ciudad de bogota es difícil llevar estas especialidades a los municipios cercanos.

Sra. Olga entiendo que la contratación es difícil, pero tengo un caso donde el caso la paciente es de bogota. Los de cundinamarca pedimos que no nos envíen de lado a lado, el jefe deja el número de tel para esos casos que están desviados sean manejados.

Jefe para el tema de humanización estamos trabajando en el tema, pero los pacientes están llegando muy agresivo, hemo tenido rotación por el personal de servicio empleados que han buscado otra alternativa de empleo es una inquietud que vengo elevando esta situación hay que realizar talleres con este caso.



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 6 de 11

FECHA: 27 de febrero de 2020

Doña martha este escenario de maltrato se da en todos los regímenes hay que tratar de trabajar tenemos que mirar para trabajar para tramitar técnicas.

Forma de trabajar ojalá algunas presenciales, visitas algunas sedes próxima sesión 19 de enero 2022 doña martha ojalá podamos hacer reunión en cada una de las sedes no se si abra capacidad es una de mis propuestas,

Doña martha siguen quejas por call center, como van las pqr, de forma general.

Jefe hemos encontrado conflicto entre operadores y el paciente ha tenido dificultad al acceso hemos realizado pruebas unas llamadas ingresan y otras no estando llamando al mismo tiempo hemo realizado escalamientos y eso responde el operador. El mes pasado estábamos en un nivel del menos 12 de abandono hay otras propuestas de parte de la gerencia.

Interviene el señor Aicardo y refiere del manejo de agendas en Soacha, por quejas en oportunidad para el servicio de Optometría y oftalmología, el jefe indica que hay novedad desde hace algunos meses con un profesional que renuncio, y como contingencia se han trasladado oftalmólogos de otras sedes para poder cumplir con el agendamiento. Refiere el jefe que en la actualidad están en la búsqueda de otro Optometra para poder solucionar los caso. Adiciona que con la extensión de horario del call center y el direccionamiento de profesionales se está tratando de estandarizar el servicio. También refiere que es importante sensibilizar al paciente para que asista a las citas, o cancele al tiempo y poder darle la oportunidad otro paciente para el agendamiento.

Adiciona que para el servicio de optometría, hemos tenido dificultades porque la mayoría de profesionales tienen un modelo de contratación diferente por lo que no se ha logrado estabilizar el tema en el municipio de Soacha y en el momento sólo se tiene apertura de un consultorio, quedando pendiente la apertura de otro, por lo que estamos en la búsqueda del profesional



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 7 de 11

FECHA: 27 de febrero de 2020

Interviene el señor Aicardo y pregunta como es el procedimiento para el agendamiento virtual. El jefe Anderson refiere que actualmente existen herramientas tecnológicas que permiten que se realice el agendamiento para casos puntuales como reformulación y revisión de exámenes, para ello el profesional genera una videollamada y envía la receta medica y las ordenes correspondientes al correo electrónico aportado por el paciente.

El jefe Anderson agrega que nos ha golpeado tanto el tema de la demanda que ha saturado el canal de call center, lo que ha ocasionado el pago de horas extras adicionales y para poder nivelar el servicio estamos trabajando para ponernos al día; pero no es una tarea fácil. También refiere que es importante sensibilizar a los pacientes para que acudan a tiempo a sus citas, y realice los protocolos de bioseguridad, porque de lo contrario no se pueden atender.

Interviene el señor Rafel e indica que los usuarios informan que en el número de call center esta fuera de servicio, y que las agendas están muy retiradas, adiciona que el tema de la demanda complico el tema de la operación. Interviene el jefe Anderson e indica que para el próximo año se tiene previsto liberar la agendas para alivianar el tema y ofrecer alternativas diferentes a la presencialidad evitando en algunos casos que el paciente tenga que dirigirse a un punto de atencion para una cita.

Interviene la señora martha y refiere que esta agradecida con SO por el buen servicio.

Siendo las 10:00 am de la mañana se da por terminada la reunión.



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 8 de 11

FECHA: 27 de febrero de 2020

TAREAS Y COMPROMISOS		
TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Envio de link próxima reunión	Marcela Hurtado	15 de Diciembre 2021
Envio por correo electrónico de acta para su respectiva aprobación	Nury Rojas	15 de diciembre 2021



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

VERSION: 1

PAGINA: 9 de 11

FECHA: 27 de febrero de 2020

Fecha	Dirección de correo electrónico	No. Acta	Ciudad	Fecha	Nombres y Apellidos	No. Identificación	Cargo	Empresa
15/12/2021	asousunepsrestrepo20@gmail.com	14	BOGOTA	15/12/2021	LIBARDO RAMIREZ	19198154	PRESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	analista.serviclient@sosaludvisual.com	14	MEDELLIN	15/12/2021	BLANCA NURY ROJAS ARROYAVE	42791685	analista de servicio al cliente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	rocitopu29@gmail.com	14	BOGOTA	15/12/2021	Piedad Rocio Pulido	28815617	Presidente de Barrios Unidos	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	servicioalcliente@sosaludvisual.com	14	BOGOTA	15/12/2021	Olga Lucia Urrego Bello	1020816062	Asistente Administrativo en Salud	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	mahuma_150@hotmail.com	14	BOGOTA	15/12/2021	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	hadymoreno22@gmail.com	14	BOGOTA	15/12/2021	HADY JANETH MOSQUERA MORENO	1057710667	Auxiliar atención al usuario	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 10 de 11

FECHA: 27 de febrero de 2020

Fecha	Dirección de correo electrónico	No. Acta	Ciudad	Fecha	Nombres y Apellidos	No. Identificación	Cargo	Empresa
15/12/2021	leydyruizalvarez@gmail.com	14	BOGOTA	15/12/2021	LEYDY SUSANA ALVAREZ FUERTES	1024527860	ASITENTE SERVICIO AL CLIENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	marthamorenocorredor@gmail.com	14	MEDELLIN	15/12/2021	Martha Elena Moreno C	41561742	Presidente Asociación IPS Cafam	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	rosarioamerica@gmail.com	14	BOGOTA	15/12/2021	Rosario América Perdomo	41652616	Vicepresidente asociación usuarios Toberín	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	orlando021950@hotmail.com	14	BOGOTA	15/12/2021	orlando escudero Alzate	14966110	presidente	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	rocitopu29@gmail.com	14	BOGOTA	15/12/2021	Piedad Rocio Pulido	28815617	Presidente de Barrios Unidos	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	Servicioalcliente@sosaludvisual.com	14	BOGOTA	15/12/2021	Olga Lucía Garzón Delgadillo	39737971	Delegada cundinamarca nueva eps	SO Servicios Medicos y Oftalmológicos S.A.S
15/12/2021	amendez@sosaludvisual.com	14	BOGOTA	15/12/2021	Anderson Mendez	80143226	Director nacional de Servicio al cliente	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: 11 de 11

FECHA: 27 de febrero de 2020