

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud		Nº	GDE-GS-(04)	
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	17 de Febrero de 2021	HORA INICIO:	8:27 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 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	
Esther Galindo	Invitada	
Orlando Escudero	Invitado	
Milena Morales	Jefe Call Center	SO Servicios Médico y Oftalmológicos

(Anexar Firmas)

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES				
TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
		EJECUTADA	EN PROCESO	
Actualizar Cuadro de los participantes de la asociación	Jefe Anderson Mendez	x		
Envió de Acta a los participantes para aprobación vía correo	Nury Rojas	x		
Enviar Link a las partes convocadas para la próxima reunión CPSS (17 de Febrero 2021) Hora 08:00 a 10:00 a.m	Alejandra Pineda	x		

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION
1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:27 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 (18 dic 2021). <ul style="list-style-type: none"> Aprobación por parte de los integrantes del Comité. Las sesiones se realizarán el tercer miércoles de cada mes.
6. Varios: <ul style="list-style-type: none"> La señora Martha Elena Moreno informa que invito a algunas personas y solicita le den algunos minutos para que se puedan conectar via Zoom. Marcela Hurtado da inicio a la cuarta sesión del comité de participación ciudadana El jefe Anderson acepta da la bienvenida al comité e inicia la reunión informando que se incorporara una herramienta web con el fin de descongestionar procesos para que el mismo usuario pueda interactuar, adiciona que el IVR esta funcionando perfectamente que se solucionaron los problemas que tenia hace algunos meses que esta corrección se logró con el traslado del call a plaza 54, logrando mejorar el servicio.

Agrega que el IVR es una herramienta tecnológica que tiene múltiples funciones, direcciona los servicios cuando el paciente llama, e informa si está activo, muestra citas asignadas. Etc.

- La Señora Martha Elena Moreno interviene comentando que ojalá no se pierda la parte humana porque hay casos muy puntuales que necesitan de una orientación.
- El jefe Anderson refiere que esa no es la finalidad que siempre debe existir una persona que resuelva o responda las necesidades de los pacientes.
- El señor Mario Barreto comenta que a veces falla la tecnología por lo que sugiere se trabaje un 50 /50 es decir atención personalizada y atención mediante herramientas tecnológicas.
- El jefe Anderson indica que debemos ser multiplicadores de la información para que el usuario actualice datos y podamos alimentar la nuestra base de datos para acceder cuando sea necesario a las herramientas tecnológicas.
- La Señora Martha Elena Moreno comenta que la responsabilidad de la actualización no puede delegarse sólo a las IPS, agrega que le gustaría que en este espacio también se socializaran temas relacionados con oftalmología, temas de enfermedades, prevención etc.
- El jefe Anderson indica que la idea es programar unas jornadas de capacitación con la jefe Carolina Daza. Adiciona que para la próxima sesión tendremos capacitación del modelo de atención para presentarlo de una manera más estructurada.
- El señor Rodolfo Garcia informa que asistió una cita presencial y la sala estaba muy congestionada, sugiere se coloquen sillas unipersonales.
- La señora Martha Elena Moreno, interviene e indica que el tema es complicado porque igual ese tipo de asientos se pueden mover fácilmente y no se cumpliría con el objetivo de distanciamiento social.
- El señor Rafael Rodriguez refiere que es importante que para estas reuniones se lleven hechos concretos de servicios, es decir se tomen como referencia casos puntuales, con los datos del usuario, nombre, número de cédula, porque el objetivo de este grupo debe ser mejorar el servicio.
- La señora Esther Galindo interviene y sugiere que nos concentremos únicamente en la salud de los ojos.

- El señor Rafael Rodriguez solicita validar cuales son los participantes de la asociación para que tengan un cuadro actualizado y los dejen ingresar a las diferentes sedes dado que en la actualidad los Guardas de seguridad obstaculizan el acceso.
- El señor Orlando Escudero refiere que le gusta que se realicen estos programas porque en la actualidad se encuentra muy aislado del tema de Servioftalmos porque no hay comunicación con los usuarios.
- El jefe Anderson realiza la presentación del programa “**SOMOS TODOS**”, y proyecta el video durante la presentación informa que es una idea que surge en la Ciudad de Medellin en cabeza del Gerente regional Dr. Juan Carlos Moreno. Cuya finalidad es educar y recalcar al paciente sobre la importancia de mantener los protocolos de Bioseguridad.
- La Señora Martha Elena Moreno felicita a la institución pro el programa y refiere la importancia se realizar constantemente este tipo de campañas
- El jefe Anderson consulta si hay mas observaciones y sugerencias. Refiere que se diligencia el link de asistencia.
- La Señora Martha Elena Moreno nos informa que via correo nos actualizara los datos de los invitados a esta reunión con los respectivos correos para él envió del acta y toda información de importancia que surja.

7. Se cierra sesión siendo las 10:00 am agradeciendo la participación de las personas convocadas.

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 5 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020

ACUERDOS Y COMPROMISOS		
TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Socialización del Modelo de atención	Call center	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	Miércoles 17 de marzo 2021
Enviar vía correo recordatorio para próxima reunión 17 de marzo 2021 Hora 08:00 a 10.00 a.m	Alejandra Pineda	Miércoles 17 de marzo 2021

Fecha	Ciudad	Numero Acta	Nombres y Apellidos	No. Identificación	Ocupación	Empresa
17/02/2021	MEDELLIN	4	BLANCA NURY ROJAS ARROYAVE	42791685	Analista de Servicio al Cliente	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS
17/02/2021	BOGOTA	4	Sandra Milena Morales Noguera	65554996	Jefe Call Center	SO Servicios médicos y oftalmológicos SAS
17/02/2021	BOGOTA	4	Maria Alejandra Pineda Arevalo	1014208017	Asistente de Servicio al Cliente	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
17/02/2021	BOGOTA	4	MARTHA ELENA MORENO CORREDOR	41561742	Presidente asuipscafam	IPS CAFAM - NUEVA EPS
17/02/2021	BOGOTA	4	Hady Janeth Mosquera Moreno	1019090726	Auxiliar de atención al usuario	So Servicios Médicos y Oftalmologicos
17/02/2021	BOGOTA	4	Camilo Tellez	10157687	Pensionado(Asociación de usuarios Nueva Eps	Nueva Eps



TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 7 de 7

FECHA: 27 de febrero de 2020