

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 1 de 4

FECHA: 27 de febrero de 2020

TEMA A TRATAR:	Comité de Participación Social en Salud		Nº	GDE-GS-(06)	
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	21 de abril 2021	HORA INICIO:	8:40 am	HORA FIN:	10:05 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
Carlos Alberto Reyes	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS
Ruben Pérez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS

(Anexar Firmas)

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES				
TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
		EJECUTADA	EN PROCESO	
Jornadas de Capacitación Con temas Referentes a Salud Visual (está en revisión por los líderes de área) se dio inicio con charla de Especialista de Psiquiatría a través de live..	Jefe Anderson Mendez	X	X	Martes 20 de Abril 2021
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (20 abril 2021) Hora: 8:00 am a 10:00 am	Alejandra Pineda	X		Martes 20 de Abril 2021

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:40 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 (22 de marzo 2021). <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación por parte de los integrantes del Comité.
<p>El jefe Anderson inicia la reunión e informa que a pesar de la situación que vive el país debido a la contingencia por covid-19 SO no ha parado, ha buscado los mecanismos para seguir atendiendo los usuarios, adiciona que igual ocurre en la ciudad de Medellín agrega que el 80% de la población tiene comorbilidades e igual continuamos atendiendo a estos usuarios que presentan patologías cónicas, Interviene el señor Carlos Alberto y agradece la participación indica que este es un grupo responsable y que esto lo hace muy interesante. Interviene la joven Marcela Hurtado supervisora de call center lee el acta anterior, interviene el jefe Anderson e indica que a través del equipo de publicidad, han trabajado en capacitaciones buscado temas que impacten la Salud, tales como: Catarata, Glaucoma, el objetivo de estas charlas es que con un lenguaje sencillo se pueda indicar el cómo se desarrolla la patología, agrega que el año pasado se contactó a un especialista en Glaucoma y está trabajando</p>

varias sesiones para presentarlas en redes sociales, durante este mes de abril se habló de salud mental tema bastante común en época de encierro, para esta sesión nos acompañó un psiquiatra y fue tal la acogida de esta charla que actualmente se está preparando otra sesión.

6. Varios:

Interviene el señor Aicardo y pregunta si hubo negociación con SO en Girardot, el jefe Anderson responden que la negociación se realizó con otro operador. El señor Aicardo solicita el portafolio, informa que los usuarios se están quejando de este prestador. El jefe Anderson indica que puede presentar el brochure, que allí se encuentra en forma resumida todos los servicios, El señor Aicardo refiere que requiere información del número de actividades. Adiciona que al parecer en su momento no se dieron las condiciones para la negociación, y que esas actividades normalmente son llamadas (TL2). El jefe Anderson refiere que escalara el caso porque ese tema es de manejo interno, el señor Aicardo comenta que el problema actual radica en Fusagasugá y en Girardot, que por ello es importante conocer cuáles son los servicios habilitados, porque no se están dando con calidad, interviene el señor Carlos Alberto refiere que SO presta el servicio de acuerdo a las actividades contractuales, adiciona que esa respuesta la debe dar la NUEVA EPS.

El jefe Anderson pregunta si desean reportar alguna novedad, el señor Carlos pregunta cómo se está manejando el tema de discapacitados en medio de esta pandemia, el jefe Anderson responde que se establecieron canales de atención mediante consulta telefónica, para que un profesional se comuniquen bajo video llamada, adiciona que primero se canaliza por el call center y se le ofrece al paciente este servicio para consulta virtual, el usuario define si acepta o no, recalca que no es orientación telefónica, es Consulta telefónica, refiere que por ejemplo en Bogotá tenemos la Dra Gloria Nova, quien ve al paciente de forma integral, por ejemplo si encuentra un paciente con comorbilidades inmediatamente se direcciona a la nueva EPS, adicionalmente se contrataron gestoras de salud, quienes toman la temperatura, realizan encuestas, lavados de manos etc. Interviene la señora Martha e indica que agradece esa atención tan integral y que no tiene novedades por quejas, solicita que por favor le envíen información para ellos socializar en la oficina, don Carlos pregunta cuál es el proceso para asistir a Urgencias, el jefe Anderson responde que SO es una entidad de salud que presta servicios ambulatorios, que si el usuario presenta urgencia de dirigirse a instituciones de red de la nueva EPS, adiciona si la orden es prioritaria nos da 72 horas, en caso de que el usuario llegue con una patología de en endoftalmitis hay que programarle hora cero, si es un tema de Cornea se remite para priorizar, en caso de que se requiera un trasplante de tejido. Recalca que todavía hay debilidades con la información hay pacientes que ni siquiera nos conocen, don Carlos interviene e informa que en la actualidad se está conformando una gran asociación para salvaguardar la prestación de lose Servicio del paciente. El jefe Anderson refiere que en YouTube pueden acceder a unas charlas de glaucoma y catarata y que aproximante las enviara para replicar a los usuarios.

Nota: No es posible enviar la información resumida (del listado que se maneja con Nueva Eps referente a las contrataciones de servicios de salud con prestador externo) de los servicios porque dicha información no es pertinencia de servicio cliente.

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

ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Envío del listado de contrataciones de servicios de salud de Nueva EPS con prestador externo de servicios SO.	Jefe Anderson Mendez	15 de mayo del 2021
Envío de Link YouTube charlas Glaucoma y Catarata	Jefe Anderson Mendez	15 de mayo del 2021
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (17 mayo 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 am	Alejandra Pineda	15 de Mayo del 2021

FECHA	CORREO ELECTRONICO	CIUDAD	No. ACTA	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	CARGO	EMPRESA
21/04/2021	supervisoracall@sosaludvisual.com	BOGOTA	6	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center	So Servicios Medicos y Oftalmologicos
22/04/2021	supervisoracall@sosaludvisual.com	MEDELLIN	6	Blanca Nury Rojas	42791685	Analista Servicio al cliente	So Servicios Medicos y Oftalmologicos
21/04/2021	servicialcliente@sosaludvisual.com	BOGOTA	6	Maria Alejandra Pineda Arevalo	1014208017	Asistente servicio al cliente	S.O Servicios Médicos y Oftalmológicos
21/04/2021	aycardo1459@gmail.com	BOGOTA	6	ayacardo gonzalez galvez	17125165	pensionado	Colpensiones
21/04/2021	amendez@sosaludvisual.com	BOGOTA	6	Anderson giovanni mendez lara	80143226	Director nacional de servicio al cliente	So servicios medicos y oftalmologicos
21/04/2021	marthamorenocorredor@gmail.com	BOGOTA	6	Martha E. Moreno C	41561742	Martha E. Moreno C	Asociacion IPS Cafam