

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- (07)	
CONVOCADA POR:	Anderson Mendez	PROCESO:	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
FECHA DE LA REUNION:	19 de mayo 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 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
Libardo Ramirez	Representante Asociación Usuarios	Nueva EPS

(Anexar Firmas)

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES				
TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
		EJECUTADA	EN PROCESO	
Envió Brochure de servicios SO. Jefe Anderson	Jefe Anderson Mendez	X		
Envió de Link YouTube charlas Glaucoma y Catarata	Jefe Anderson Mendez		X	
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (18 de mayo 2021) Hora: 8:00 am a 10:00 a.m	Alejandra Pineda	X		

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 <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 (21 de abril 2021). <ul style="list-style-type: none"> 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 la colaboradora Alejandra Pineda, pregunta si se aprueba, interviene el señor Carlos Alberto Reyes y refiere corregir dos puntos del acta # 6, el primero hace referencia a la solicitud de los Cups que se iban a contratar de los municipios exentos. La segunda la metodología y pedagogía de las jornadas de capacitación. El jefe Anderson interviene e indica que el tema de la metodología ya había sido aborda en las reuniones anteriores pero desafortunadamente el señor Carlos no estuvo presente, no obstante informa que este tipo de charlas por lo general ha sido presencial, pero que actualmente por la contingencia derivada del Covid-19 se están realizando de forma virtual, refiere que la última sesión se realizo con una psiquiatra y que la idea es poder capacitar a todo el personal con las diferentes patologías como Catarata, glaucoma etc., informa que algunas se pueden encontrar en you tube y enviara los respectivos links de acceso.

Interviene la señora Martha y refiere que le parece maravilloso el envío del link para poder ingresar y socializar, felicita por el programa. Interviene el señor Libardo Ramirez y solicita un recuento pequeño del trabajo que se viene realizando en este grupo, el Jefe Anderson refiere que la contextualización se hará al final, porque el tiempo para esta reunión es limitado teniendo en cuenta que seguidamente tienen una reunión de rendición de cuentas con la Nueva EPS, el señor Libardo agradece y acepta.

6. Varios:

El jefe Anderson consulta si hay algún caso concreto para comentar, interviene el señor Rafael e indica que en el momento no tiene novedad, el jefe Anderson refiere que se ha tratado de corregir las inconsistencia para lo cual se ha realizado un trabajo muy articulado con el equipo de trabajo. Adiciona que en el tema de lentes sea realizado un trabajo de indicar que me cubre y que no me cubre, específicamente para el caso de Cirugia de Cataratas, dado que el sistema de salud cubre un lente básico. Pero con el correr del tiempo los insumos van mejorándose por lo que hay lentes muy buenos que arrojan unas dimensiones de 3 acciones y que posiblemente con el tiempo no se requieran usar lentes de cerca, lejos y visión intermedia, son lentes que ofrecen una calidad óptima, informa que en la próxima sesión tendremos una persona que nos va a apoyar en este tema, así, entonces el paciente va a decidir si va a adquirir un lente pos u otro con mejor beneficio. La idea es que tome la mejor decisión de acuerdo a patología y capacidad económica. A nivel de retina también se puede manejar el mismo concepto por ello la idea es contarles los tipos de lentes, cuales están incluidos en el plan de beneficios, la idea es que tengamos contacto con la asesora para tener información de primera mano y que los usuarios puedan mejorar su calidad de vida. Interviene el señor Mario y consulta costos el jefe Anderson refiere que los costos oscilan entre 1400000 y 3000000, el señor Aicardo consulta si hay algún tipo de auxilio, el jefe Anderson responde SO proporciona alternativas para una mejor Optica, pero nosotros no tenemos interrelación con los lentes premium. Agrega los lentes entregados son básicos y no tienen costo, las monturas no están Incluidas en el plan de beneficios, entonces nosotros entregamos un lente CR (PLASTICO), si vamos a dar una mejor resolución Optica, ofrecemos otras alternativas para que el paciente pueda escoger de acuerdo a gustos y capacidad económica. Interviene la señora Martha y refiere que no le parece costoso, adiciona que a ella le colocaron un lente normal pero que si en su momento hubiese estado enterada de esta otra alternativa la hubiera tomado. Interviene el señor Libardo Ramirez y pregunta si el lente implantado tiene alguna duración, el jefe Anderson indica que no, a menos que sea por algún trauma en el ojo y debamos cambiarlo, o a menos que se presente una complicación en una cirugía ejemplo la de catarata, adiciona que aunque las cirugías oftalmológicas por lo general son un éxito se pueden presentar complicaciones.

Se cierra sesión siendo las 9:00 am agradeciendo la participación de las personas convocadas.

ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
Modificación primer punto del acta anterior	Nury Rojas	15 de junio del 2021
Envió de Link YouTube charlas Glaucoma y Catarata	Jefe Anderson Mendez	15 de junio del 2021
Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (15 junio 2021) Hora: 8: 00 am a 10:00 am	Alejandra Pineda	15 de junio del 2021

Fecha	Correo electrónico	C	No. Acta	Nombres y Apellidos	Cargo	Empresa
19/05/2021	supervisorcall@sosaludvisual.com	BOGOTA	7	Marcela Hurtado Malagon	1057710667	Supervisora Call Center SO Servicios medicos y oftalmologicos S.A.S
19/05/2021	amendez@sosaludvisual.com	BOGOTA	7	Anderson Giovanni Mendez	80143226	Director Nacional de Servicio al Cliente so servicios medicos y oftalmologicos
19/05/2021	servicioalcliente@sosaludvisual.com	BOGOTA	7	Maria Alejandra Pineda Arevalo	1014208017	Asistente Servicio al Cliente SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
19/05/2021	analista.servicioalcliente@sosaludvisual.com	MEDELLIN	7	BLANCA NURY ROJAS ARROYAVE	42791685	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS
19/05/2021	marthamorenocorredor@gmail.com	BOGOTA	7	MARTHA ELENA MORENO C.	41561742	pensionada ASUIPSCAFAM - NUEVA EPS
19/05/2021	asousunepsrestrepo20@gmail.com	BOGOTA	7	LIBARDO RAMIREZ	19198154	PENSIONADO NUEVA EPS
19/05/2021	esterg107@hotmail.com	BOGOTA	7	Ester de los ANGELES Galindo	41482223	Pensionada ...
19/05/2021	rocitopu29@gmail.com	BOGOTA	7	Piedad Rocío Pulido	28815617	Independiente Independiente
19/05/2021	mariobarreto30@hotmail.com	BOGOTA	7	Mario Barreto	19226910	Vicepresidente Viva 1 A Marly
19/05/2021	hadymoreno22@icloud.com	BOGOTA	7	Hady Janeth Mosquera Moreno	1019090726	Auxiliar de atención al usuario So