

|                             |                                         |                     |                                           |                  |          |
|-----------------------------|-----------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|------------------|----------|
| <b>TEMA A TRATAR:</b>       | Comité de Participación Social en Salud |                     | <b>Nº</b>                                 | GDE-GS-(09)      |          |
| <b>CONVOCADA POR:</b>       | Anderson Mendez                         | <b>PROCESO:</b>     | DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE |                  |          |
| <b>FECHA DE LA REUNION:</b> | 21 julio 2021                           | <b>HORA INICIO:</b> | 8:00 am                                   | <b>HORA FIN:</b> | 10:00 am |
| <b>LUGAR:</b>               | Aplicativo Zoom                         |                     |                                           |                  |          |

| <b>PARTICIPANTES</b> |                                                              |                                       |
|----------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>NOMBRE</b>        | <b>CARGO</b>                                                 | <b>EMPRESA</b>                        |
| 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 |                         |
| Revisar el caso del señor Marco Tulio para revisión de exámenes de diagnóstico, generar cita de Glaucoma           | Marcela Hurtado | X         |            | 15 de julio 2021        |
| Enviar link a las partes convocadas para la próxima reunión de CPSS (18 de agosto 2021) Hora: 8:00 am a 10:00 a.m. | Marcela Hurtado | X         |            | 17 agosto 2021          |

| TEMAS TRATADOS EN LA REUNION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se da inicio a la reunión siendo las 8:25 am el jefe Anderson Mendez en calidad de director de servicio al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.</li> <li>2. Lectura del orden del día.</li> <li>3. Verificaron Quorum <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación por parte de los integrantes del Comité.</li> </ul> </li> <li>4. Lectura y aprobación del orden del día. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación por parte de los integrantes del Comité.</li> </ul> </li> <li>5. Lectura y aprobación de compromisos acta anterior (21 de junio 2021). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación por parte de los integrantes del Comité.</li> </ul> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Siendo las 8:25 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.</p> <p>6. Varios:</p> <p>Interviene el jefe Anderson e indica que en esta reunión está previsto identificar las necesidades que han manifestado los pacientes, agrega que en el último mes hemos recibido un alto número de usuarios que han reactivado el servicio, solicitudes que venían del año pasado producto de la pandemia. Adiciona que hemos venido solucionando de forma activa y la idea es el poder dar alcance a todas las necesidades de nuestros pacientes. Agrega que se nos presentaron algunas novedades, en algunos días del mes y para satisfacerlas se generaron algunas agendas cortas. También adiciona que nos ha golpeado el tema del Covid, el cual sigue afectando a algunos de nuestros colaboradores, pues se han contagiado lo que ocasiona bloqueos inesperados en nuestras agendas, con incapacidades de 14 a 20 días.</p> |

Interviene el Sr. Rafael Rodriguez: e indica que tiene una novedad con respecto al recordatorio de citas Manifiesta que él envió de los mensajes de texto y respuesta de solicitudes vía whatsapp no se estaba realizando.

Interviene el jefe Anderson; e indica que para las citas que se asignan como extras no se le puede enviar el recordatorio porque la cita queda fuera del horario laboral del médico, esto con el fin de evitar inconvenientes Interviene el señor Rafael e informa que tiene 3 soportes donde o se evidencia respuesta; el jefe solicita enviar soportes de cada uno de los casos para realizar la respectiva verificación.

El jefe también adiciona que para el caso del acceso de los guardas de seguridad se solicitó un cambio en la planta porque ellos no están capacitados para devolver a pacientes, ni quedarse con documentos, la verificación de las citas está a cargo de línea de frente quienes son los que hacen la respectiva verificación frente a las citas que tiene programadas el paciente. También informa que el envío de mensajes de texto de los meses anteriores viene el aumento.

Interviene el Sr. Mario Barreto manifiesta que la solicitud de citas anteriormente se realizaba de manera presencial en sede galerías, el jefe interviene e informa que la asignación de servicios se realiza a través del call center, por la pandemia para evitar la aglomeraciones en las salas de espera y prevenir cualquier tipo de contagio, muchos pacientes van a la sede y nos consultan el teléfono, actualmente las solicitudes se están recibiendo por parte de la orientadora se recibe la solicitud y posteriormente se asignan los servicios. La medición del aforo se realiza por parte de la secretaria.

Pide la palabra el señor Rafael Rodriguez y refiere que no se puede negar la asignación de los servicios. interviene la Sra. Piedad, Agradece la gestión de las solicitudes que se realizan para la asignación de los servicios. La Sra. Martha Moreno manifiesta que es importante trabajar para que en lo posible las solicitudes se realicen de manera no presencial y sugiere colocar aviso donde indiquen otros canales No presenciales para las solicitudes. Agrega que el servicio que presta Optica es costoso comparado frente a los precios que se manejan y solicita enviar la información al área correspondiente de para que realicen la verificación con los laboratorios y con el producto que manejan.

Sr. Orlando Escudero: Manifiesta que se debe tener en cuenta que los usuarios no cumplen las citas y debido a eso están le quitando la oportunidad a otra persona para asistir a su cita médica; recomienda recordarles la cita para evitar que se pierda.

El jefe Anderson, indica que va a escalar con el área de sistemas para determinar si existen fallas al momento del envío de los mensajes de texto, adicional indica que tenemos un IVR donde el paciente puede confirmar las citas, debe tener cuidado al momento del llamar porque tiene dos opciones una de confirmación y otra de cancelación.

Interviene el Sr Orlando Escudero confirma correo electrónico: [orlando021950@hotmail.com](mailto:orlando021950@hotmail.com) 3203596889.

El Sr. Libardo Ramirez refiere los atropellos contra el Sr. Orlando Escudero en las asociaciones. Interviene el Sr. Humberto Alvarado y pregunta si en cada valoración el profesional debe hacer entrega de la historia clínica. El jefe Anderson manifiesta que cualquier usuario la puede solicitar cuando termine la consulta, si posterior a la consulta el usuario la requiere puede hacerlo a través del formato establecido, cumpliendo así lo que dice la norma para le entrega y dispensación de historias clínicas.

El Sr. Humberto refiere que le entregaron un CD con toda la información, pero tiene problemas con el software.

EL jefe Anderson indica que hay formatos donde le toman el examen que no son compatibles con el sistema operativo y por lo tanto no permite abrir el archivo.

|                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sra. Esther Galindo agradece la colaboración a primavera muy oportuno.                        |
|                                                                                               |
| Se cierra sesión siendo las 9:16 am agradeciendo la participación de las personas convocadas. |
|                                                                                               |

| <b>ACUERDOS Y COMPROMISOS</b>                                                                                      |                    |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| <b>TAREA</b>                                                                                                       | <b>RESPONSABLE</b> | <b>FECHA DE VENCIMIENTO</b> |
| Envío Material de Charlas                                                                                          | Jefe Anderson      | 15 de agosto del 2021       |
| Reporte de pacientes que no les ha llegado le mensaje de texto                                                     | Call Center        | 15 de agosto del 2021       |
| Sugerir a la optica que los precios se ajusten a las necesidades del usuario, de acuerdo a las condiciones de pago | Jefe Anderson      | 15 de agosto 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      | Marcela Hurtado    | 17 de agosto del 2021       |

| Fecha      | Dirección de correo electrónico         | Ciudad   | Numero de acta | Nombres y Apellidos          | No. Identificación | Cargo                                                      | Empresa                                     |
|------------|-----------------------------------------|----------|----------------|------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 21/07/2021 | analista.servicliente@sosaludvisual.com | Medellin | 9              | Bianca Nury Rojas Arroyave   | 42791685           | Analista de Servicio al Cliente                            | SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S |
| 21/07/2021 | asousurestrepo20@gmail.com              | Bogota   | 9              | Libardo Ramirez              | 19198154           | presidente                                                 | SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S |
| 21/07/2021 | supervisorcall@sosaludvisual.com        | Bogota   | 9              | Marcela Hurtado Malagon      | 1057710667         | Supervisora Call Center                                    | SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S |
| 21/07/2021 | amendez@sosaludvisual.com               | Bogota   | 9              | Anderson giovanni Mendez     | 80143226           | Director nacional de servicio al cliente                   | SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S |
| 21/07/2021 | mariobarreto30@hotmail.com              | Bogota   | 9              | Hector Mario Barreto Diaz    | 19226910           | Vicepresidente Asociacion Usuarios Usuarios Viva 1 A Marly | SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S.A.S |
| 21/07/2021 | marthamorenocorredor@gmail.com          | BOGOTA   | 9              | Martha Elena Moreno Corredor | 41561742           | Pensionada                                                 | Colpensiones                                |