

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 1 de 6

FECHA: 27 de febrero de 2020

<b>TEMA A TRATAR:</b>	Comité de Participación Social en Salud		<b>Nº</b>	GDE-GS- (03)	
<b>CONVOCADA POR:</b>	Anderson Mendez	<b>PROCESO:</b>	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
<b>FECHA DE LA REUNION:</b>	20 Abril de 2022	<b>HORA INICIO:</b>	8:10 am	<b>HORA FIN:</b>	10:00 am
<b>LUGAR:</b>	Aplicativo Zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
OLGA LUCIA GARZON	DELEGADA CUNDINAMARCA NUEVA EPS	NUEVA EPS
MARCELA HURTADO MALAGON	SUPERVISORA CALL CENTER	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ORLANDO ESCUDERO ALZATE	PRESIDENTE	NUEVA EPS
RAINELDA CIFUENTES LESMES	IPS ALQUERIA	NUEVA EPS
MARTHA ELENA MORENO CORREDOR	PRESIDENTE ASOCIACIÓN USUARIOS IPS CAFAM - NUEVA EPS	NUEVA EPS
LEYDY SUSANA ALVAREZ FUERTES	ASISTENTE SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
JENNIFER CAROLINA GARCÍA RODRÍGUEZ	AUX ATENCIÓN AL USUARIO	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ORLANDO ESCUDERO ALZATE	PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE BOSA	NUEVA EPS
ROSALBA PERDOMO	VICEPRESIDENTE IPS TOBERIN	NUEVA EPS
CARLOS ALBERTO REYES POLANCO	DELEGADO ASOCIACIONES DE USUARIOS IPS/NUEVA EPS	NUEVA EPS
MARIO BARRETO	PRESIDENTE	NUEVA EPS
ANDERSON MENDEZ	DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S

(Anexar Firmas)

### TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se inicia la reunión siendo las 8:10 am el jefe Anderson Méndez en calidad Del Director Nacional De Servicio Al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.
2. Lectura del orden del día.
3. Verificación 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. Varios:
  - Se realiza lectura de los acuerdos pendientes del **Acta No 17**, donde el jefe Anderson indica que la posibilidad de las visitas a la sede se encuentra sujeta a verificación, dependiendo de la sede en la cual se realice la reunión, aunque aclara que en este proceso podríamos coordinarlo con la Auxiliar de Servicio al Cliente, debido a que ella es quien realiza apertura a los buzones de sede, por esta razón se puede más posibilidades de acompañamiento por parte de ella.
  - Toma la palabra el Sr. Carlos Alberto indicando que está de acuerdo con la propuesta del jefe Anderson puesto que es algo que lo han venido solicitando en las reuniones anteriores, indica que estaría de acuerdo e informa que ya sería oportuna una reunión de manera presencial.
  - Toma la palabra la Sra. Derly Rodriguez indicando que agradece la invitación sugiere que las reuniones sean de manera Mixta, indica que así se da la posibilidad que los que desean asistir de manera presencial lo puedan hacer y los que por motivos personales no lo puedan realizar, estos mismos puedan participar en la reunión de manera Virtual, así lo puedan hacer, También resalta que aunque nuestros adultos mayores cuentan con el equipos de tecnología la gran mayoría solo saben contestar llamadas, razón por la cual se les dificulta la comunicación por otros medios que la línea telefónica.
  - Toma la palabra el Sr. Libardo indicando que esta de acuerdo en la importancia la reunión de manera presencial en nuestras sedes y al igual que la Sra. Derly está de acuerdo a que las reuniones sean mixtas, por las mismas razones.
  - La Sra. Marta Moreno toma la palabra donde recomienda que para las visitas se deberían dividir en grupos para evitar la aglomeración y solicita que la visita sea de acuerdo con los grupos y que estos mismos sean organizados de acuerdo con la sede mas cercana para cada uno.

- El Sr. Mario Barreto indica que le parece muy importante que las reuniones sean de manera presenciales.
- El Sr. Orlando Escudero también indica que es muy importante las reuniones de manera presencial, pero aclara que debemos tener las medidas de bioseguridad y sugiere que la sede de visita sea en un punto equitativo para los participantes es decir una sede intermedia (**Sur Y Norte**), refiere que es muy importante definir día y hora en consenso de todos.
- La Sra. Olga Lucia Garzon agradece la invitación e informa que es la delegada de la regional de Cundinamarca indica que la inquietud que tiene es “las reuniones deberían ser virtuales o mixtas, y las visitas si claramente de manera presencial. Ella indica que por cuestiones de movilidad se le dificulta la movilidad debido a que vive fuera de Bogota.
- El jefe Anderson toma la palabra e indica que esta de acuerdo con las opiniones y la idea es realizar el debido engranaje para poder definir quienes pueden asistir de manera presencial, aunque aclara que es algo complejo de manera mixta, debido a que debemos cuadrar la infraestructura (sede) y los equipos tecnológicos, de igual forma se programa la próxima reunión para el 18 de mayo de manera Mixta en la sede de galerías en el horario de 08:00 am.
- Toma la palabra el Sr. Aycardo Gonzalez pregunta cuantas sedes tenemos en Cundinamarca, solicita acompañamiento y enviar solicitud a los representantes de la asociación de usuarios de los municipios de Soacha, Cajicá y Facatativá. Indica que la presencialidad es importante recalcando que la reunión fuera presencial se debería revisar el horario, debido a que la presencialidad es necesaria, pero por lo mismo que informa la Sra. Olga es que es compleja la visita puesto que no vive en la ciudad.
- El jefe Anderson indica que de acuerdo con las mejoras que se realizan en la ciudad dificulta aun más la movilidad y transporte por la misma razón, indica que podemos verificar la hora y acordar un horario que beneficie a todos debido al transporte.
- La gran mayoría de los participantes del Quorum estaría de acuerdo con las reuniones de manera Mixta.
- La Sra. Olga Lucia Garzon indica que desea que la podamos incluir y tener en cuenta en las próximas reuniones, también solicita capacitación sobre lentes especiales, adicionalmente informa a logrado evidenciar que los pacientes tienen la perspectiva de :  
“ si compro los lentes especiales el proceso de cirugía es más rápido, y además los

lentes que me da la EPS son malos”, también sugiere contar con los equipos para toma de exámenes y realización de procedimientos en nuestras sedes de Cundinamarca.

- El Jefe Anderson explica a grandes rasgos la diferencia entre los lentes incluidos en el PBS y el Lente Especial informando que la diferencia general es que los Lentes especiales permiten ver con mayor claridad a larga, corta y pequeñas distancias, mientras los lentes del PBS solo permiten ver a cierto nivel de distancia pero aclara que la prestación del servicio no está condicionado a la compra de los mismos, indica que el valor varia y siempre se deja a criterio y decisión del paciente; con respecto a la información generada de que si se compran los lentes especiales se acelera el proceso vamos a realizar verificación, para poder evidenciar que información están generando nuestros profesionales a los pacientes. Con respecto a la información de la toma de exámenes y procesos quirúrgicos no es posible debido a que la Demanda de los servicios no es suficiente pero que aún así los pacientes que vienen fuera de la ciudad se realiza la gestión para que sus exámenes sean realizados el mismo día, también se resalta que nuestra tecnología es de PUNTA y los conocimientos de los profesionales nos permite brindar calidad y buen servicio, apoyándonos en un diagnóstico y tratamiento idónea de acuerdo a la patología del usuario, adicionalmente se recalca que nos encontramos entre las IPS autorizadas para realizar **TRASPLANTE DE CORNEA** precisamente por nuestros equipos, adicionalmente contamos con un centro de investigación, por eso nuestra entidad en una de las pocas en el país que se especializa en el sector salud, que realiza la prestación de los servicios de manera completa.
- El Sr. Aycardo Gonzalez indica que la calidad del servicio que brinda nuestra entidad es muy alta.
- La Sra. Martha Moreno y el Sr. Orlando Escudero apoyan la solicitud de la Sra. Olga Garzon con respecto de una capacitación sobre Lentes Especiales.
- El jefe indica que vamos a revisar la posibilidad de realizar la reunión en las diferentes sedes. Adicionalmente se explica que estamos tomando medidas sobre las líneas telefónicas y se aclara que debido a las nuevas medidas de Bioseguridad en el país en el momento todas las IPS tenemos un alto flujo en las llamadas, además debido a la disolución de algunas Eps, hemos recibido un incremento en demanda aumentando así la deficiencia en la oportunidad de servicios, para lo cual nuestra entidad se encuentra con ampliación en las plantas de recurso humano e infraestructura, aumentando la capacidad para la prestación de los servicios , en el momento la deficiencia del servicio de OPTOMETRIA como modelo de atención ya se encuentra

superada y de acuerdo a la conducta registrada por nuestro profesional se realiza la programación de los servicios, se toca el tema de los medicamentos puesto que en el momento es la mayor solicitud de nuestros pacientes debido a que los centros farmacéuticos autorizados por la EAPB están devolviendo a los pacientes por diferentes razones.

- La Sra. Marta Moreno indica que efectivamente tiene casos así porque los especialistas formulan los medicamentos de acuerdo a las patologías de los pacientes pero que la farmacia no realiza la entrega.
- El jefe aclara que la formula esta ligada a los Diagnósticos y patologías del paciente indicando que para cada diagnostico debe remitirse el tratamiento farmacológico propios a la patología, adicionalmente debe incluir el principio activo del medicamento, debido a que la nueva normatividad indica que las fórmulas no deben ser generadas con nombre comercial sino por Nombre genérico.
- Se firma asistencia y acta.

6. 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: 6 de 6

FECHA: 27 de febrero de 2020

### ACUERDOS Y COMPROMISOS

TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar si la reunión de mayo se puede realizar de manera mixtas. Y realizar en la sede de galerías, verificando infraestructura y medios auditivos</li> </ul>	Jefe Anderson Méndez	18 de mayo del 2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar para cuando podemos programar la reunión y capacitación sobre los lentes.</li> </ul>	Jefe Anderson Méndez	18 de mayo del 2022
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hablar sobre la problemática de los medicamentos, indagando a los usuarios para verificar la problemática.</li> </ul>	Jefe Anderson Méndez	18 de Mayo del 2022

FECHA	CORREO	No Acta	REGIONAL	NOMBRE	CEDULA	CARGO	ENTIDAD
20/04/2022	Garzonolgalucia.39@hotmail.com	Acta No 18	BOGOTA	OLGA LUCIA GARZON	39737971	DELEGADA CUNDINAMARCA NUEVA EPS	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Supervisorcall@sosaludvisual.com	Acta No 18	BOGOTA	MARCELA HURTADO MALAGON	1057710667	SUPERVISORA CALL CENTER	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Orlando021950@hotmail.com	Acta No 18	BOGOTA	ORLANDO ESCUDERO ALZATE	14966110	PRESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Raicif01@hotmail.com	Acta No 18	BOGOTA	RAINELDA CIFUENTES LESMES	23701516	IPS ALQUERIA	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Marthamorenocorredor@gmail.com	Acta No 18	BOGOTA	MARTHA ELENA MORENO CORREDOR	41561742	PRESIDENTE ASOCIACIÓN USUARIOS IPS CAFAM	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Servicioalcliente@sosaludvisual.com	Acta No 18	BOGOTA	LEYDY SUSANA ALVAREZ FUERTES	1024527860	ASISTENTE SERVICIO AL CLIENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Radicacionnupos@sosaludvisual.com	Acta No 18	BOGOTA	JENNIFER CAROLINA GARCÍA RODRIGUEZ	1031157571	AUX ATENCIÓN AL USUARIO	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Orlando021950@hotmail.com	Acta No 18	BOGOTA	ORLANDO ESCUDERO ALZATE	14966110	PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE BOSA	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Rosarioamerica@gmail.com	Acta No 18	BOGOTA	ROSALBA PERDOMO	41652616	VICEPRESIDENTE IPS TOBERIN	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Carlosalbertoreyespolanco2011@hotmail.com	Acta No 18	BOGOTA	CARLOS ALBERTO REYES POLANCO	14202140	DELEGADO ASOCIACIONES DE USUARIOS IPS/NL	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Mariobarreto30@hotmail.com	Acta No 18	BOGOTA	MARIO BARRETO	19.226.910	PESIDENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S
20/04/2022	Amendez@sosaludvisual.com	Acta No 18	BOGOTA	ANDERSON MENDEZ	80143226	DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	SO Servicios Medicos y Oftalmologicos S A S