

|                             |   |                     |   |                  |          |
|-----------------------------|---|---------------------|---|------------------|----------|
| <b>TEMA A TRATAR:</b>       | Comité de Participación Social en Salud |                     | <b>Nº</b>                                 | GDE-GS-<br>(03)  |          |
| <b>CONVOCADA POR:</b>       | Anderson Mendez                         | <b>PROCESO:</b>     | DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE |                  |          |
| <b>FECHA DE LA REUNION:</b> | 18 mayo 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 de manera Mixta siendo las 9:20 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:
    - El jefe Anderson da la bienvenida realizando la presentación de cada uno de los participantes del comité, agradeciendo la participación a la primera reunión modalidad Mixta, el jefe da la palabra a la asistente del área de Servicio al Cliente Leydy Álvarez para la lectura de los acuerdos pendientes del comité anterior.
    - Quien toma la palabra leyendo los acuerdos pendientes:
      - ❖ Verificar si la reunión de mayo se puede realizar de manera mixtas. Y realizar en la sede de galerías, verificando infraestructura y medios auditivos.
      - ❖ Verificar para cuando podemos programar la reunión y capacitación sobre los lentes.
      - ❖ Hablar sobre la problemática de los medicamentos, indagando a los usuarios para verificar la problemática.
- Se finaliza lectura de los acuerdos pendientes.
- Toma la palabra el jefe Anderson quien indica que con respecto al primer pendiente, se logra evidenciar que la programación de la reunión en cuanto a logística es compleja, debido a que en este So no cuenta con los espacios para las reuniones de manera presencial, indica que las reuniones se puedan programar de manera alternativa, es decir, una presencial y una virtual. Con respecto a la información de los lentes tenemos pendiente la verificación y acompañamiento de la coordinadora de óptica, así como la persona que se encarga de los lentes especiales.
  - La Sra. Martha Solicita que la explicación sea sencilla y de facilidad de comprender la información.
  - El jefe Anderson da una pequeña explicación a manera macro sobre los lentes, función y beneficios, adicionalmente indica que la idea es poder despejar las dudas sobre los diferentes lentes, que podemos encontrar en el mercado. Como siguiente punto se habla sobre la problemática de los medicamentos, donde se explica el

trasfondo que implica que la farmacia no garantiza la entrega de medicamentos por desabastecimiento de la molécula, donde se logra evidenciar que por parte de nuestros profesionales se garantiza la entrega del recetario medico cumpliendo con todos los criterios establecidos por los ente de control , pero en el momento en que el usuario realiza el desplazamiento hacia el centro farmacéutico encuentra que el medicamento solicitado se encuentra con la molécula desabastecida, generando así alto en las solicitudes de consultas para reformulación de medicamentos, creando un impacto desfavorable en la operación asistencial de nuestra entidad. Se da la palabra a los representantes.

- Toma Jennifer Garcia solicita a los representantes por parte de la EAPB solicitando que sea emisores a los centros farmacéuticos especificando el motivo de la devolución.
- Toma la palabra el Sr. Orlando agradece la información sobre la cirugía, pero solicita que se le aclare al usuario que si no quiere el Lente estándar o institucional no tiene ningún costo, pero si gusta tener una mejor calidad y definición se puede optar por un lente particular.
- Toma la palabra el jefe Anderson quien indica que de acuerdo a la verificación se debe ir ampliando la información, desde la perspectiva de abordaje del usuario, teniendo en cuenta las condiciones patológicas del usuario.
- Toma la palabra el Sr. Orlando recalca que es importante impartir la información a nuestros usuarios sobre la calidad y beneficios de adquirir un lente no solo por el costo sino por la calidad, adicionalmente solicita ampliación de los medicamentos de tratamiento para el Glaucoma.
- El Jefe Anderson explica que efectivamente los medicamentos para tratamiento del Glaucoma teniendo en cuenta la patología del paciente, estos medicamentos en su mayoría se formulan por recetario y no por MiPres, de acuerdo a la última actualización en normatividad PBS la cual empezó a regir a partir del 01 de Enero del presente año, donde indica que el profesional debe remitir la formula con el componente molecular y no por nombre comercial, debido a que este ultimo es el seleccionado por la EAPB.
- El Sr. Agradece la labor que tenemos como entidad, resaltando la orientación de Hady Mosquera y Jennifer Garcia, adicionalmente el compromiso y colaboración por parte de nuestros profesionales Saul Hernandez y Miguel Ángel Hernandez, felicitando así su compromiso con la salud y el bienestar del paciente.

- El jefe Anderson informa adicionalmente que pensando en nuestros usuarios se realiza la creación del correo [formulacion@sosaludvisual.com](mailto:formulacion@sosaludvisual.com) donde el usuario puede realizar la solicitud informando que en este correo el usuario puede realizar la solicitud del cambio de la formulación teniendo en cuenta las diferentes patologías del paciente, razón por la cual la prescripción o cambio de formula solo lo puede hacer el medico que genero la formula.
- Se da inicio al 4 punto del orden del día (Varios).
- Toma la palabra El Sr. Mario quien indica que se logra evidenciar que hay mucha tramitología para poder reclamar un medicamento ante la farmacia, agradece el compromiso y colaboración por parte de nuestra entidad en la pronta respuesta generada a las solicitudes nuestras, solicita que en las sedes se pueda realizar la programación de los servicios sin que el usuario deba llamar a la sede.
- Toma la palabra el jefe Anderson explicando que durante el trascurso del día anterior recibimos información sobre la sede Soacha, explicando que nos encontramos sin un recurso humano en el personal de Línea de Frente, razón por la cual se nos presento dicha fila el día anterior a sabiendas que nosotros hace mucho no presentábamos esta novedad, ya el día de mañana vamos a enviar un recurso humano suplente desde el área de Servicio al Cliente, mientras se prepara la nueva persona a recibir el nuevo cargo teniendo en cuenta la problemática que tenemos de recurso humano en el área asistencial (médicos).

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:** 5 de 5

**FECHA:** 27 de febrero de 2020

### ACUERDOS Y COMPROMISOS

| TAREA | RESPONSABLE | FECHA DE VENCIMIENTO |
|-------|-------------|----------------------|
|-------|-------------|----------------------|