



ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN

Versión:1

Fecha:17 de noviembre de 2021

Código:ES-FOR1

TEMA A TRATAR:	COMITÉ DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 22			N°	ACTA N° 22
CONVOCADA POR:	Jefe Anderson Mendez Director Nacional de Servicio al Cliente	PROCESO:	Gestión cliente y usuario		
FECHA DE LA REUNION:	21-sep-22	HORA INICIO:	8:15 a. m.	HORA FIN:	10:15 a. m.
LUGAR:	Aplicativo zoom				

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
LIBARDO RAMIREZ BERNAL	REPRESENTANTE RESTREPO	NUEVA EPS
RAINELDA CIFUENTES LESMES	ASOCIACIÓN IPS ALQUERÍA	NUEVA EPS
DERLY RODRIGUEZ	ASOCIACIÓN DE USUARIOS	NUEVA EPS
OLGA LUCIA GARZÓN DELGADILLO	DELEGADA CUNDINAMARCA	NUEVA EPS
MARTHA ELENA MORENO	ASUIPSCAFAM - NEPS	NUEVA EPS
ROSARIO AMÉRICA PERDOMO	VICEPRESIDENTE	NUEVA EPS
ORLANDO ESCUDERO ALZATE	PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE BOSA	NUEVA EPS
LORENA GARZON	AUX. SERVICIO AL CLIENTE	IPS S.O. SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
LAURA VALENTINA RODRIGUEZ	ORIENTADORA DE SERVICIO AL CLIENTE	IPS S.O. SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
LEYDY SUSANA ALVAREZ	ASIS. SERV. AL CLIENTE BOGOTA	IPS S.O. SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
LUISA FERNANDA COY	ASIS. SERV. AL CLIENTE MEDELLIN	IPS S.O. SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ANDERSON GIOVANNI MENDEZ	DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	IPS S.O. SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS PENDIENTES					
N° CONSECUTIVO TAREA	TAREA	RESPONSABLE	ESTADO		FECHA PROX. SEGUIMIENTO
			EN PROCESO	CERRADA	

TEMAS TRATADOS EN LA REUNIÓN
1. Se inicia reunion con la presentacion de las nuevas integrantes del proceso de gestión de cliente(ar y usuario de la siguiente manera:
Laura Rodriguez como orientadora del area de servicio al cliente, Lorena Garzon Auxiliar de Servicio al Cliente y Luisa Coy Asistente en el area de Servicio Cliente Regional Antioquia.
2. Se lee el orden del dia y el Quorum lo acepta.
Damos paso a los puntos varios de la siguiente manera:
Toma la palabra la señora Olga y pregunta sobre el proceso de Cirugia donde informa que los usuarios de Zipaquira estan solicitando mas atencion y mayor oportunidad como la que estaban acostumbrados.
El Jefe Anderson toma la palabra donde indica que debido a la renuncia de uno de los profesionales que atendia en dicha sede renuncio por esta razon debimos reducir las agendas y preprogramar los usuarios que ya contaban con servicio programo lo cual dificulto la oportunidad en dicha sede.
Sra. Hercilia pide que los correos en especial el de otras regionales tenga respuesa automatica al igual que los demas correos.
El Jefe Anderson informa que ya se cuenta con dichas respuestas en cada uno de los correos disponibles para las solicitudes de los usuarios.
El Sr. Mario indica que se estan colocando barreras al realizar la entrega de la evolucion o historia clinica.
El Jefe Anderson explica que si el usuario la solicita dentro de la consulta se entrega la evolucion pero si la solicita despues de salir de consulta ya se encuentra bajo custodia del area de archivo de nuestra institucion por lo cual debe ser solicitada de acuerdo a la resolucion 1995 de 1999.
La Sra. Marta indica que presentan demoras en la entrega de Medicamentos
El Jefe Anderson explica que debido a lo mismo a partir del mes de Julio somos dispensadores farmaceuticos, lo cual esperamos que en un futuro cercano estas dificultades ya no se presentan.
La sra. Rocio agradece el apoyo que han recibido por parte del area de servicio al cliente, pero informa que nuestros usuarios siguen indicando que presentan dificultades al momento de realizar las solicitudespor los canales establecidos principalmente las lineas del call center, (6069595-4924870).
El Jefe Anderson explica que las fallas en la lineas del area del call center, tambien explica sobre la nueva herramienta en la cual nos encontramos realizando pruebas la cual proxicamente se encontrara disponible como canal de acceso la cual se llama CHATBOX, depurando asi las lineas del call center y permitiendo que los usuarios puedan realizar solicitudes con respuesta casi inmediata.
Se amplia informacion sobre los centros farmaceuticos autorizados para la entrega de tratamiento farmacologico se encuentran en nuestra pagina web la cual es https://sosaludvisual.com/farmacias/ , donde se informa que el usuario se puede acercar a la sede que se encuentra mas cerca a su residencia y que solo debe presentar la prescripcion de medicamentos (recetario medico) y el documento de identidad del mismo.

El Jefe amplia informacion sobre los canales establecidos para solicitudes del usuario como lo son: correos citasmedicas@sosaludvisual.com; otrasregionales@sosaludvisual.com lineas de contacto 6069595-4924870 Chat el cual se encuentra en la pagina Web al igual que el formato que se encuentra en la misma.
La Sra. Olga refiere que se estan realizando comites con los centros farmaceuticos, donde se tratan todo tipo de temas que intervienen en la entrega de medicamentos.
El Jefe Anderson informa sobre los principios activos en los medicamentos y las moléculas.
La Sra. Herlinda informa que en algunas sedes se informa horario para gestion de consultas el cual es de 07:00 am hasta las 09:00 am y la Sra. Reinalda amplia indicando que tambien ha recibido la misma informacion como en plaza donde se indica que se tiene horario de 07:00 am hasta las 11:00 am.
El Jefe Anderson informa que por el momento esta a cargo de la sede de plaza y que el ya habia recibido la misma informacion por parte de los usuarios donde esta implementando estrategias y retroalimentando al personal para que durante el transcurso del dia el usuario puede asistir a solicitar sus consultas, tambien informa que en la sede de plaza siempre se va a encontrar a algun funcionario que pertenece al area de servicio al cliente en el horario de 08:00 am a 05:00 pm.
La Sra Derly amplia la informacion de las moléculas y componentes de los medicamentos.
Sin mas temas a tratar el Jefe Anderson finaliza el comité con la autorizacion de los participantes.

ACUERDOS Y COMPROMISOS			
N° CONSECUTIVO TAREA	TAREA	RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO