

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 1 de 5

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 Méndez	<b>PROCESO:</b>	DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE		
<b>FECHA DE LA REUNION:</b>	21 Junio 2023	<b>HORA INICIO:</b>	8:10 am	<b>HORA FIN:</b>	10:00 am
<b>LUGAR:</b>					

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	EMPRESA
MARCELA HURTADO MALAGON	PROFESIONAL EN SALUD.	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
PAULA ANDREA RINCÓN ALVIS	ASISTENTE SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ANDERSON MENDEZ	DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ANGEL MENDIETA	REPRESENTANTE SANTA MARIA DEL LAGO	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ROSARIO AMERICA PERDOMO	REPRESENTANTE – IPS TOBERIN	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
LIBARDO RAMIREZ	REPRESENTANTE DE NUEVA EPS	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
ROSALBA LARROTA	PRESIDENTE ASOCIACION – IPS ALQUERIA	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
MARIO BARRETO	REPRESENTANTE LEGAL VIVA A 1	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S
CARLOS ALBERTO	PRESIDENTE ASOCIACION BOGOTA	SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S

(Anexar Firmas)



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 2 de 5

FECHA: 27 de febrero de 2020

### TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se inicia la reunión siendo las 8:20 am el jefe Anderson Méndez en calidad de director nacional De Servicio Al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.
2. Lectura del orden del día liderada por Jefe Anderson.
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, quién lidero la reunión dio la bienvenida haciendo la presentación de cada uno de los participantes del comité, agradeciendo la asistencia a la primera reunión.
  - Posteriormente realiza un breve resumen sobre los temas tratados en el comité anterior.

Se finaliza lectura y se procede con el orden del día.

- Principalmente se inició la reunión con la rendición de novedades, observaciones he inquietudes que cada integrante del comité tenía con respecto a la operación.
- Se propone orientación en a la preparación de la conformación del próximo comité.
- La Sra. Rosalba manifiesta problemas de comunicación con el Call Center, también expone que no está de acuerdo con ser tramitadores entre los usuarios y el acceso, como sugerencia refiere que se le brinde la información de los canales de acceso al usuario, a modo de orientación mas no de tramitador. De la misma manera manifiesta inquietud;
- ¿Qué hacer cuando se entrega orden para formula médica y no hay?
- El Sr. Libardo refiere problemas de acceso a SO por vía telefónica (Call Center)
- La Sra. Stella felicita por la gestión realizada a los pacientes.
- El Sr. Ángel comunica inconformidad frente al direccionamiento y organización al interior de las sedes para la atención a los pacientes.
- La Sra. Marta sugiere hacer una verificación de las quejas de los usuarios debido a que los pacientes se están convirtiendo en multiquejosos para acceder al servicio.
- El Sr. Carlos Alberto hace diferentes observaciones sobre la operación, las cuales atienden a;
  1. Problemas serios de comunicación a nivel Bogotá y Cundinamarca
  2. Énfasis en el cumplimiento del contrato, especialmente en las garantías establecidas para el paciente.
  3. Visualiza necesidades cómo inversión en la línea del Call Center, en la contratación del personal.
  4. Claridad en la información del suministro de medicamentos.

**TIPO DE DOCUMENTO:** FORMATO

**CODIGO:** GDO-PRO2-FOR1

**NOMBRE:** ACTA DE REUNIÓN

**VERSION:** 1

**PROCESO:** GESTION DOCUMENTAL

**PAGINA:** 3 de 5

**FECHA:** 27 de febrero de 2020

- La Sra. Olga presenta inconformidad con el acceso a la línea del Call Center para el departamento de Cundinamarca puesto que no le contestan, al mismo tiempo quiere saber cuál es el procedimiento a seguir con la reclamación de medicamentos.
- La Sra. Marta hace una interpelación sobre la desintegración de IPS CAFAM de la red como ips independiente que presta los servicios oftalmológicos.

### Soluciones;

El jefe Anderson se pronunció frente a la inherencia de cada participante de la siguiente manera;

- El Jefe Anderson incentiva a que la radicación de la queja sea directamente a SO y no a la Supersalud, puesto que debemos ser el primer filtro para el paciente y de esta manera poder asegurar la trazabilidad que se le dará al usuario.
- Con respecto a la entrega de medicamentos a pacientes PGP, en caso de que en el punto de dispensación la molécula se encuentre desabastecida, la sede que entrego la formula informar los puntos en los que se encuentre el medicamento.
- En caso de que el usuario no pueda consultarlo de manera presencial, por el correo electrónico [Formulacion@sosaludvisual.com](mailto:Formulacion@sosaludvisual.com)
- Las farmacias establecidas para la entrega de medicamentos son las Farmacias Colsubsidio.
- Frente a los pacientes evento que tienen orden para la entrega de un medicamento debe mediar una autorización, la cual debe presentar el paciente al momento de reclamarlo.
- Posteriormente la Sra. Marcela Hurtado hizo una retroalimentación en la importancia de revisar las ordenes médicas, en las que se deja la especificación de la prioridad y los controles que le asisten a cada paciente, ya que no se está teniendo en cuenta. De la misma manera mencionó en que se debe generar una cultura al usuario para que comprenda la atención en los tiempos determinados.
- Por último con respecto a la línea del Call Center el Jefe Anderson confirma los ajustes que se han venido realizando al interior de la línea dejando en claro que se está trabajando para mejorar la comunicación con el usuario en términos de optimizar el tiempo y acceso.

### Compromisos:

- Establecer un lugar propio para presidir todas las reuniones del comité de asociación de usuarios.
- Tener en cuenta lo manifestado por el Sr. Carlos y el Sr. Libardo frente a la organización del comité conforme a la normatividad que corresponde.



**TIPO DE DOCUMENTO:** FORMATO

**CODIGO:** GDO-PRO2-FOR1

**NOMBRE:** ACTA DE REUNIÓN

**VERSION:** 1

**PROCESO:** GESTION DOCUMENTAL

**PAGINA:** 4 de 5

**FECHA:** 27 de febrero de 2020

6. Se cierra sesión siendo las 10:30 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