

ACTA No. 008

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
25 de junio del 2021	Microsoft Teams	03:30 pm

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**OBJETIVO:**

Planteamiento de mejoras en el servicio en los centros médicos UMD.

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de asistencia
2. Revisión de tareas pendientes de la reunión anterior.
3. Puntos a tratar con respecto al servicio en los centros médicos.

II. ASUNTOS TRATADOS

- Se da inicio a la reunión con la asistencia de los integrantes de la asociación de usuarios.
- No se contaba con tareas pendientes.
- Se recibe intervención del asociado Hector indicando que él considera importante que los integrantes de la asociación puedan atender los reclamos que se reciban de la Unidad Médica y de Diagnóstico, ya que el apoyo que pueden brindar por parte de ellos sería positivo en la gestión oportuna de los reclamos, sin embargo, Nelson Perez aclara que esto no es posible teniendo en cuenta que la asociación es un órgano externo de la UMD, la información que se maneja en los reclamos es sensible y por políticas de privacidad no es permitido delegarlo a personas externas, de igual manera los reclamos son manejados por un grupo de profesionales de la entidad quienes son los responsables de la gestión oportuna.

La Dra. Adriana Mejia manifiesta que en días pasados asistió a una consulta en el CMC Belaire, en donde se encontraba un usuario muy angustiado ya que le estaba preguntando a las niñas de recepción acerca de cómo autorizar una orden medica, pero la actitud del personal de la UMD no fue la correcta, no se evidenció amabilidad por parte de las niñas y muchos se sensibilizaron con la situación del usuario. Por lo tanto, la Dra. Adriana hace la recomendación de que se revise este tema y se hagan los respectivos refuerzos.

Rafael Diaz como representante de la UMD interviene para socializar a la asociación acerca de los avances que se están haciendo con el fin de simplificar los procesos internos y tener una mayor accesibilidad del servicio. Contextualiza lo siguiente: 1. Se está desarrollando un cambio en el formato de las autorizaciones para que estas no sean dirigidas a un centro médico específico si no que más bien sean dirigidas a la UMD, esto con el fin de reducir el impacto recibido con el cambio de autorizaciones. Por otro lado, Rafael Diaz informa a los asociados que la App de Dr. Colmedica que actualmente se utiliza para las consultas de telemedicina será asociada a la App Colmedica con el fin de simplificar el acceso y manejar todo en una sola App ya que se recibieron demasiados reclamos con el funcionamiento de Dr. Colmedica, de igual

manera informa que se está desarrollando una actualización al proceso de agendamiento, donde traerá como novedad el filtro por modalidad de atención.

En conclusión, se espera que con todas estas mejoras se logre incrementar la experiencia de los usuarios con el uso de nuestros canales de atención.

III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
IV. PROXIMA REUNIÓN		
Se programa próxima reunión para el 26 de julio del 2021 a las 03:30 pm		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
No se presentan dudas ni inquietudes.		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
Presidenta	Adriana Mejía Gómez	Microsoft Teams
Funcionario de la UMD	Nelson Norvey Perez Cruses	Microsoft Teams
Suplente de Presidente	Diana Araceli Ortegon Barragan	Microsoft Teams
Funcionario de la UMD	Rafael Enrique Díaz Reyes	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Héctor Alberto Montoya	Temas personales.
VII. INASISTENCIA		
Usuario de la UMD	Sara Lucía Ruiz Ardila	Microsoft Teams
VIII. Hora de terminación		
05:00 pm		