

**ACTA No. 005**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
27 de mayo del 2022	Microsoft Teams	03:30 pm

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

Presentar a los nuevos Asociados y capacitar en el uso de canales virtuales App.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Validación de asistencia.
2. Revisión de tareas pendientes.
3. Presentación de Asociados
4. Desarrollo capacitación.

**II. ASUNTOS TRATADOS**

- Nelson Perez da inicio a la reunión, saludando a todos los presentes. Presenta excusas por la ausencia de Rafael Diaz, argumentando que se le cruzó con esta reunión por lo tanto le fue imposible asistir, de igual manera indica que se esperaba la asistencia de la señora Nemired una nueva asociada quien no pudo asistir.
- Nelson Perez, Da la bienvenida a los dos integrantes nuevos de la Asociación, el Sr Carlos Armando Sussman Pena y Maria Alejandra Colmenares Duran, manifiesta que él junto con Rafael Diaz asisten a las reuniones mensuales con el fin de dar apoyo y acompañamiento a la Asociación, pero además en tomar nota de aquellas afectaciones en el servicio que se presentan en los centros médicos. Presenta a la presidenta de la Asociación, la Dra. Adriana Mejia y a la suplente Diana Ortegon, quienes a su vez le dan la bienvenida.
- Adriana Mejia, invita a los Asociados a participar en las reuniones y si alguien le interesa ser presidente, lo puede manifestar, la idea es que todos los asociados participen y se logren los resultados esperados.
- Nelson Perez hace intervención y reitera esa misma necesidad de la participación, aclara que esta asociación es de los usuarios y lo que se busca es tener ese contacto directo con ellos y escuchar esos puntos de dolor en el servicio para que de esta manera poder implementar las mejoras que se requieran.
- Nelson Perez indica que se ha venido trabajando en un plan de acción el cual contiene actividades a realizar para este año 2022, indica que en el mes de junio se estará programando una capacitación con la secretaría de salud quien reforzará conocimientos en la Política de Participación Social en Salud y que el día de hoy se realizará una capacitación en el manejo de la App Colmedica y de esta manera brindarles un soporte más personalizado y aclarar dudas que tenga con su uso; pero además, el objetivo de esta capacitación es ser replicadores del uso de la App y cuando evidencien una dificultad con algún familiar o amigo lo puedan orientar.
- Nelson Perez da inicio a la capacitación, indica que en la página web [www.colmedica.com](http://www.colmedica.com) en la opción de a un clic se encuentran los instructivos de uso de las funciones de la App Colmedica, cuyo fin es orientar al usuario y educarlo de una manera más fácil respecto al manejo de la App, de igual manera evitarle al usuario llamar al call center para pedir un soporte técnico ahorrándole tiempo.

- Nelson Perez precisa que en los centros médicos se han visto impactado por las solicitudes de los usuarios en cuanto a temas administrativos de Colmedica, lo que genera una carga operativa para las monitoras de las sedes, invita a los asociados en replicar a los demás usuarios en cuanto al uso de la App y asistir a las oficinas de Colmedica, en el caso de Bogotá solo existen dos la de la calle 93 y salitre. El Sr Carlos hace la recomendación en que estas situaciones suceden ya que por la oficina virtual las negaciones de los servicios no son claras, por lo que ellos llaman al call center y les dicen que desde ahí no pueden dar información, el usuario llama a la oficina virtual y son demasiados turnos en espera y en la mayoría de los casos lo más cercano es un centro médico, recomienda que se revise este tema en cuanto a la información, empoderar más al personal de call center para que de información completa al usuario o que al momento de negar un servicio Colmedica de las razones de manera clara, y además revisar la posibilidad que las personas de Call Center tramiten todas las autorizaciones de entrega inmediata, ya que la mayoría de las veces las radicaciones no salen de manera rápida. Adriana Mejia interviene e indica que estas negaciones cuando el usuario cuenta con Aliansalud EPS, se tramitan por la EPS, por lo tanto, Adriana Mejia completa la recomendación sustentando que cuando se presente una negación por la prepagada, se genere el tramite automáticamente por la EPS e informarle al usuario, ya que esto evita las molestias al usuario y a su vez le evita que se desplace a una oficina para que le hagan el cruce. Nelson Perez indica recibir esta observación para elevarla de manera interna en la institución y poder generar esas mejoras.
- Nelson Perez da capacitación de los siguientes temas: \* Solicitar o consultar tus autorizaciones Medicos, consultar historia clínica “Mi salud”, acceder al servicio de telemedicina, solicitar y pagar atención domiciliaria. El Sr. Carlos indica que a su experiencia el servicio telemedicina ha sido muy bueno no ha tenido inconvenientes de igual manera el servicio domiciliario, sin embargo, hace la observación que cuando paga el servicio de domiciliaria el pago nunca carga, Nelson Perez solicita que cuando tengan estas situaciones se lo reporten para detectar la falla.
- Nelson Perez, informa a los Asociados que los centros Medicos está trabajando en eliminar las ordenes medicas de manera física, esto evitando obstáculos en el acceso de servicio.
- Nelson Perez reitera esa necesidad de consultar estas guías de acceso y además en asistir en la capacitación que se realizará con la secretaría de salud, cuya invitación se le estará compartiendo.
- Manifiesta que durante el mes de junio se estarán enviando los carnets de identificación con su respectivo reglamento.
- Sin más puntos por tratar se da por terminado la reunión.

III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
IV. PROXIMA REUNIÓN		
Sin definir		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
Funcionario de la UMD	Nelson Norvey Perez Cruses	Microsoft Teams
Presidente de la asociación	Adriana Mejia	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Carlos Sussman Peña	Microsoft Teams

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD– ACTA DE REUNIÓN

Usuario de la UMD	Maria Alejandra Colmenares	Microsoft Teams
Suplente de Presidente asociación	Diana Araceli Ortegon Barragan	Microsoft Teams
<b>VII. INASISTENCIA</b>		
Funcionario de la UMD	Rafael Enrique Díaz Reyes	Laborales.
Usuario de la UMD	Nemeried Perez	Motivos personales.
<b>VIII. Hora de terminación</b>		
04:30 pm		