



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 1 de 4

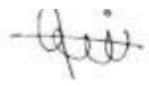
Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

Fecha	Lugar	Hora		Acta N°
28/08/2024	MEET	Inicio: 2:30pm	Fin: 4:30pm	8

Asunto de la reunión: COMITE DE USUARIOS VALLE COMFENALCO Miércoles, 28 agosto · 2:30 – 4:30pm Zona horaria: America/Bogota Información para unirse a la reunión de Google Meet Vínculo a la videollamada: https://meet.google.com/kos-oijv-fuu	Teleconferencia		
	Si:		No requiere firma. Adjuntar captura de pantalla de la reunión y asistencia en el desarrollo de la reunión
	No:		Requiere firma.

*Nota: Utilice el formato digital de acta de reunión >> [Formulario Acta de Reunión](#)

Responsable: LINA MARIA PARRA	Cargo: COORDINADORA DE SERVICIO CLIENTE	Firma: 
-------------------------------	---	--

Asistentes		
Para registrar la asistencia utilice el enlace >> Asistencia		
ANDRES PALACIOS	Cargo: COORDINADOR EYC	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
PAOLA RUEDA	Cargo: COORDINADORA DE REGIONAL DE CALI	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LISVE HOYOS	Cargo: COORDINADORA DE TERAPIAS NACIONAL	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LEYDY SANCHEZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
NELSON SANCHEZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
JOHANA LOPEZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LAURA LOZANO	Cargo: COORDINADORA DE SERVICIOS PBS Y NUTRIDOM	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
ALEXANDRA SANZ	Cargo: LIDER DE EDUCACION	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
MARTHA MUÑOZ	Cargo: FAMILIAR	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
KELY SARAY MARTINEZ CASTAÑEDA	Cargo: ANALISTA DE SERVICIO A CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 2 de 4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

JENNIFER ALEXANDRA LEVER

Cargo: COORDINADORA
ASISTENCIAL DE
CALIDAD

Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Agenda de la reunión

1. Saludo a los participantes del comité.
2. Conformación de comité de usuarios
3. Quejas y solicitudes de los usuarios del comité.
4. Compromisos

Desarrollo

Se da la bienvenida a los usuarios al comité Comfenalco valle, informando que no se cuenta con compromisos del acta anterior, se presenta la analista de Servicio al Cliente Kelly Martínez nueva encargada de los comités, presentación de Laura Lozana coordinadora de servicio PBS y Nutridom

La señora Johana realiza su intervención sobre los siguientes casos:

Dilan Esteban Villarreal Meneses CC. 1107848867, quien presenta inconvenientes con el botón de gastrostomía, adicionalmente presento inconformidad en el ordenamiento de Nutridom y direccionamiento de este, orden que presenta errores.

León Jairo Quiceno Vélez CC 16548434, presenta inconvenientes para que el médico formule los traslados en ambulancia, se realizó acercamiento vía telefónico y correo con la Agente de Servicio Luz Bermúdez donde me solicito la tutela, las órdenes medicas y fechas para utilizar los traslados. Se informa por parte de PBS que ya se realizó ordenes pertinentes y envío al correo.

Sara Marulanda Martínez TI: 1150691341 presenta inconveniente en la entrega de medicamento e insumos, requieren cambiar el nombre del prestador actual de la droguería, debido a que Comfenalco no le puede cambiar la orden y ponerle el nombre del nuevo prestador porque legalmente no tiene contratación con la droguería que está actualmente entregando medicamentos. Caso que no es atribuible a MTD.

Valeria Martínez CC. 1192761309 presenta inconveniente con auxiliares de enfermería, indicando que quedo descubierta, Andrés Palacios coordinador de EYC informa que la paciente ya cuenta con cuidadora fija. Adicionalmente informa que no cuenta con ordenamiento de medicamento controlado, quien requiere entrega.

Cristopher Hernández Caicedo CC. 1110302088, quien solicita ordenamiento de Nutridom, se informa que cuenta con ordenamiento está vigente, la EPS remite a MTD para nueva formulación, se informa que el paciente será valorado por nutrición y se prioriza para entrega de suplemento, validando con José.

Elaborado por: Kelly Martínez

Revisado por: Lina Parra

Aprobado por: Lina Parra



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 3 de 4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

María Elcira Perea De Márquez CC. 20046962, presenta inconvenientes con la línea nacional del Call Center, informando que es imposible comunicarse con MTD.

El señor Nelson realiza intervención sobre la paciente Katherine Sánchez González CC. 1130597728, quien quedo descubierta por tenemos de pagos y debido a los cambios de personal, informando que siempre ha sido permanente, agradece no dejar descubierta y por favor notificar como se realiza el traslado de la paciente, quien tenía orden anteriormente, sin embargo, no ha utilizado este traslado.

Familiares presentan inconformidad con el Call Center, notificando que no brindan respuesta a tiempo, ni orientación requerida hacia el usuario. Lina Coordinadora de SAC explica el procedimiento de los casos por Call Center, donde deben ser escalaos al área operativa para dar una debida respuesta. Adicionalmente se compromete a revisar canales de WhatsApp.

Lina Parra coordinadora de SAC informa que el día 29 de agosto 2024 se realizará jornada de salud oral y agradece la participación en el curso de humanización del servicio, el cual se notificara a las cuidadora y todo el personal.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Próxima reunión

Fecha: 25/09/2024

Hora: 2:30pm

Compromisos

Elaborado por: Kelly Martínez

Revisado por: Lina Parra

Aprobado por: Lina Parra



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 4 de 4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

Compromiso / Tarea	Responsable	Fecha
Llamar familiar del paciente Dilan Villareal para subsanar ordenamiento de Nutridom e inconformidad en cambio de botón.	LAURA LOZANO Y SERVICIO AL CLIENTE	SEPTIEMBRE
Realizar ordenamiento de medicamento controlado paciente Valeria Martínez	LAURA LOZANO	SEPTIEMBRE
Revisar inconformidades por el Call Center	LINA MARIA PARRA	SEPTIEMBRE

Acta elaborada por: Kelly Saray Martínez

Cargo: Analista de Servicio al Cliente

Firma

Elaborado por: Kelly Martínez

Revisado por: Lina Parra

Aprobado por: Lina Parra