ACTA DE REUNIÓN

TRD: **2024-192.1.2.74**

Tema:	Articulación entre SAC de la secretaria de salud y NUEVA EPS	**Fecha:**	14/08/2024
		Hora Inicial:	2:30 pm
Lugar:	NUEVA EPS sede Palmira	**Hora Final:**	4:30 pm
Participantes: Ver listado de asistencia anexo			

1. ORDEN DEL DÍA

1.1. Llamado a lista
1.2. Desarrollo del orden del día
  1.2.1.1. Funcionamiento de punto de atención presencial por parte de la EPS.
  1.2.1.2. Buzón de Sugerencias (actas de apertura y tiempos respuestas a los PQRSFD).
  1.2.1.3. Revisión de las PQRSFD enviadas por parte de la Secretaria de Salud.
1.3. Conclusiones de la reunión
1.4. Resumen de compromisos

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

En el día 14 de agosto del 2024 se tuvo reunión en las instalaciones de la NUEVA EPS, con los funcionarios Tatiana Gutiérrez Castaño coordinadora zonal y Carlos Andrés García Quimbaya gestor de servicios, como representantes de NUEVA EPS, la Profesional Universitaria grado 02 funcionaria Francy Katherine Montenegro y la contratista Lorena Muñoz Rosero representantes de la Secretaria de Salud de Palmira, con el fin de crear estrategia de articulación entre los dos entes, para así dar más oportunidad de solución a los usuarios.

La funcionaria Katherine Montenegro de secretaria de salud municipal les indica de qué se trata la reunión y el motivo de nuestra visita, les habla de la nueva funcionaria que estará a cargo de los buzones en punto físico, se les pregunta sobre cuáles son los tiempos de espera en sala, la cantidad en funcionarios que atienden.

La funcionaria Tatiana coordinadora zona Nueva EPS nos indica que cuentan con un sistema llamado DIGITURNO que les permite recepcionar, medir tiempos de espera y cantidad de flujo de personas atendidas por día, que son tres funcionarios los que se encargan en punto físico de generar filtro adicional nos indican que por medio de la página web nuevaeps.com.co dando en citas puede generar su turno siguiendo los pasos, adicional nos informan son 4 asesores los que atienden a el personal de

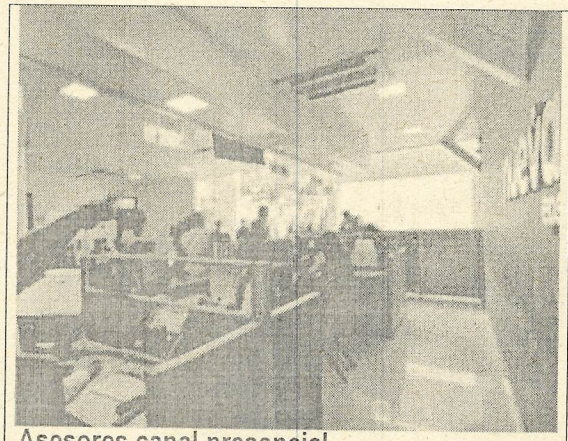
cita virtual y los filtrados por los 3 compañeros iniciales, nos refiere que el día 13 de agosto 2024 se registraron 540 usuarios de los cuales 3 no esperaron la atención, dándoles un promedio de 80 personas atendidas por cada asesor, continuando informa que los tiempos de respuesta a PQRS no los tienen ya que son manejados por una base nacional,

Contratista Lorena Muñoz de secretaria de salud municipal informa los temas más frecuentes en PQRS que son no entrega y/o llegada de medicamentos cuando les dan envió domiciliario, la atención de funcionarios en punto físicos a los usuario, citas de medicina especializada y cirugía e informa la nueva ruta para la radicación de PQRS y que se solicitara un soporte en secretaria de acercamiento a EAPB.

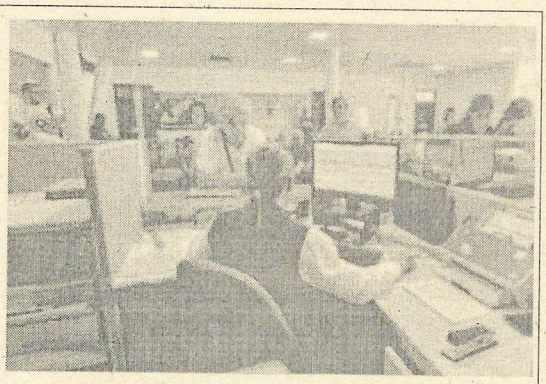
Funcionaria Katherine Montenegro pregunta sobre puntos de atención del servicio de urgencias, como se manejan las autorizaciones de servicios, cuales son los tiempos en agendamiento en citas, también pregunta sobre seguimiento de PQRS recibidas por el funcionario Carlos el día jueves de cada semana en sede de secretaria salud municipal Palmira como se realiza.

Coordinadora Tatiana Gutiérrez de la Nueva EPS nos indica que con cirugía se presentan dos novedades las cuales son que con el tema intervención se canceló convenio con IPS Clínica Rafael Uribe Uribe, razón por la que están repartiendo entre la red que tienen, IPS Clínica Occidente esta con cirugía de ortopedia pero que a la fecha ya no tiene citas para este años, razón por la cual está direccionando con IPS Clínica de los Remedios y en quirúrgicos con Clínica Santa Barbara e IPS Gesencro que tienen contrato PGP, pero de igual manera a los usuarios los están redireccionando a otras IPS de su red, nos refiere con medicamentos en Audifarma el ente encargado de despacho a sus usuarios que esta cuenta con tres sedes en la ciudad, nos informa que se le realiza seguimiento, adicional se genera la estrategia que se envíen temas en PQRS en cita medicina general, atención al usuario y entrega de medicamentos al correo del funcionario Carlos, y que en casos de mala atención tener en cuenta modulo o funcionario donde le atienden, manifiesta que urgencias médicas son atendidas por Clínica Santa Bárbara y con Clínica Palmira, nos refiere que los trámites administrativos en autorizaciones se entregan de manera inmediata, la única que requiere de cinco días hábiles son ordenes con medicamentos especiales y servicios quirúrgicos, que al pasar los 5 días hábiles se les informa mediante mensaje de texto y que a quienes no dan este recurso se les atiende en sala de NUEVA EPS, con respecto a las personas que radican en su sede nos indica se les da un numero de radicado o ponen sello donde les ponen se envió correo, con fecha.

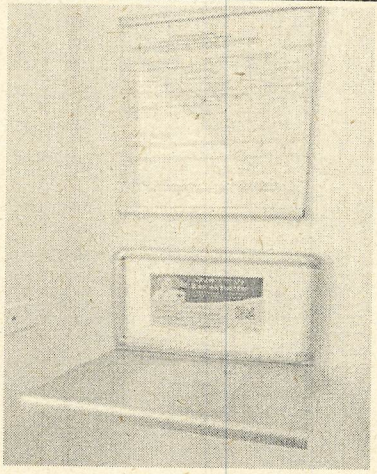
Registro Fotográfico



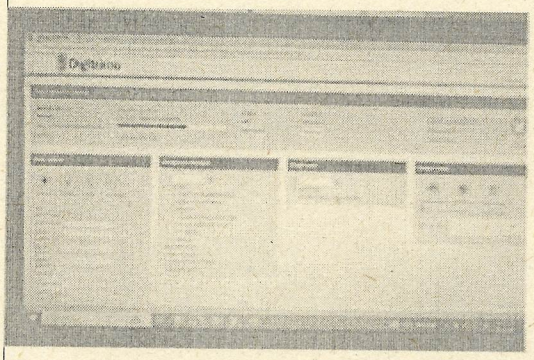
Asesores canal presencial



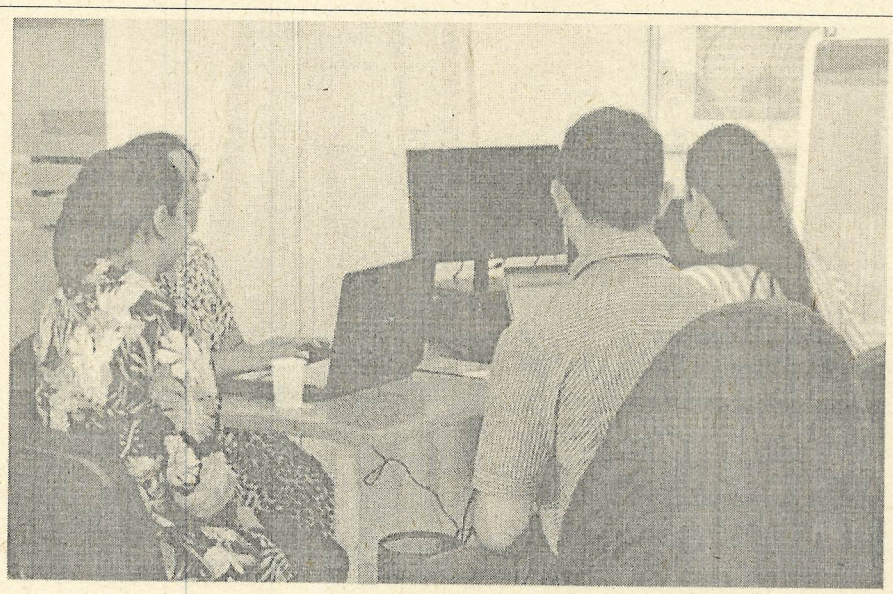
Canal presencial



Código QR buzón de sugerencias



Seguimiento a turnos con cantidad de turnos y oportunidad de atención



Reunión 14 agosto 2024

3. CONCLUSIONES DE LA REUNION

Se evidencia seguimiento administrativo a la red contratada, canales de atención presencial funcionando.

Se continúa con estrategia de atención presencial por funcionario de la Nueva EPS en la Secretaria de Salud

4. RESUMEN DE COMPROMISOS

N°	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Seguimiento en oportunidad en citas de especialista en el primer semestre del 2024	Nueva EPS	23 de agosto
2	Seguimiento a las PQRS enviadas al correo de Carlos Andres Garcia	Nueva EPS	Mensual
3	Respuesta oportuna a PQRS adquiridas desde Secretaria de Salud Municipal	NUEVA EPS	A partir de la fecha

Leída la presente acta se somete a consideración y es aprobada por los asistentes, en constancia de lo anterior suscriben el acta:

FIRMAS:

Nombre: Francy Katherine Montenegro Sotelo
Cargo: Profesional Universitaria grado 01
Coordinador de Reunión

Nombre: Lorena Muñoz Rosero
Cargo: Contratista Auxiliar
Redactor del Acta

Nombre: Tatiana Gutiérrez Castaño
Cargo: Coordinador zonal

Nombre: Carlos Andrés García Quimbaya
Cargo: Gestor Servicios

ANEXO: Listado de asistencia

Proyectó: Lorena Muñoz Rosero –Contratista Auxiliar
Revisó: Francy Montenegro – Profesional Universitario
Aprobó: Marly Jicet Silva Zuñiga– Subsecretaria de administración y planeación

Alcaldía de Palmira

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARIA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

LUGAR DE LA REUNIÓN: NUEVA EPS Sede Palmira | FECHA: 14-08-2024.
ASUNTO O EVENTO: Articulación SAC Sec Salud - NUEVA EPS | HORA: 02:30 PM.

Importante: En el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 de protección de Datos y Personal y su decreto reglamentario 1377, el área de formación y capacitación de la Alcaldía Municipal de Palmira, le comunica que sus datos personales los cuales comparte ni son cedidos a ninguna empresa o tercer, forman parte de esta base de datos de contactos para los fines exclusivos de nuestra área, acatando lo dispuesto en la ley con finalidad de contactarle por nuestros diferentes canales de comunicación para mantenerle informado sobre tendencias de nuestros productos y servicios de acuerdo a las preferencias que usted nos ha manifestado previamente, actuara como responsable del tratamiento de estos datos para los mismos propósitos. Salvo que usted informe no estar interesado de estas comunicaciones podrá solicitar la supresión de datos personales de nuestra base de datos. Comuníquese con nuestro Teléfono: 2709505, e infórmenos sus preferencias de comunicación con nosotros. También nos puede escribir al correo: atencionalciudadano@palmira.gov.co, o a la dirección Calle 30 No. 29 -39, o a nuestro portal www.palmira.gov.co

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. DE CEDULA	EMPRESA - ENTIDAD - DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	CELULAR	FIRMA	Autorización de uso datos SI	NO
1	Francy Katherine	Montenegro	1061750252	Sec Salud.	Prof. Univ 02	francy.montenegro@palmiragov.co	3135430948	[signature]	X	
2	Carlos Andrés	García Quimbaya	1113683879	Nueva EPS	Gestor servicios	carlosgarciaq@nuevaeps.com.co	3116145107	[signature]	X	
3	Tatiana Gutiérrez Castaño		29.112.582	NUEVA EPS	Coord Zonal	tatiana.gutierrez@nuevaeps.com.co	3014218976	[signature]		
4	LORENA	MUÑOZ Rosen	1113662033	Sec. Salud	Contratista	lmr.palmira@gmail.com	3158629992	[signature]	X	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										