FECHA: 01/11/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 6:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Juan Guillermo Murillo	Gerente	Gerencia
Ivan Alvarez	Coordinador Médico	Médica

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vallejo	Vicepresidente
Diana Mejia	Vocal
Blanca Trejos	Vocal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1. Organizar una reunión Clínica Rosales - EPS - Asociación de Usuarios
2. Validar con Audifarma por que los turnos preferenciales no se entregan a protegidos mayores de 62 años, sino a mayores de 70.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR) - Cuidados Paleativos - SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT - HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO (se procede a enviar por correo por solicitud del presidente de la Asociación)

¿La asociación reporta veedurías? **SI: x** **No:**

FECHA: 17/11/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5.30PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Marlly Valencia Lopez	Analista Formador	Servicio al Cliente
Dr. Juan Guillermo Murillo	Gerente	Gerencia
Dr. Ivan Alvarez	Director Medico	Médica

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vellejos	Vicepresidente
Blanca Trejos	Secretaria
Luis Sanchez	Vocal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Organizar una reunión Clinica Rosales - EPS - Asociación de Usuarios

Validar con Audifarma por que los turnos preferenciales no se entregan a protegidos mayores de 62 años, sino a mayores de 70.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

REEMBOLSOS MEDICOS

COMUNICACIÓN ACERTIVA

FECHA: 15/12/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5,30PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Marlly Valencia Lopez	Analista Formador	Servicio al Cliente
Dr. Juan Guillermo Murillo	Gerente	Gerencia

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vallejos	Vicepresidente
Blanca Trejos	Secretaria
Luis Sanchez	Vocal
Diana Mejia	Secretaria Suplente
Martha Ospina	Vocal
Francia Gomez	Vocal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar si la IPS Clinica San Rafael está brindando información completa (sede, dirección, hora y fecha) a los protegidos vía telefonica.

Compartir Video Institucional de la Nueva sede del Instituto del Sistema Nervioso

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

PORTABILIDAD

INTELIGENCIA EMOCIONAL

LÍNEA E3LA:

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.

FECHA: 17/02/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	AREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Nelcy González Cardona	Analista Formador	Servicio al Cliente
Nataly Arango	Coordinadora Jurídica	Jurídica

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vallejo	Vicepresidente
Martha Camelo	Secretaria
Shirly Camacho	Vocal Principal
Blanca Trejos	Vocal Suplente
Francia Gómez	Vocal Suplente
Silvestre Bueno	Fiscal
Martha Ospina	Vocal Principal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1. Solicitar a la clinica Rosales el numero de cirugias pendientes a la fecha y promedio de cuantas se hacen al mes. Plan de mejoramiento de urgencias y plan de acción sobre citas prioritarias.
2. Solicitar a la dirección médica que en una jornada diferente a la próxima reunión se capacite a los 8 miembros de la asociación de usuarios sobre el nuevo modelo oncológico.
3. Validar con la gerente de Virrey Solis: Sr. Santa solicita que por favor sea revisado el tema de atención preferencial en la IPS el Lago, ya que en dias anteriores tuvo la oportunidad de presenciar como el personal que se encuentra dentro de esta atención no fue tratado como tal por funcionarios que laboran en dicha entidad.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19 (enviado por correo electrónico. Se anexa evidencia)

FECHA: 19/05/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente
Maria Victoria Echeverry	Coordinadora Medica	Médica

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vallejo	Vicepresidente
Martha Camelo	Secretaria
Shirly Camacho	Vocal Principal
Blanca Trejos	Vocal Suplente
Francia Gómez	Vocal Suplente
Silvestre Bueno	Fiscal
Martha Ospina	Vocal Principal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1. Solicitar a la clínica Rosales el numero de cirugías pendientes a la fecha y promedio de cuantas se hacen al mes. Plan de mejoramiento de urgencias y plan de acción sobre citas prioritarias.
2. Solicitar a la dirección médica que en una jornada diferente a la próxima reunión se capacite a los 8 miembros de la asociación de usuarios sobre el nuevo modelo oncológico.
3. Validar con la gerente de Virrey Solis: Sr. Santa solicita que por favor sea revisado el tema de atención preferencial en la IPS el Lago, ya que en días anteriores tuvo la oportunidad de presenciar como el personal que se encuentra dentro de esta atención no fue tratado como tal por funcionarios que laboran en dicha entidad.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante

ACTA NÚMERO: 8

FECHA: 18/08/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Maria Victoria Echeverry	Coordinadora Médica -	Area Médica
Marlly Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vallejo	Vicepresidente
Diana Mejía	Secretaria Suplente
Martha Ospina	Secretaria
Blanca Trejos	Vocal
Francia Gomez	Secretaria
Luis Sanchez	Vocal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitar a la Coordinadora de Audifarma a la proxima reunión.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

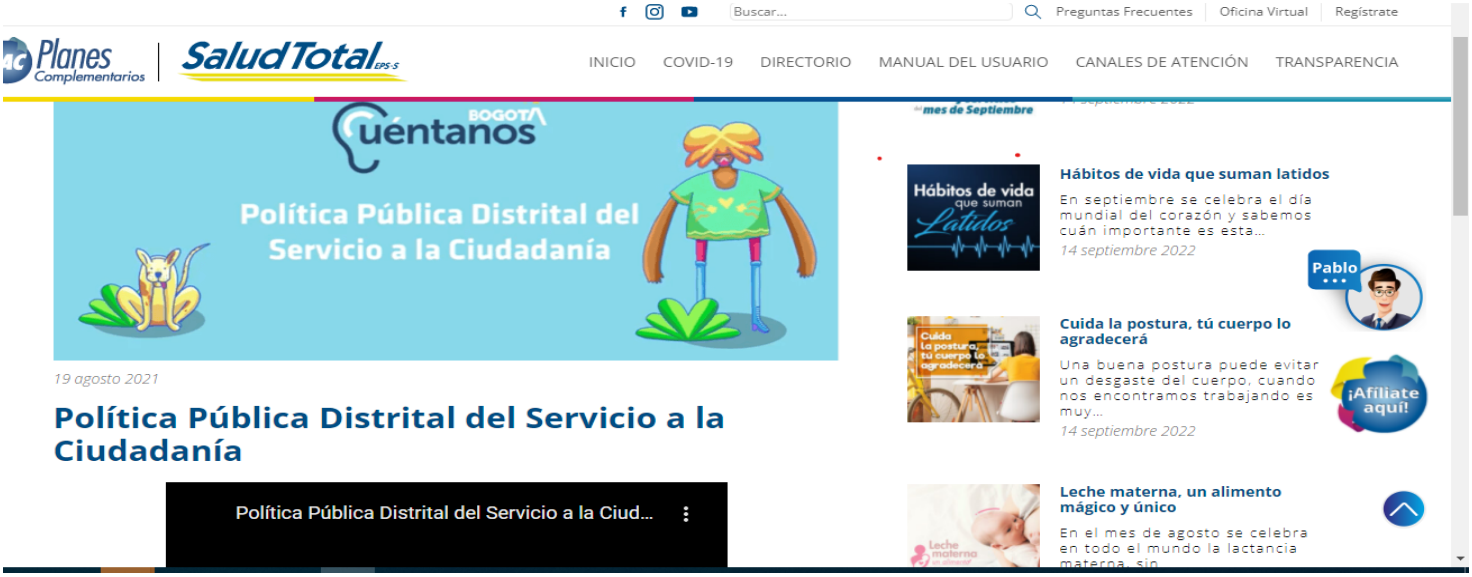
Se anexa acta

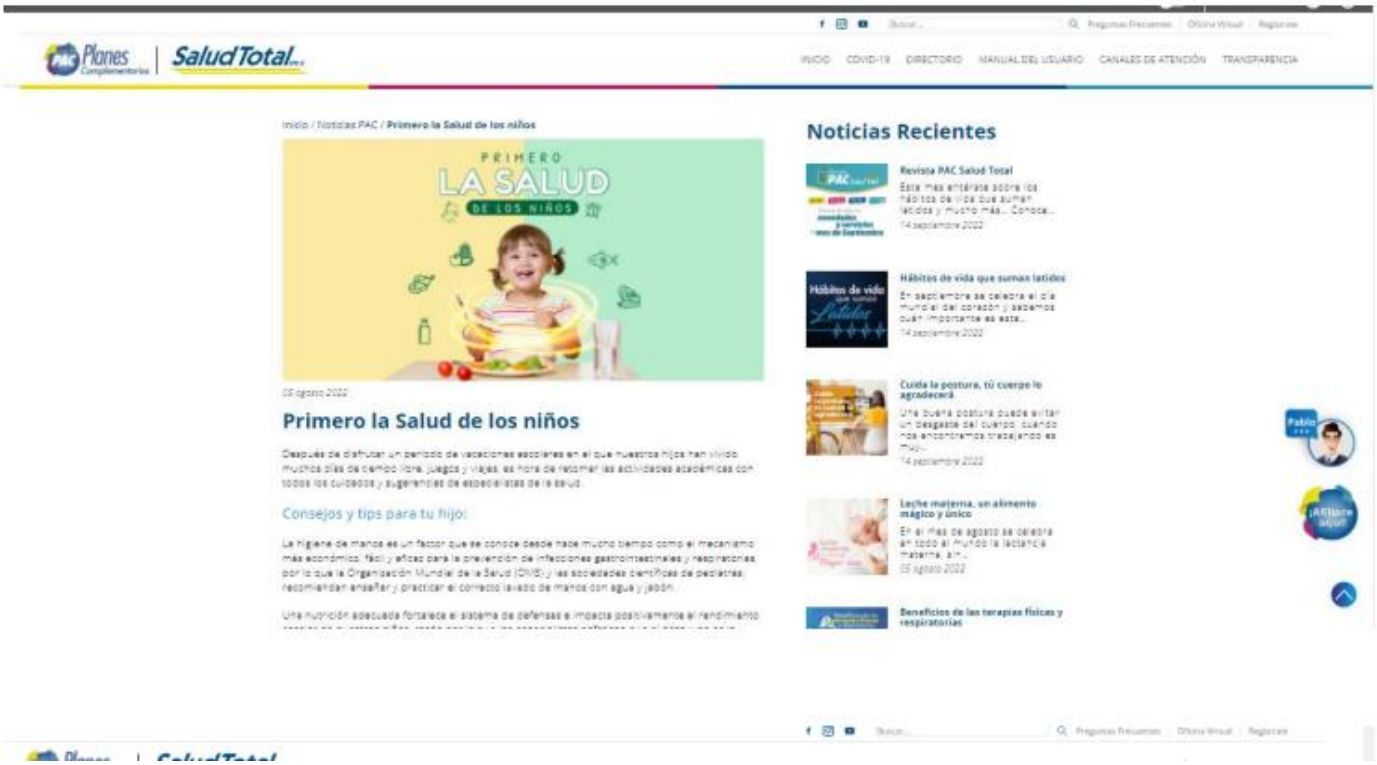
TEMAS DE CAPACITACIÓN

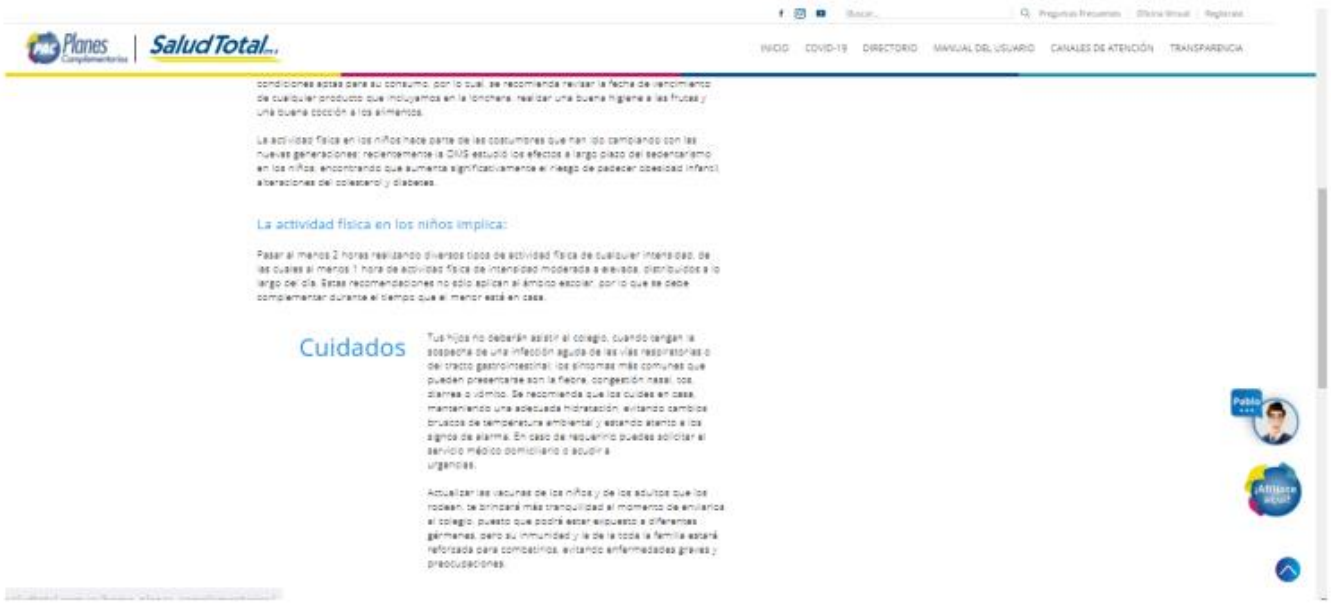
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones -Modelo de Acceso al Servicio (se brindará capacitaciones en la próxima reunión). - Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental

LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.

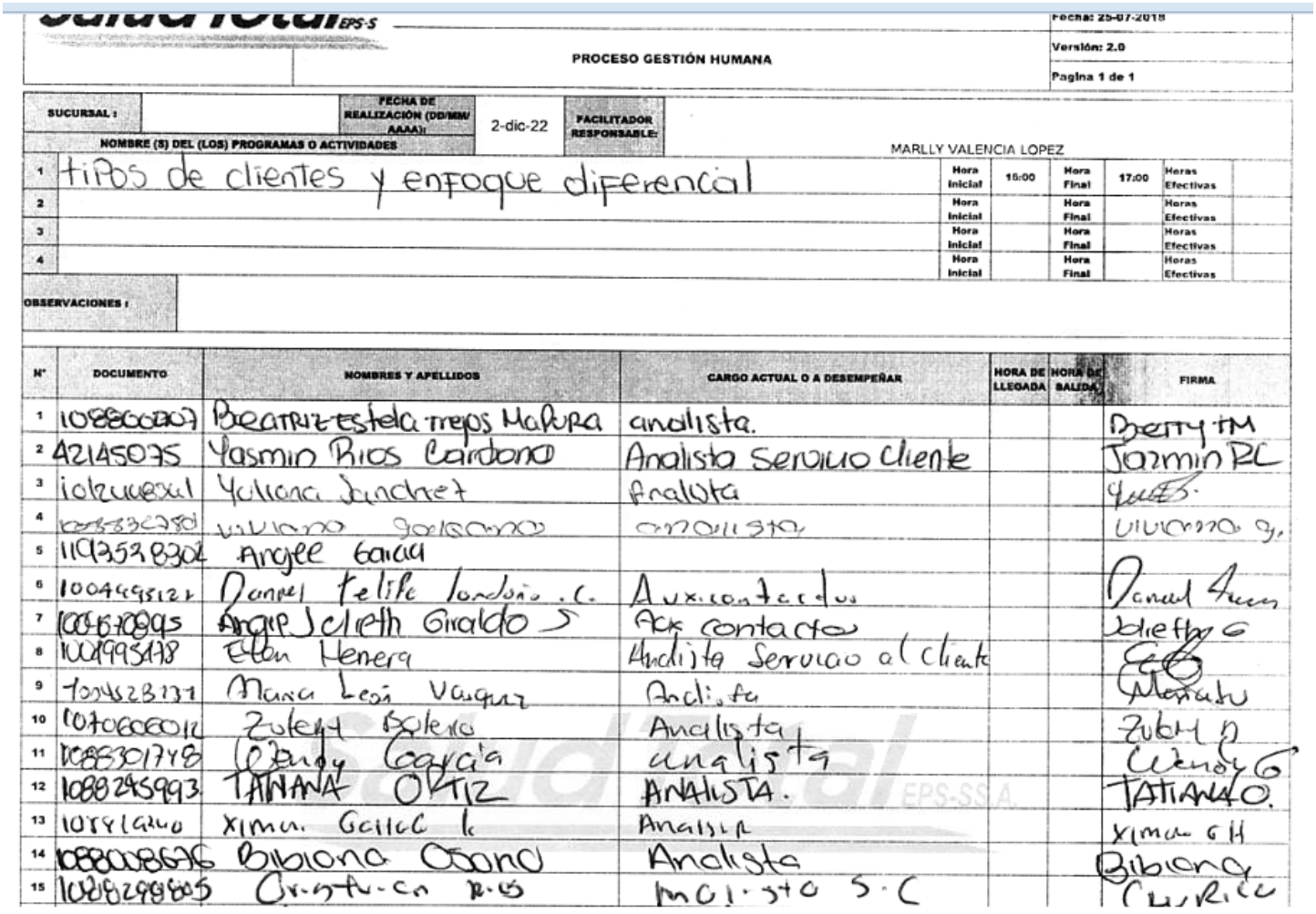

Buscar...
Preguntas Frecuentes
Oficina Virtual
Regístrate
Planes Complementarios
SaludTotal EPS-S
INICIO
COVID-19
DIRECTORIO
MANUAL DEL USUARIO
CANALES DE ATENCIÓN
TRANSPARENCIA
BOGOTÁ
Cuéntanos
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía
19 agosto 2021
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciud...
mes de Septiembre
Hábitos de vida que suman latidos
En septiembre se celebra el día mundial del corazón y sabemos cuán importante es esta...
14 septiembre 2022
Pablo
Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá
Una buena postura puede evitar un desgaste del cuerpo, cuando nos encontramos trabajando es muy...
14 septiembre 2022
¡Afíliate aquí!
Leche materna, un alimento mágico y único
En el mes de agosto se celebra en todo el mundo la lactancia materna, sin


Planes Complementarios
SaludTotal
INICIO
COVID-19
DIRECTORIO
MANUAL DEL USUARIO
CANALES DE ATENCIÓN
TRANSPARENCIA
Inicio / Noticias PAC / Primero la Salud de los niños
PRIMERO
LA SALUD
DE LOS NIÑOS
Primero la Salud de los niños
Consejos y tips para tu hijo:
Noticias Recientes
Revista PAC Salud Total
Hábitos de vida que suman latidos
Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá
Leche materna, un alimento mágico y único
Beneficios de las terapias físicas y respiratorias
Pablo
¡Afíliate aquí!



LÍNEA E3LC:

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.



Salud Total EPS-S

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Pagina 1 de 1

SUCURSAL :		FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA):	2-dic-22	FACILITADOR RESPONSABLE:	MARLLY VALENCIA LOPEZ
NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES					

1	tipos de clientes y enfoque diferencial	Hora Inicial	15:00	Hora Final	17:00	Horas Efectivas	
2		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
3		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
4		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	

OBSERVACIONES :

N°	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1088600207	Beatriz Estela Trejos Mapura	analista.			Betty TM
2	42145075	Yasmin Rios Cardona	Analista Servicio Cliente			Jazmin RC
3	1012448341	Yuliana Sanchez	Analista			[illegible]
4	1088332780	Viviana Galeano	analista			Viviana G.
5	1193528302	Angee Garcia				
6	1004498121	Daniel Felipe Londoño C.	Auxicontactos			Daniel [illegible]
7	1004670895	Angie Jolieth Giraldo S	Aux contactos			Jolieth G
8	1004995478	Elan Herrera	Analista Servicio al Cliente			[illegible]
9	1004528131	Maria Leon Vasquez	Analista			[illegible]
10	1070606012	Zulema Bolero	Analista			Zulema B
11	1088301748	Wendy Garcia	analista			Wendy G
12	1088245993	TATIANA ORTIZ	ANALISTA.			TATIANA O.
13	1088[illegible]	Ximena Garcia L	Analista			Ximena G H
14	1088008676	Bibiana Osorio	Analista			Bibiana
15	1088299805	Cristian R. G	Analista S.C			[illegible]

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Versión: 2.0

Pagina 1 de 1

SUCURSAL :	PEREIRA	FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA):	31 / AGOSTO / 2022	FACILITADOR RESPONSABLE:	Marily Valencia Lopez

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
2	Segundo Ciclo de Capacitación Agosto - MATERIAL - ORIENTACION AL CLIENTE	Hora inicial	17:00:00	Hora Final	20:00:00	Horas Efectivas	
3		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
4		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	

OBSERVACIONES :

Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1019063173	Marylut Martina	Analista integral SC			[signature]
2	1088008676	Bibiana Andrea Osono Raigosa	Analista Integral SC.			Bibiana O
3	1004733350	Veronica Ospina Arboleda	Analista integral SC			Veronica O
4	1088271440	Natalia Cano Gonzalez	Analista S.C			Natalia Cg
5	1088334912	Leidy Campaña Mosquera	Analista			Leidy C.M.
6	1088293400	Ximena Galicia Hincapie	Analista integral SC.			Ximena
7	1004670896	Angie Julieth Giraldo	Aux contactos			Julieth G
8						
9	1089445589	Catalina Londoño R	Analista integral SC.			Catal R
10	1089745042	Diana Marcela Henao O	Analista S.C.			[signature]
11	1225092255	Stefania Rincon Arenas	Analista Integral SC			[signature]
12	1088293805	Cristian Rios	Analista Ser Cliente			[signature]
13	1088355207	Natalia Andrea Luna Garcia	Analista			[signature]
14	1088245993	TATIANA ORTIZ	ANALISTA			TATIANA
15	1225092255					
16	1193538302	Angee Garcia	Analista			[signature]
17	1088271650	Marily Valencia Lopez	Formadora Servicio al Cliente			Marily Valencia
18	1004528737	Maria de los Angeles Leon Vasquez	Analista servicio al cliente			Maria LV
19						
20	1093215955	Johana Hincapie Osono	Analista Servicio al cliente			[signature]
21	1004995478	Elen Shirana Herrera Diaz	Analista servicio al cliente			[signature]
22	1093215955	Johana Hincapie Osono	Analista Servicio al cliente			[signature]

LÍNEA E3LD:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios.

ACTA NÚMERO: 5

FECHA: 19/05/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente
Maria Victoria Echeverry	Coordinadora Medica	Médica

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vallejo	Vicepresidente
Martha Camelo	Secretaria
Shirly Camacho	Vocal Principal
Blanca Trejos	Vocal Suplente
Francia Gómez	Vocal Suplente
Silvestre Bueno	Fiscal
Martha Ospina	Vocal Principal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1. Solicitar a la clínica Rosales el numero de cirugías pendientes a la fecha y promedio de cuantas se hacen al mes. Plan de mejoramiento de urgencias y plan de acción sobre citas prioritarias.
2. Solicitar a la dirección médica que en una jornada diferente a la próxima reunión se capacite a los 8 miembros de la asociación de usuarios sobre el nuevo modelo oncológico.
3. Validar con la gerente de Virrey Solis: Sr. Santa solicita que por favor sea revisado el tema de atención preferencial en la IPS el Lago, ya que en días anteriores tuvo la oportunidad de presenciar como el personal que se encuentra dentro de esta atención no fue tratado como tal por funcionarios que laboran en dicha entidad.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurías en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

LÍNEA E4LA:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.

FECHA: 19/05/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente
Maria Victoria Echeverry	Coordinadora Medica	Médica

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vallejo	Vicepresidente
Martha Camelo	Secretaria
Shirly Camacho	Vocal Principal
Blanca Trejos	Vocal Suplente
Francia Gómez	Vocal Suplente
Silvestre Bueno	Fiscal
Martha Ospina	Vocal Principal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1. Solicitar a la clínica Rosales el número de cirugías pendientes a la fecha y promedio de cuantas se hacen al mes. Plan de mejoramiento de urgencias y plan de acción sobre citas prioritarias.
2. Solicitar a la dirección médica que en una jornada diferente a la próxima reunión se capacite a los 8 miembros de la asociación de usuarios sobre el nuevo modelo oncológico.
3. Validar con la gerente de Virrey Solis: Sr. Santa solicita que por favor sea revisado el tema de atención preferencial en la IPS el Lago, ya que en días anteriores tuvo la oportunidad de presenciar como el personal que se encuentra dentro de esta atención no fue tratado como tal por funcionarios que laboran en dicha entidad.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurías en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

LÍNEA E4LB:

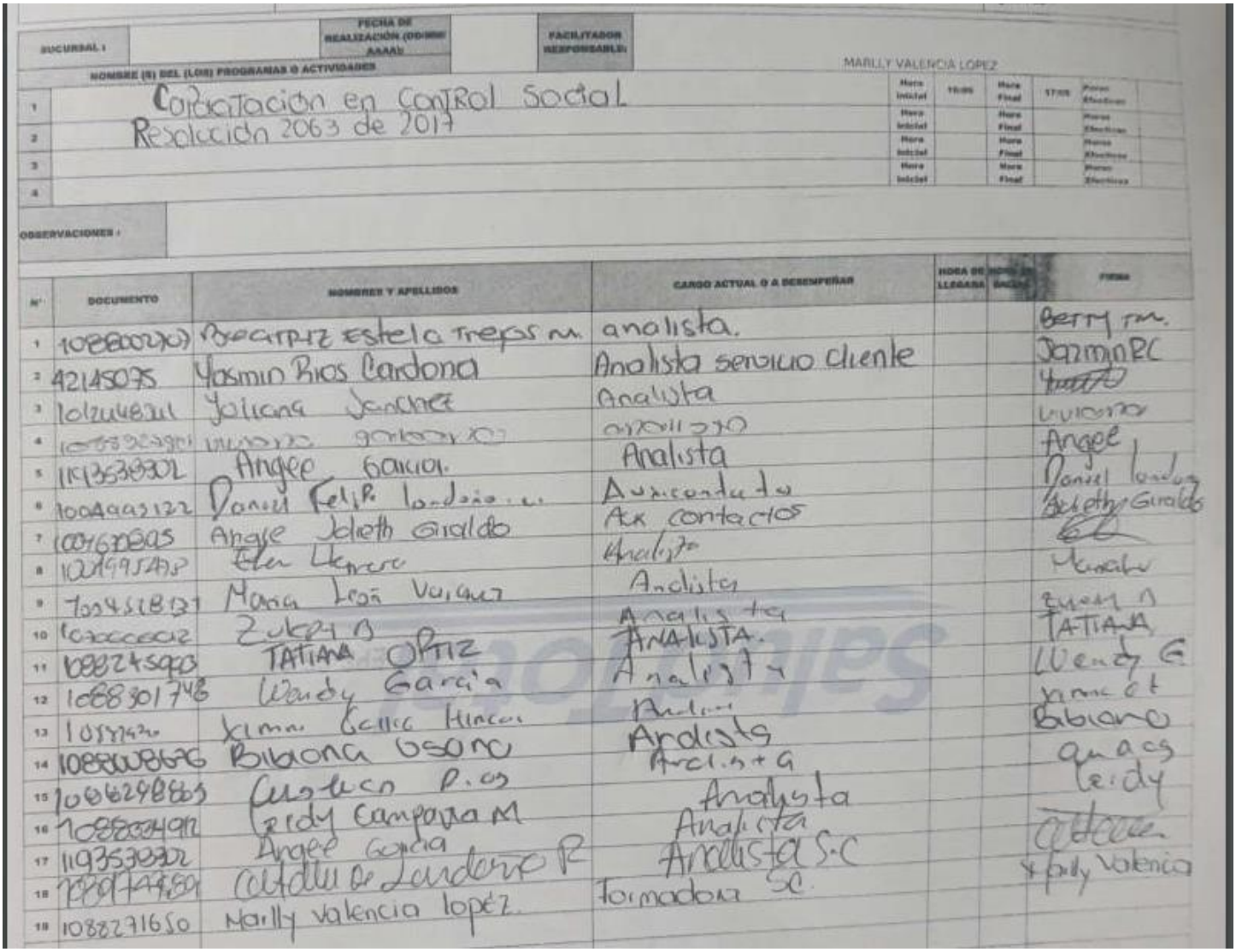
ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

LÍNEA E4LC:

Foto de reconocimiento a la labor de la Asociación de Usuarios, se realizó entrega de diploma.

LÍNEA E4LE:

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.



LÍNEA E5LA:

Se brinda capacitación a los integrantes de las Asociación de Usuarios en el tema de metodología de planeación PHVA

FECHA: 18/08/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 5:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
María Victoria Echeverry	Coordinadora Médica	Area Médica
Marlly Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Juan Antonio Santa	Presidente
Diego Vallejo	Vicepresidente
Diana Mejía	Secretaria Suplente
Martha Ospina	Secretaria
Blanca Trejos	Vocal
Francia Gomez	Secretaria
Luis Sanchez	Vocal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitar a la Coordinadora de Audifarma a la proxima reunión.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones -Modelo de Acceso al Servicio (se brindará capacitaciones en la próxima reunión). - Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental

LÍNEA E5LB:

Se anexa lista de asistencia a capacitación programada por la Alcaldía de Pereira, a la cual asistieron los integrantes de la Asociación de Usuarios

PEREIRA
Gobierno de la Ciudad
CAPITAL DEL EJE

ALCALDÍA DE PEREIRA

920 Dirección de Salud Pública --

Pereira, 26 de mayo de 2022

Asociación de usuarios
SALUD TOTAL
Pereira, Risaralda

Asunto: Capacitación Salud Mental Asociación de Usuarios

Cordial saludo,

Deseando éxitos en su gestión y con el objetivo de promover la salud mental mediante acciones de gestión del riesgo se hace necesario brindar orientaciones pertinentes a los integrantes de la asociación de usuarios, capacitación que solicitamos realizar en el mes de junio y para lo cual agradecemos realizar la convocatoria de su grupo de asociación de usuarios.

Cualquier inquietud por favor comunicarse con la profesional María Camila Ramirez, numero de celular 3136323833 o al correo electrónico cami.rp@outlook.com

Atentamente,

María Camila Ramírez Pineda

Maria Camila Ramirez Pineda
Psicóloga.

CIUDAD
DE
ARMENIA

LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:

Asunto RV: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Presupuesto Asousuarios 2022.xlsx
29 KB

Asunto: RE: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Rusbell buen día.

Adjunto me permito enviar presupuesto de Asousuarios 2022.

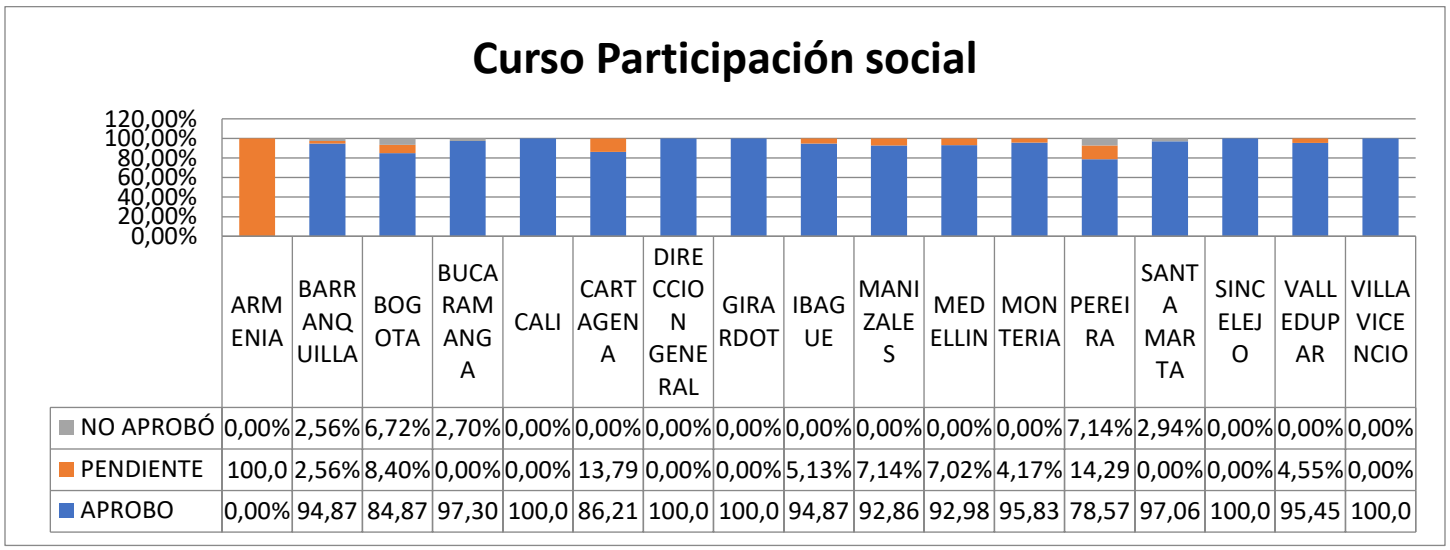
Cordialmente,

Directora Nacional de servicio al cliente |Gerencia nacional de servicio al cliente

Salud Total EPS-S | PAC Planes Complementarios

LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



	ARMENIA	BARRANQUILLA	BOGOTA	BUCARAMANGA	CALI	CARTAGENA	DIRECCION GENERAL	GIRARDOT	IBAGUE	MANIZALES	MEDELLIN	MONTERIA	PEREIRA	SANTA MARTA	SINCELEJO	VALLEDUPAR	VILLAVICENCIO
NO APROBÓ	0,00%	2,56%	6,72%	2,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%
PENDIENTE	100,0	2,56%	8,40%	0,00%	0,00%	13,79	0,00%	0,00%	5,13%	7,14%	7,02%	4,17%	14,29	0,00%	0,00%	4,55%	0,00%
APROBO	0,00%	94,87	84,87	97,30	100,0	86,21	100,0	100,0	94,87	92,86	92,98	95,83	78,57	97,06	100,0	95,45	100,0

LÍNEA E1LH:

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.

DIPLOMADO EN GESTIÓN DEL SERVICIO CON PASIÓN

Población:

-Todos los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente

Metodología:

-Virtual y Presencial

-Incluye: Sesiones, Talleres con envío de trabajos y foro

DIPLOMADO EN GESTION DEL SERVICIO CON PASIÓN

Indicadores de Impacto:

-Aprendizaje

- Seguimiento a PQRS

- Registro de Oportunidad de Respuesta

SaludTotal EPS S

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA OPERADO POR Medicall Talento Humano

PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

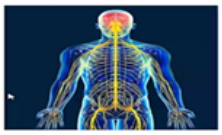
Metodología:

-Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
-Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio

TEMAS A DESARROLLAR				
No.	**Tema Tratado**	**Decisión /Tarea/Conclusión**	**Responsable**	**Fecha**
1	TRABAJO EN EQUIPO			

1	Programación Neurolingüística	• Se realiza ejercicio introductorio denominado "Abecedario Mágico"... leer el abecedario y levantar el brazo que se indica debajo de cada letra. • El cerebro este compuesto por 3 cerebros:  Se realiza actividad para determinar el lado del cerebro que más utilizamos, ejemplo:	Javier Medicallth	

TEMAS A DESARROLLAR				
			Responsable	**Fecha**
1	MEDICALLTH: Conductas y Principios de Servicio - Conflictos		JAVIER MORENO	

LÍNEA E2LA:

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:

Salud Total EPS S

PLAN DE CAPACITACIÓN 2022

PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

QUÉ	DÓNDE	CÓMO	CUÁNDO
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE 1 2 3 4 | FEB 1 2 3 4 | MAR 1 2 3 4 | ABR 1 2 3 4 | MAY 1 2 3 4 | JUN 1 2 3 4 | JUL 1 2 3 4 | AGO 1 2 3 4 | SEP 1 2 3 4 | OCT 1 2 3 4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES – RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	

LÍNEA E2LB:

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.

LÍNEA E2LC:

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S.

Acta de Reunión de febrero de 2022.

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ARLEY MORENO	PRESIDENTE
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 3.160 usuarios nuevos en el municipio de Armenia. La EPS comienza con la contratación de personal médico y administrativo.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA.CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19

Acta de Reunión de marzo de 2022.

FECHA: 18/03/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuario de Armenia que a la fecha los protegidos trasladados de Coomeva EPS no han presentado novedades en la atención y que el 17 de marzo 2022, el Gobierno Nacional cerró Medimas EPS, y que sus protegidos fueron trasladados a las otras EPS. El municipio de Armenia recibió 7.568 usuarios nuevos. Se informa que nos autorizaron el ingreso de 2 nuevos analistas de Servicio al Cliente.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

Acta de reunión de abril de 2022.

FECHA: 15/04/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	PRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que a la fecha los protegidos cedidos estan siendo atentidos sin novedad y que son pacientes que vienen con represamiento de autorizaciones de su EPS anterior. Se les explica el modelo de atención que hoy tenemos en el Centro de Soluciones: Protegidos (no población preferencial) deben solicitar citas en nuestro call center para autorizar servicios de manera presencial o de lo contrario realizar sus tramites a traves de nuestros canales virtuales. Población preferencial es atendida inmediatamente.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

LÍNEA E2LD:

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.

LÍNEA E2LE:

Acta de asistencia de la Asociación de Usuarios a convocatoria realizada por la secretaria de Salud de Armenia:

Nit: 890000464-3
Secretaria de Salud
Oficina de Seguridad Social

SALUD TOTAL EPS
Recibido sin aceptacion
Sucursal Pereira
Puesto N°: 1
N° de contacto: 0203224164
Recibido por: 03/02/2022
caja menor

SS-PSS-SS 017

Armenia, 27 de enero de 2021

Doctor
JORGE HENAO RODRIGUEZ
Director Administrativo
SALUD TOTAL EPS
Hotel Armenia 1 Piso
Armenia

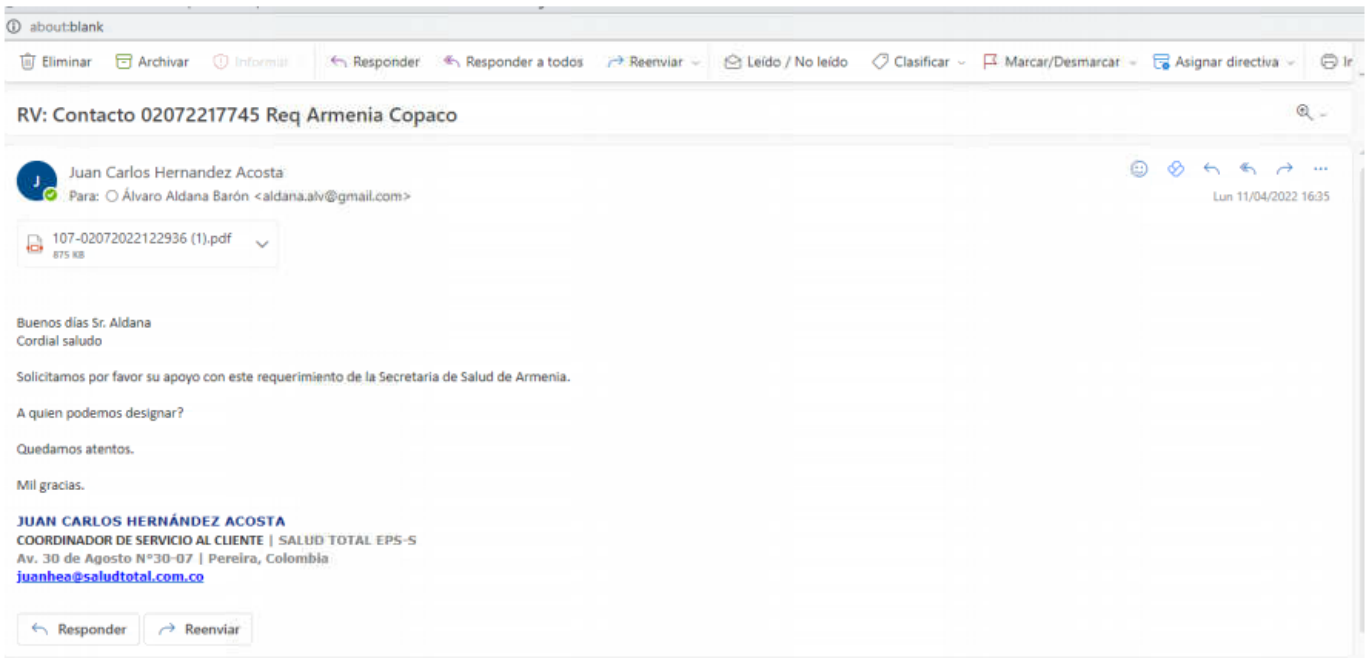
Asunto: Conformación Comité de Participación Comunitario COPACO 2022 - 2025

Para dar cumplimiento al Decreto 1757 del 3 de agosto de 1994, por medio del cual se estableció la conformación del Comité de Participación Comunitario COPACO como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, motivo por el cual me permito solicitar se elija y/o designe un delegado de la Asociación de Usuarios de la EPS que usted gerencia para la participación del mismo.

Por tal motivo una vez elegido (a) la persona de la asociación de usuarios, debe enviar copia del acta de elección y/o designación con la la hoja de vida del delegado, a más tardar el 18 de febrero de 2022 al despacho de la Secretaría de Salud Municipal, piso principal de la Alcaldía de Armenia. (CAM)

Una vez se tenga lo solicitado, la Secretaria de Salud del municipio de Armenia, hará la convocatoria, llamado a la persona delegada, con el el fin de que entre todos los delegados por parte de las asociaciones de usuarios de las EPS e IPS del municipio de Armenia, elijan la persona que ocupara el cargo de represente de las asociaciones de usuarios ante el COPACO por un periodo de 3 años.

Cordialmente



LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

Se relaciona las actas de reunión mensual con la asociación de usuarios.

FECHA: 21/01/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ARLEY MORENO	PRESIDENTE
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1. Validar con Direccion General la posibilidad de que el centro de soluciones de la ciudad de armenia sea atendido a demanda y no por medio de agenda.
2. Invitar de nuevo a la funciona de audifarma de armenia para resolver inquietudes que tiene los miembros de la asociación de usuarios de la ciudad de Armenia.
3. Traer la oportunidad para cita de Odontología y tratamientos odontológicos y verificar si se está cumpliendo con la promesa de servicio.
4. Evaluar la posibilidad de un módulo para la asociación cuando contemos con la nueva sede administrativa. Este se encuentra en validación por el área de Bogotá en Dirección general que aún no dado el aval de contar con este módulo particular para la asociación de usuarios.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022 - CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

FECHA: 18/02/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ARLEY MORENO	PRESIDENTE
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 3.160 usuarios nuevos en el municipio de Armenia. La EPS comienza con la contratación de personal médico y administrativo.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA.CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19

FECHA: 18/03/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuario de Armenia que a la fecha los protegidos trasladados de Coomeva EPS no han presentado novedades en la atención y que el 17 de marzo 2022, el Gobierno Nacional cerró Medimas EPS, y que sus protegidos fueron trasladados a las otras EPS. El municipio de Armenia recibió 7.568 usuarios nuevos. Se informa que nos autorizaron el ingreso de 2 nuevos analistas de Servicio al Cliente.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

FECHA: 15/04/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	PRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que a la fecha los protegidos cedidos estan siendo atentidos sin novedad y que son pacientes que vienen con represamiento de autorizaciones de su EPS anterior. Se les explica el modelo de atención que hoy tenemos en el Centro de Soluciones: Protegidos (no población preferencial) deben solicitar citas en nuestro call center para autorizar servicios de manera presencial o de lo contrario realizar sus tramites a traves de nuestros canales virtuales. Población preferencial es atendida inmediatamente.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

FECHA: 20/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL: ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	PRESIDENTE
DANIEL BORGA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Asociación de usuarios manifiesta inconformidad por las largas filas en Audifarma. Compromiso: invitar a funcionaria de la ips a la próxima reunión.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Invitar a funcionaria de Audifarma. Se presenta la Sra. Heidy Moreno, quien manifiesta que para acabar las largas filas, se mudarán una sede mucho mas grande el proximo mes. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos sobre el hackeo que sufrió la compañia y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

FECHA: 17/06/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realiza reunión. Asociación comparte via telefonica que esperemos la del mes de julio 2022.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones (los temas serán validados en la proxima reunión)

FECHA: 21/07/2022 HORA INICIO: 4:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:PEREIRA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitar a la Coordinadora de Audifarma a la proxima reunión.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realiza reunión. Presidente de la asociación de usuarios solicita la cancelación de la misma via telefonica.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones -Modelo de Acceso al Servicio (se brindarán capacitaciones en la próxima reunión)

¿La asociación reporta veedurías? **Si:_____** **No:___x__**

FECHA: 19/08/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar la promesa de Servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realiza reunión. Asociación de usuarios solicita via telefónica que esperemos la del mes de septiembre 2022 .

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental (Los temas se validarán en la próxima reunión)

FECHA: 16/09/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	PRESIDENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar la promesa de Servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Solo se presenta a la reunión el presidente de la Asociación de Usuarios, el Sr. Alvaro Aldana, quien manifiesta que no desea realizar la reunión y que es mejor que se postergue para el proximo mes.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental - Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR) - Cuidados Paleativos

FECHA: 21/10/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar la promesa de Servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Asociación de usuarios comparte vía teléfonica el aplazamiento de la reunión para el mes de Noviembre 2022

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental - Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR) - Cuidados Paleativos - SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT - HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO (Capacitaciones se realizarán el proximo mes)

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

FECHA: 18/11/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar promesa de servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Asociación aplaza reunión para el mes siguiente.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR), Cuidados Paleativos, SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT, HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO, REEMBOLSOS MEDICOS, COMUNICACIÓN ACERTIVA (se capacitará el próximo mes)

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:x**

FECHA: 13/12/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Marily Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Alvaro Aldana	Presidente
Arley Moreno	Vicepresidente
Fanny Arias	Secretaria
Blanca Rodriguez	Secretaria Suplente
Daniel Boasa	Vocal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar promesa de servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR), Cuidados Paleativos, SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT, HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO, REEMBOLSOS MEDICOS, COMUNICACIÓN ACERTIVA (se capacitará el próximo mes)

LÍNEA E3LA:

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.

FECHA: 18/02/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ARLEY MORENO	PRESIDENTE
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 3.160 usuarios nuevos en el municipio de Armenia. La EPS comienza con la contratación de personal médico y administrativo.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA.CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19

FECHA: 18/03/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	VICEPRESIDENTE
DANIEL BOADA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

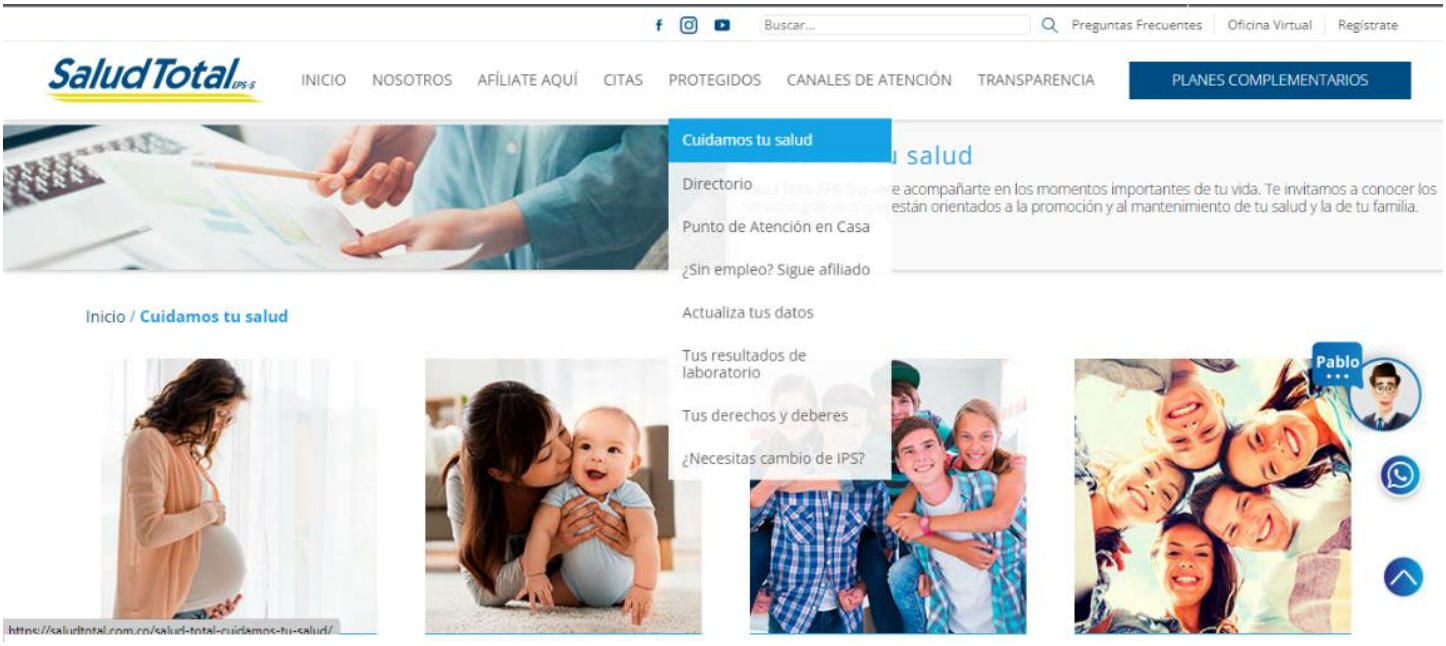
Se comparte a la asociación de usuario de Armenia que a la fecha los protegidos trasladados de Coomeva EPS no han presentado novedades en la atención y que el 17 de marzo 2022, el Gobierno Nacional cerró Medimas EPS, y que sus protegidos fueron trasladados a las otras EPS. El municipio de Armenia recibió 7.568 usuarios nuevos. Se informa que nos autorizaron el ingreso de 2 nuevos analistas de Servicio al Cliente.

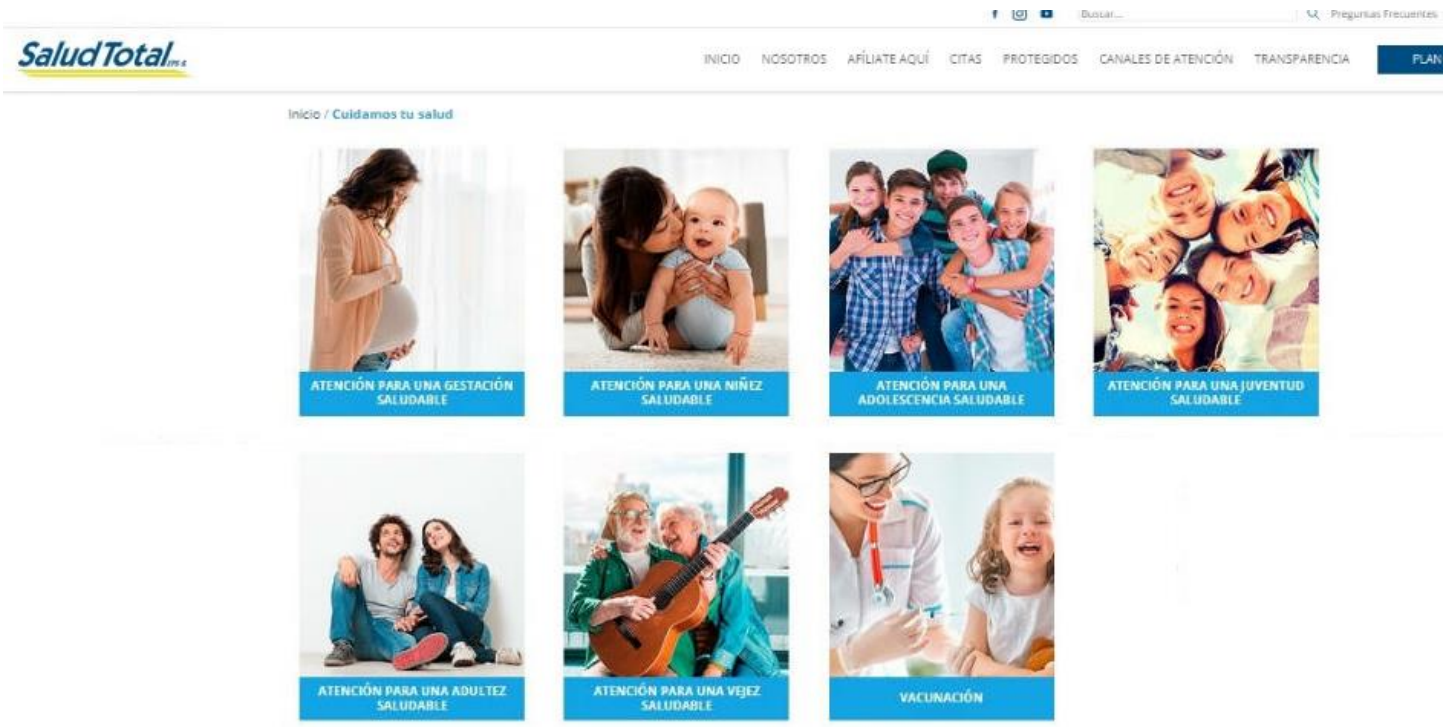
TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.





LÍNEA E3LC:

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.

Salud Total EPS-S

REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN

PROCESO GESTIÓN HUMANA

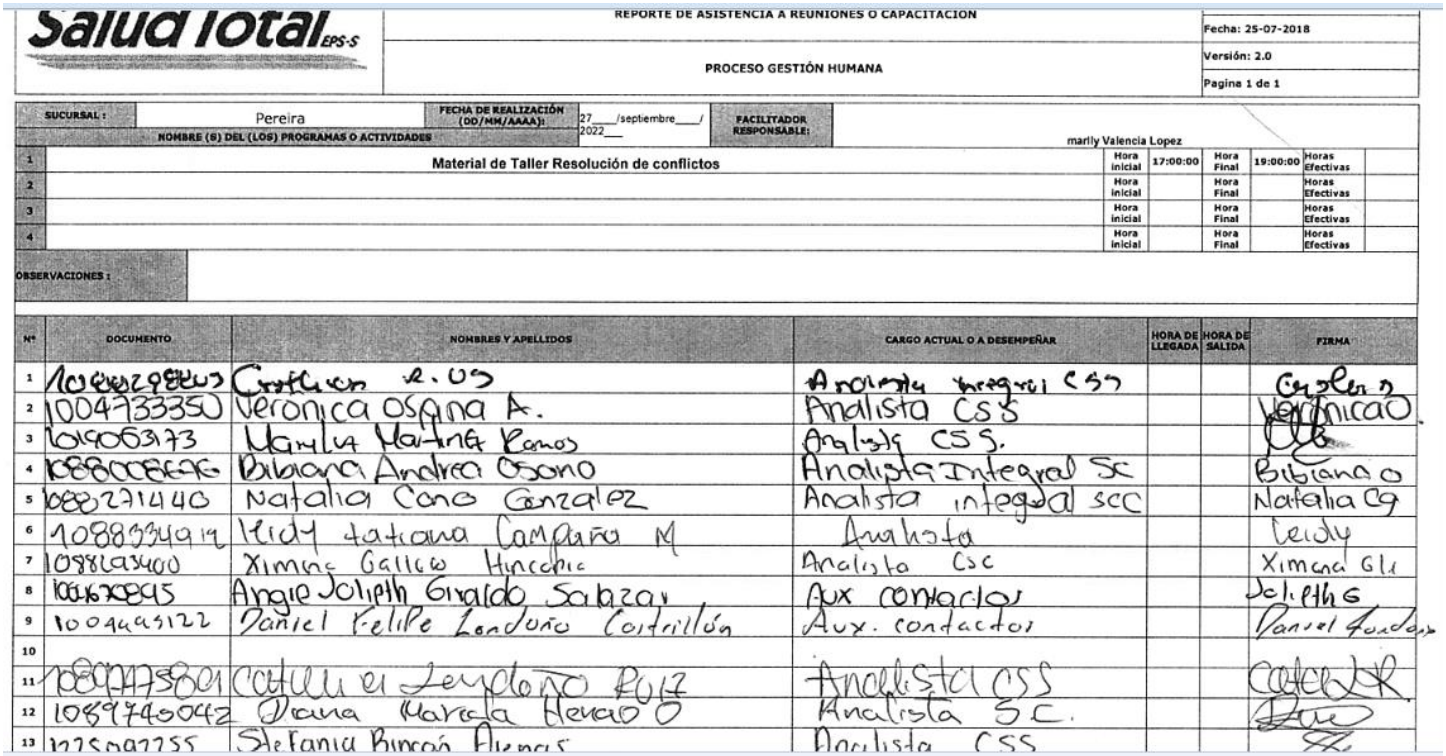
Código: A-GHUM-F008
Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Pagina 1 de 1

SUCURSAL :		FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA):	2-dic-22	FACILITADOR RESPONSABLE:	MARLLY VALENCIA LOPEZ

	NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES						
1	tipos de clientes y enfoque diferencial	Hora Inicial	16:00	Hora Final	17:00	Horas Efectivas	
2		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
3		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
4		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	

OBSERVACIONES :

N°	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1088000307	Beatriz Estela Trejos Mapura	analista.			Betty TM
2	42145075	Yasmin Rios Cardona	Analista Servicio Cliente			Jazmin RC
3	1012448541	Yuliana Sanchez	Analista			[illegible]
4	1088332780	Viviana Jaramillo	analista			Viviana J.
5	1193538302	Angee Garcia				
6	1004493121	Daniel Felipe Londoño C.	Auxiliar contactos			Daniel [illegible]
7	1004670895	Angie Julieth Giraldo S	Aux contactos			Julieth G
8	1004995178	Eton Herrera	Analista Servicio al Cliente			[illegible]
9	1004528737	Maria Leon Vasquez	Analista			[illegible]
10	1070606012	Zulema Bolero	Analista			Zulema B
11	1088301748	Wendy Garcia	analista			Wendy G
12	1088245993	TATIANA ORTIZ	ANALISTA.			TATIANA O.
13	1088162440	Ximena Garcia L	Analista			Ximena GH
14	1088008676	Bibiana Osorio	Analista			Bibiana
15	1088298805	Cristian Rios	analista S.C			Cristian
16	1088384912	Leidy Campana	Analistas			Leidy
17	1193538302	Angee Garcia	Analista			[illegible]
18	1089747884	Catalina Londoño	Analista SC			Catalina
19						



Salud Total EPS-S

REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACION

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Pagina 1 de 1

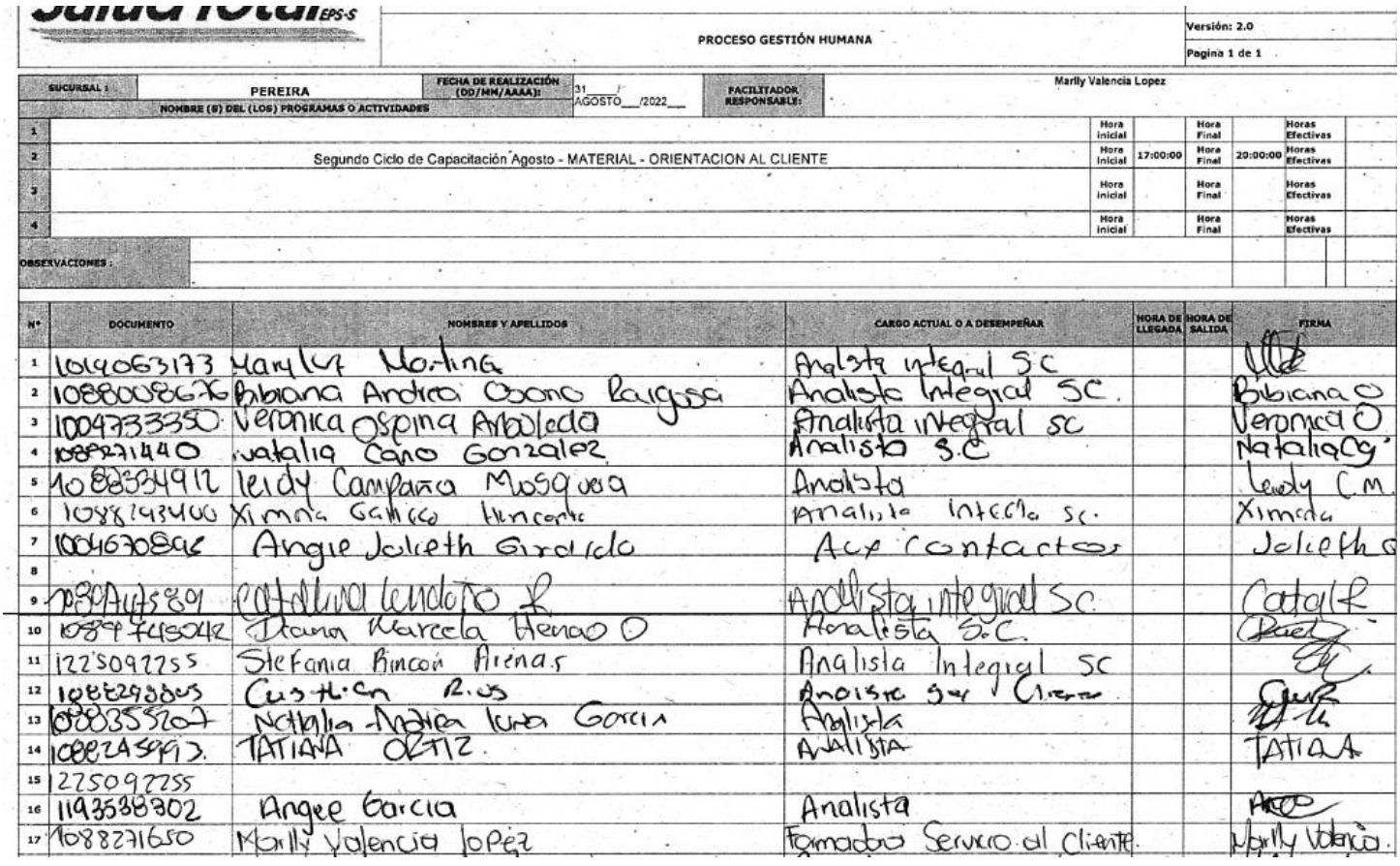
SUCURSAL: Pereira | FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): 27___/septiembre___/2022___ | FACILITADOR RESPONSABLE: marlly Valencia Lopez

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1	Material de Taller Resolución de conflictos	Hora inicial	17:00:00	Hora Final	19:00:00	Horas Efectivas	
2		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
3		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
4		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	

OBSERVACIONES:

Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1088298803	Cristian R. US	Analista integral CSS			[illegible]
2	1004733350	Veronica Ospina A.	Analista CSS			Veronica O.
3	1019063173	Marylu Martinez Ramos	Analista CSS.			[illegible]
4	1088008676	Bibiana Andrea Osono	Analista Integral SC			Bibiana O
5	1088271440	Natalia Cano Gonzalez	Analista integral SCC			Natalia Cg
6	1088334912	Leidy tatiana Campaña M	Analista			Leidy
7	1088293400	Ximena Gallego Hincapie	Analista CSC			Ximena Gl
8	1004670895	Angie Jolieth Giraldo Salazar	Aux contactos			Jolieth G
9	1004493122	Daniel Felipe Londoño Castrillón	Aux. contactos			Daniel Londoño
10						
11	1089747589	Catalina Londoño Ruiz	Analista CSS			[illegible]
12	1089745042	Diana Marcela Henao O	Analista S.C.			[illegible]
13	1225092255	Stefania Rincón Arenas	Analista CSS			[illegible]



Salud Total EPS-S

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Versión: 2.0
Pagina 1 de 1

SUCURSAL: PEREIRA | FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): 31___/AGOSTO___/2022___ | FACILITADOR RESPONSABLE: Marlly Valencia Lopez

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
2	Segundo Ciclo de Capacitación Agosto - MATERIAL - ORIENTACION AL CLIENTE	Hora inicial	17:00:00	Hora Final	20:00:00	Horas Efectivas	
3		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
4		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	

OBSERVACIONES:

Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1019063173	Marylu Martinez	Analista integral SC			[illegible]
2	1088008676	Bibiana Andrea Osono Raigosa	Analista Integral SC.			Bibiana O
3	1004733350	Veronica Ospina Arboleda	Analista integral SC			Veronica O
4	1088271440	Natalia Cano Gonzalez	Analista S.C			Natalia Cg
5	1088334912	Leidy Campaña Mosquera	Analista			Leidy C.M.
6	1088293400	Ximena Gallego Hincapie	Analista integral SC.			Ximena
7	1004670895	Angie Jolieth Giraldo	Aux contactos			Jolieth G
8						
9	1089747589	Catalina Londoño R	Analista integral SC			Catal R
10	1089745042	Diana Marcela Henao O	Analista S.C.			[illegible]
11	1225092255	Stefania Rincón Arenas	Analista Integral SC			[illegible]
12	1088298803	Cristian R. US	Analista Sur Cliente			[illegible]
13	1088355207	Natalia Andrea Luna Garcia	Analista			[illegible]
14	1088245993	TATIANA ORTIZ	ANALISTA			TATIANA
15	1225092255					
16	1193538302	Angee Garcia	Analista			[illegible]
17	1088271650	Marlly Valencia Lopez	Formadora Servicio al Cliente			Marlly Valencia

LÍNEA E3LD:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en programas de promoción y prevención.

FECHA: 20/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL: ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	PRESIDENTE
DANIEL BORGA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Asociación de usuarios manifiesta inconformidad por las largas filas en Audifarma. Compromiso: invitar a funcionaria de la ips a la próxima reunión.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Invitar a funcionaria de Audifarma. Se presenta la Sra. Heidy Moreno, quien manifiesta que para acabar las largas filas, se mudarán una sede mucho mas grande el proximo mes. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos sobre el hackeo que sufrió la compañia y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

LÍNEA E4LA:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.

FECHA: 20/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL: ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ALVARO ALDANA	PRESIDENTE
DANIEL BORGA	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Asociación de usuarios manifiesta inconformidad por las largas filas en Audifarma. Compromiso: invitar a funcionaria de la ips a la próxima reunión.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Invitar a funcionaria de Audifarma. Se presenta la Sra. Heidy Moreno, quien manifiesta que para acabar las largas filas, se mudarán una sede mucho mas grande el proximo mes. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos sobre el hackeo que sufrió la compañia y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

FECHA: 13/12/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Marlly Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Alvaro Aldana	Presidente
Arley Moreno	Vicepresidente
Fanny Arias	Secretaria
Blanca Rodriguez	Secretaria Suplente
Daniel Boasa	Vocal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar promesa de servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

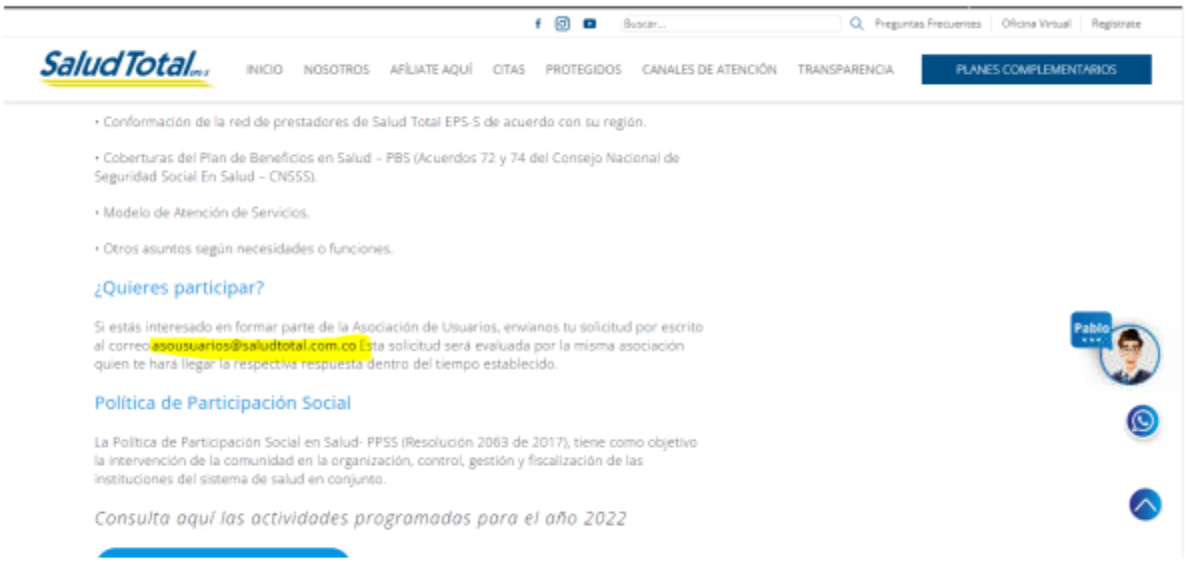
Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR), Cuidados Paleativos, SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT, HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO, REEMBOLSOS MEDICOS, COMUNICACIÓN ACERTIVA (se capacitará el próximo mes)

LÍNEA E4LB:

ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

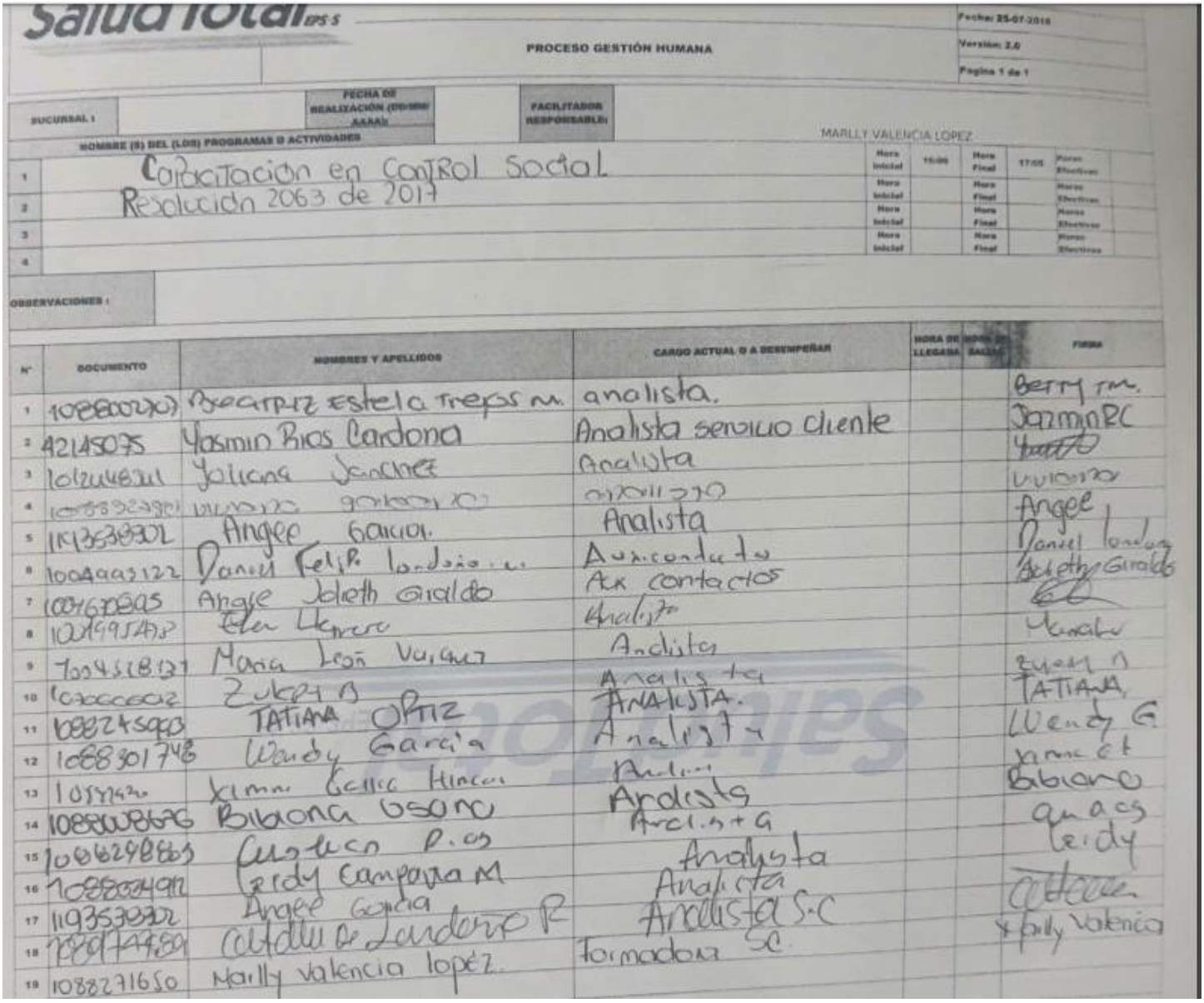


LÍNEA E4LC:

Foto de reconocimiento a la labor de la Asociación de Usuarios, se realizó entrega de diploma.

LÍNEA E4LE:

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.



Salud Total EPS S

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Página 1 de 1

SUCURSAL :
FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA):
FACILITADOR RESPONSABLE:
MARLLY VALENCIA LOPEZ

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1 Capacitación en Control Social
2 Resolución 2063 de 2017
3
4

Hora Inicial 15:00 Hora Final 17:05 Horas Efectivas

OBSERVACIONES :

N°	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1088002707	Beatriz Estela Trejos M.	analista.			Betty TM.
2	42145075	Yasmin Rios Cardona	Analista servicio cliente			Jazmin RC
3	1012448341	Yoliana Sanchez	Analista			[illegible]
4	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
5	1193538302	Angee Garcia.	Analista			Angee
6	1004993122	Daniel Felipe Londoño [illegible]	Auxiliar contacto			Daniel Londoño
7	1004670805	Angie Jolieth Giraldo	Aux contactos			Jolieth Giraldo
8	1004995478	Elena Herrera	Analista			[illegible]
9	1004518131	Maria León Vargas	Analista			[illegible]
10	1070000002	Zulepy B	Analista			Zulepy B
11	1088245993	TATIANA ORTIZ	ANALISTA.			TATIANA
12	1088301748	Wendy García	Analista			Wendy G
13	1058[illegible]	Jaime Gallo Hincar	Analista			Jaime G
14	1088008676	Bibiana Usano	Analista			Bibiana
15	1088298863	Cristian Rios	Analista			[illegible]
16	1088034912	Leidy Campana M	Analista			Leidy
17	1193538302	Angee Garcia	Analista S.C			[illegible]
18	1089747489	Catalina de Londoño R	Formadora SC			Marlly Valencia
19	1088271650	Marlly Valencia lopez.				

LÍNEA E5LA:

Se brinda capacitación a los integrantes de las Asociación de Usuarios en el tema de metodología de planeación PHVA

FECHA: 13/12/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:ARMENIA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:ARMENIA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernandez Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Marlly Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Alvaro Aldana	Presidente
Arley Moreno	Vicepresidente
Fanny Arias	Secretaria
Blanca Rodriguez	Secretaria Suplente
Daniel Boasa	Vocal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar promesa de servicio de las especialidades

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se anexa acta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR), Cuidados Paleativos, SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT, HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO, REEMBOLSOS MEDICOS, COMUNICACIÓN ACERTIVA (se capacitará el próximo mes)

LÍNEA E5LB:

Invitación de secretaria de salud Armenia

Nit: 890000464-3
Secretaria de Salud
Oficina de Seguridad Social

SALUD TOTAL EPS
Recibido sin aceptacion
Sucursal Pereira
Puesto N°: 1
N° de contacto: 0203224164
Recibido por: 03/02/2022
caja menor

SS-PSS-SS 017

Armenia, 27 de enero de 2021

Doctor
JORGE HENAO RODRIGUEZ
Director Administrativo
SALUD TOTAL EPS
Hotel Armenia 1 Piso
Armenia

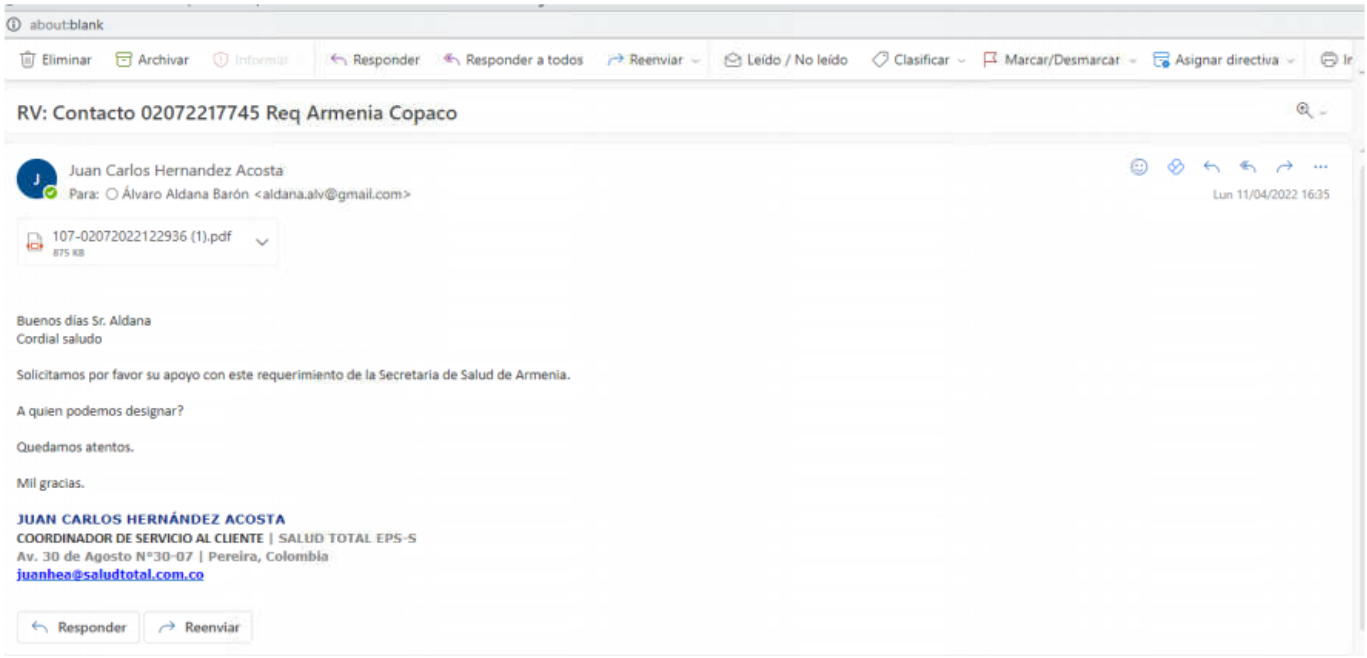
Asunto: Conformación Comité de Participación Comunitario COPACO 2022 - 2025

Para dar cumplimiento al Decreto 1757 del 3 de agosto de 1994, por medio del cual se estableció la conformación del Comité de Participación Comunitario COPACO como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, motivo por el cual me permito solicitar se elija y/o designe un delegado de la Asociación de Usuarios de la EPS que usted gerencia para la participación del mismo.

Por tal motivo una vez elegido (a) la persona de la asociación de usuarios, debe enviar copia del acta de elección y/o designación con la la hoja de vida del delegado, a más tardar el 18 de febrero de 2022 al despacho de la Secretaría de Salud Municipal, piso principal de la Alcaldía de Armenia. (CAM)

Una vez se tenga lo solicitado, la Secretaria de Salud del municipio de Armenia, hará la convocatoria, llamado a la persona delegada, con el el fin de que entre todos los delegados por parte de las asociaciones de usuarios de las EPS e IPS del municipio de Armenia, elijan la persona que ocupara el cargo de represente de las asociaciones de usuarios ante el COPACO por un periodo de 3 años.

Cordialmente


about:blank
Eliminar
Archivar
Responder
Responder a todos
Reenviar
Leído / No leído
Clasificar
Marcar/Desmarcar
Asignar directiva
RV: Contacto 02072217745 Req Armenia Copaco
Juan Carlos Hernandez Acosta
Para: Álvaro Aldana Barón <aldana.alv@gmail.com>
Lun 11/04/2022 16:35
107-02072022122936 (1).pdf
875 KB
Buenos días Sr. Aldana
Cordial saludo
Solicitamos por favor su apoyo con este requerimiento de la Secretaria de Salud de Armenia.
A quien podemos designar?
Quedamos atentos.
Mil gracias.
JUAN CARLOS HERNÁNDEZ ACOSTA
COORDINADOR DE SERVICIO AL CLIENTE | SALUD TOTAL EPS-S
Av. 30 de Agosto N°30-07 | Pereira, Colombia
juanhea@saludtotal.com.co
Responder
Reenviar

CIUDAD
DE
SANTA ROSA

LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:

Asunto RV: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Presupuesto Asousuarios 2022.xlsx
29 KB

Asunto: RE: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Rusbell buen día.

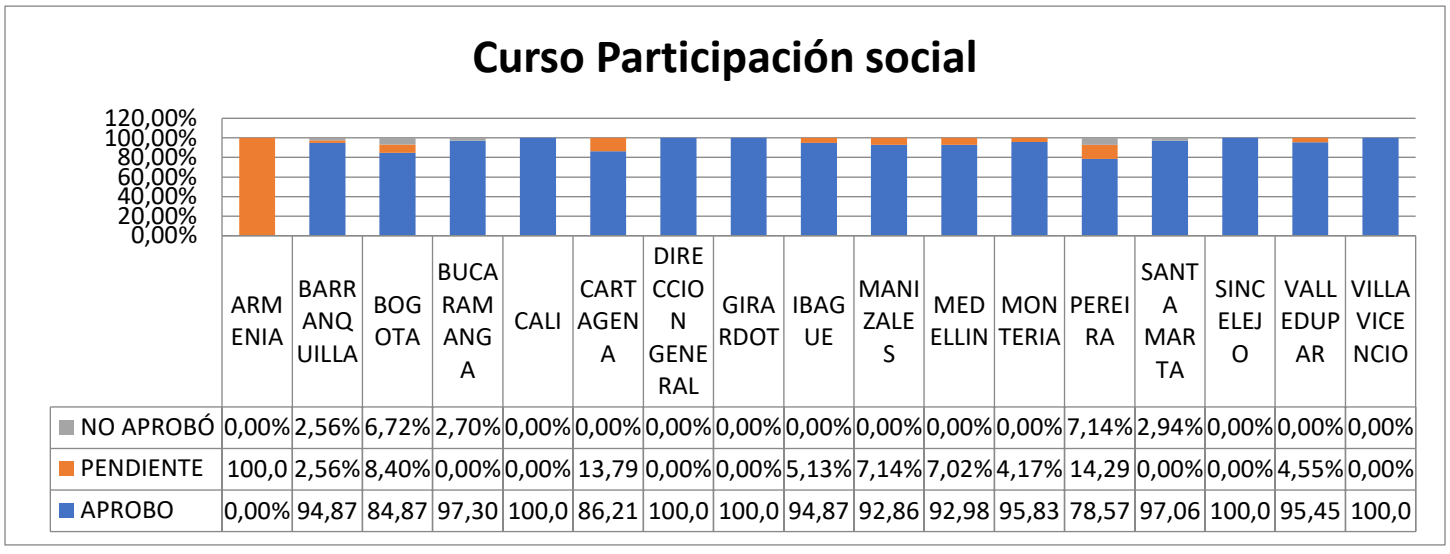
Adjunto me permito enviar presupuesto de Asousuarios 2022.

Cordialmente,

Directora Nacional de servicio al cliente |Gerencia nacional de servicio al cliente

LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



	ARMENIA	BARRANQUILLA	BOGOTA	BUCARAMANGA	CALI	CARTAGENA	DIRECCION GENERAL	GIRARDOT	IBAGUE	MANIZALES	MEDELLIN	MONTERIA	PEREIRA	SANTA MARTA	SINCELEJO	VALLEDUPAR	VILLAVICENCIO
NO APROBÓ	0,00%	2,56%	6,72%	2,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%
PENDIENTE	100,0	2,56%	8,40%	0,00%	0,00%	13,79	0,00%	0,00%	5,13%	7,14%	7,02%	4,17%	14,29	0,00%	0,00%	4,55%	0,00%
APROBO	0,00%	94,87	84,87	97,30	100,0	86,21	100,0	100,0	94,87	92,86	92,98	95,83	78,57	97,06	100,0	95,45	100,0

LÍNEA E1LH:

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.

Población:

-Todos los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente

Metodología:

-Virtual y Presencial

-Incluye: Sesiones, Talleres con envío de trabajos y foro

Indicadores de Impacto:

-Aprendizaje

- Seguimiento a PQRS

- Registro de Oportunidad de Respuesta

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA OPERADO POR

PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

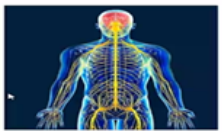
Metodología:

-Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
-Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio

TEMAS A DESARROLLAR				
No.	**Tema Tratado**	**Decisión /Tarea/Conclusión**	**Responsable**	**Fecha**
1	TRABAJO EN EQUIPO			

1	Programación Neurolingüística	• Se realiza ejercicio introductorio denominado "Abecedario Mágico"... leer el abecedario y levantar el brazo que se indica debajo de cada letra. • El cerebro este compuesto por 3 cerebros:  Se realiza actividad para determinar el lado del cerebro que más utilizamos, ejemplo:	Javier Medicallth	

TEMAS A DESARROLLAR				
			Responsable	**Fecha**
1	MEDICALLTH: Conductas y Principios de Servicio - Conflictos		JAVIER MORENO	

LÍNEA E2LA:

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:

PLAN DE CAPACITACIÓN 2022

PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

QUÉ	DÓNDE	CÓMO	CUÁNDO
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE 1 2 3 4 | FEB 1 2 3 4 | MAR 1 2 3 4 | ABR 1 2 3 4 | MAY 1 2 3 4 | JUN 1 2 3 4 | JUL 1 2 3 4 | AGO 1 2 3 4 | SEP 1 2 3 4 | OCT 1 2 3 4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES – RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	

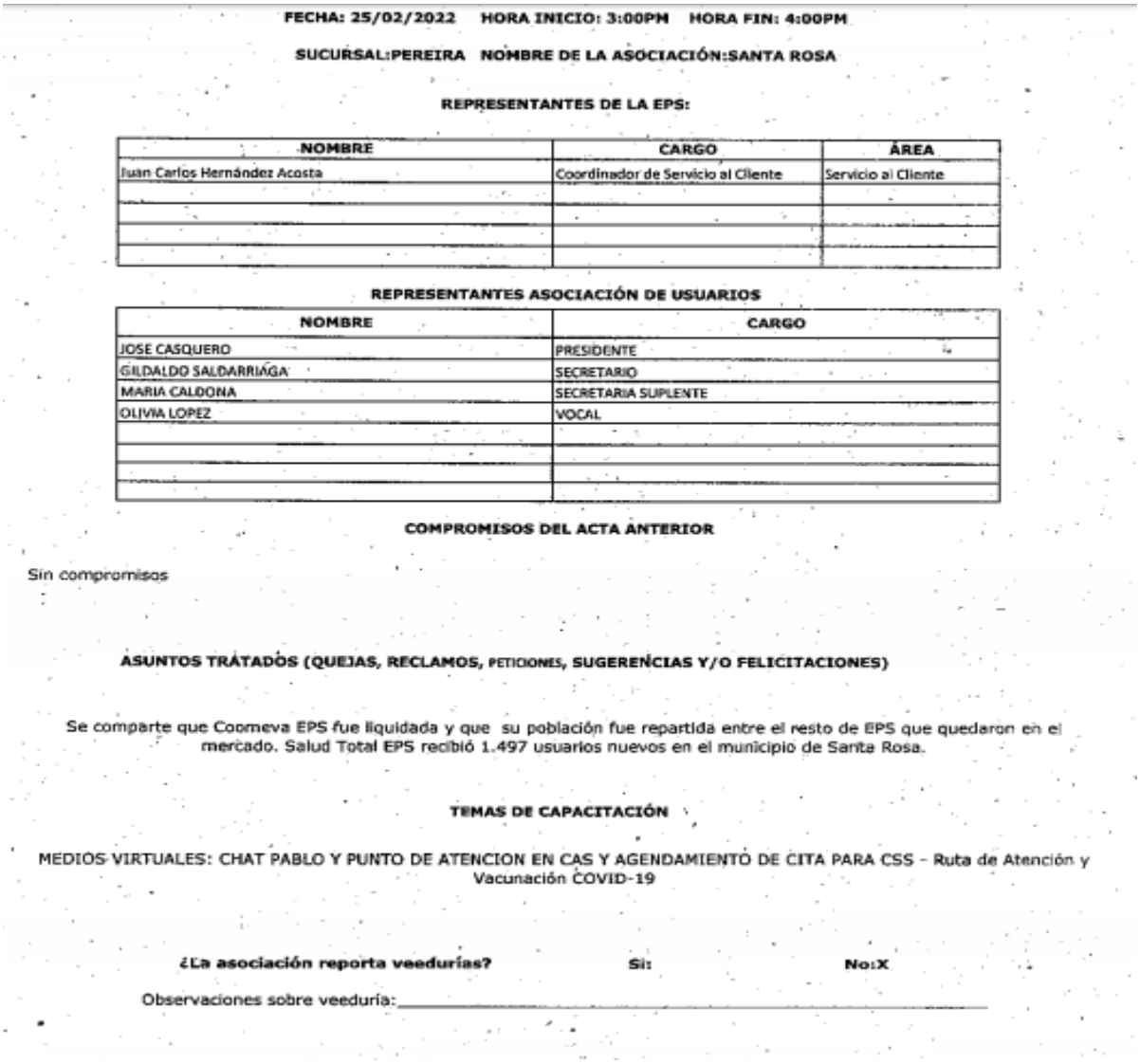
LÍNEA E2LB:

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.

LÍNEA E2LC:

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S.

Acta de Reunión de febrero de 2022.



FECHA: 25/02/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	SECRETARIO
MARIA CALDONA	SECRETARIA SUPLENTE
OLIVIA LOPEZ	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 1.497 usuarios nuevos en el municipio de Santa Rosa.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

Acta de Reunión de marzo de 2022.

FECHA: 25/03/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CALDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuario de Santa Rosa que a la fecha los protegidos trasladados de Coomeva EPS no han presentado novedades en la atención y que el 17 de marzo 2022, el Gobierno Nacional cerró Medimas EPS, y que sus protegidos fueron trasladados a las otras EPS. el municipio de Santa Rosa recibió 8.634 usuarios nuevos. Se informa que nos autorizaron el ingres de 5 nuevos analistas de Servicio al Cliente para ser repartido en toda la sucursal.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

Acta de reunión de mayo de 2022.

FECHA: 27/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul es de 6 a 9AM. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos del hackeo que sufrió la compañia y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

LÍNEA E2LD:

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.

LÍNEA E2LE:

Se recibió invitación de la secretaria de salud de Santa Rosa, la cual se remitió a la asociación de usuarios.

LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

Se relaciona las actas de reunión mensual con la asociación de usuarios.

ACTA NÚMERO: 1

FECHA: 28/01/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
MARIA LIBIA CARDONA	SECRETARIA SUPLENTE
OLIVIA ESTER LOPEZ CERVANTES	VOCAL
GILDALDO SALDARRIAGA	SECRETARIO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1.Enviar al correo electrónico del señor Casquero la promesa de servicios de cada una de las especialidades.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Coordinador de Servicio al Cliente da la bienvenida y desea un nuevo año lleno de exitos a los miembros de la Asociación. Compromiso anterior: Se valida con el presidente de la asoación de usuarios la entrega física de la promesa de servicios de las especialidades. Asociación acepta y se procede a entregar documento. Compartimos que a partir del primero de enero 2022 contamos con una nueva IPS Oncológica llamada Clinica San Rafael, tambien conócida como Socimedicos. Se les informa los servicios qúe prestará. Finaliza contrato con Oncólogos de Occidente. Acordamos realizar la renovación de la asociación de usuarios el dia 6 de Abril 2022 a las 3 PM en el Centro de Soluciones de Santa Rosa.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022 - CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

ACTA NÚMERO: 2

FECHA: 25/02/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	SECRETARIO
MARIA CALDONA	SECRETARIA SUPLENTE
OLIVIA LOPEZ	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 1.497 usuarios nuevos en el municipio de Santa Rosa.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19

ACTA NÚMERO: 3

FECHA: 25/03/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CALDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuario de Santa Rosa que a la fecha los protegidos trasladados de Coomeva EPS no han presentado novedades en la atención y que el 17 de marzo 2022, el Gobierno Nacional cerró Medimas EPS, y que sus protegidos fueron trasladados a las otras EPS. el municipio de Santa Rosa recibió 8.634 usuarios nuevos. Se informa que nos autorizaron el ingres de 5 nuevos analistas de Servicio al Cliente para ser repartido en toda la sucursal.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS - Lavado de manos y su Importancia

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

ACTA NÚMERO: 4

FECHA: 29/04/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Presidente de la asociación de usuario informa que se postergue la reunión de abril para el mes de mayo 2022.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP

FECHA: 27/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul es de 6 a 9AM. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos del hackeo que sufrió la compañia y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

ACTA NÚMERO: 6

FECHA: 24/06/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Enivitar a la coordinadora regional de audifarma a la próxima reunión

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realizá reunión. Asociación comparte via telefonica que esperemos la del mes de julio 2022.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

ACTA NÚMERO: 7

FECHA: 29/07/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitar a la Coordinadora Regional de Audifarma a la Proxima reunión

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión presentando a la Sra. Monica Marin, Coordinadora Regional de Audifarma, quien comparte que hoy el municipio de Santa Rosa cuenta con una farmacia mucho mas amplia con el objetivo de mejor el servicio y tiempos de atención. Que estan en busca de nuevos funcionarios pero por el perfil ha sido dificil la contratación. Por otro lado,comunicamos que ya no es necesario que nuestros protegidos soliciten cita previa para ser atendidos en los Centros de Soluciones, sino que ya abrimos a demando retomando el modelo de atención que siempre hemos tenido.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones - Modelo de Acceso al Servicio

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

ACTA NÚMERO: 8

FECHA: 26/08/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realiza reunión. Asociación de usuarios solicita vía telefónica que esperemos la del mes de septiembre 2022

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

ACTA NÚMERO: 9

FECHA: 30/09/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

No se realiza reunión. Presidente de la asociación de usuarios comparte que es mejor realizar la del mes de octubre 2022

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA) - Habitos de Vida Saludable - Salud mental - Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR) - Cuidados Paleativos

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

FECHA: 28/10/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Jose Casquero	Presidente
Gilberto Saldarriaga	Vicepresidente
Maria Cardona	Secretaria

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuarios que a la fecha no tenemos vencidos en canales virtuales a pesar de la caida del sistema el dia 14 de octubre 2022. Por otro lado, el dia 9 de noviembre tenemos auditoria Icontec. Se comparte que tuvimos la renuncia de dos analistas y por ello van a encontrar personas nuevas en el Centros de Soluciones de Santa Rosa.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR) - Cuidados Paleativos - SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT - HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO

¿La asociación reporta veedurías? Si: No: x

ACTA NÚMERO: 11

FECHA: 25/11/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Jose Casquero	Presidente
Gilberto Salcarriaga	Vicepresidente
Maria Cardona	Secretaria

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Coordinador de Servicio al Cliente comparte que Salud Total fue auditado por el Icontec y nos recertificaron. Que la sucursal no obtuvo hallazgos, lo que no indica que estamos haciendo las cosas bien en pro de nuestros protegidos. Asociación comparte que Audifarma ha mejorado los tiempos de atención. Asociación solicita que desea conocer las instalaciones de ips Clinica San Rafael (se establece como compromiso). Asociación solicita adelantar la reunión de diciembre 9 de diembre 2022 a las 3PM. Coordinador de Servicio al Cliente de acuerdo. Se comparte comparamiento de quejas super de enero a octubre 2022 y la disminución de la tasa gracias a las actividades de seguimiento.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

REEMBOLSOS MEDICOS - COMUNICACIÓN ACERTIVA

¿La asociación reporta veedurías? Si: No: x

ACTA NÚMERO: 12

FECHA: 09/12/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Marlly Valencia	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Jose Casquero	Presidente
Gilberto Saldarriaga	Vicepresidente
Maria Cardona	Secretaria

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar con la ips Clinica San Rafael la visita de la Asociación de Usuarios

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Coordinador de servicio al cliente da la bienvenida a la Asociación y comparte que agradece todo el apoyo que nos ha brindado durante todo el año 2022. Indica que continua pendiente el compromiso del acta acterior porque la ips manifiesta que por los comprimos de fin de año, organizariamos la visita para el año 2023. Comparte que estaré de vacaciones desde el 16 de diciembre hasta el 10 de enero 2023 y que aun asi, lo que requieran se pueden comunicar conmigo. Asociación manifiesta que a la fecha no han tenido quejeas con la Clinica Santa Clara y que audifarma tambien ha mejorado mucho los tiempos de atención.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

PORTABILIDAD - INTELIGENCIA EMOCIONAL

LÍNEA E3LA:

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.

ACTA NÚMERO: 2

FECHA: 25/02/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	SECRETARIO
MARIA CALDONA	SECRETARIA SUPLENTE
OLIVIA LOPEZ	VOCAL

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte que Coomeva EPS fue liquidada y que su población fue repartida entre el resto de EPS que quedaron en el mercado. Salud Total EPS recibió 1.497 usuarios nuevos en el municipio de Santa Rosa.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS - Ruta de Atención y Vacunación COVID-19

ACTA NUMERO: 5

FECHA: 27/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	AREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul es de 6 a 9AM. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos del hackeo que sufrió la compañia y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

ACTA NUMERO: 7

FECHA: 29/07/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitar a la Coordinadora Regional de Audifarma a la Proxima reunión

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

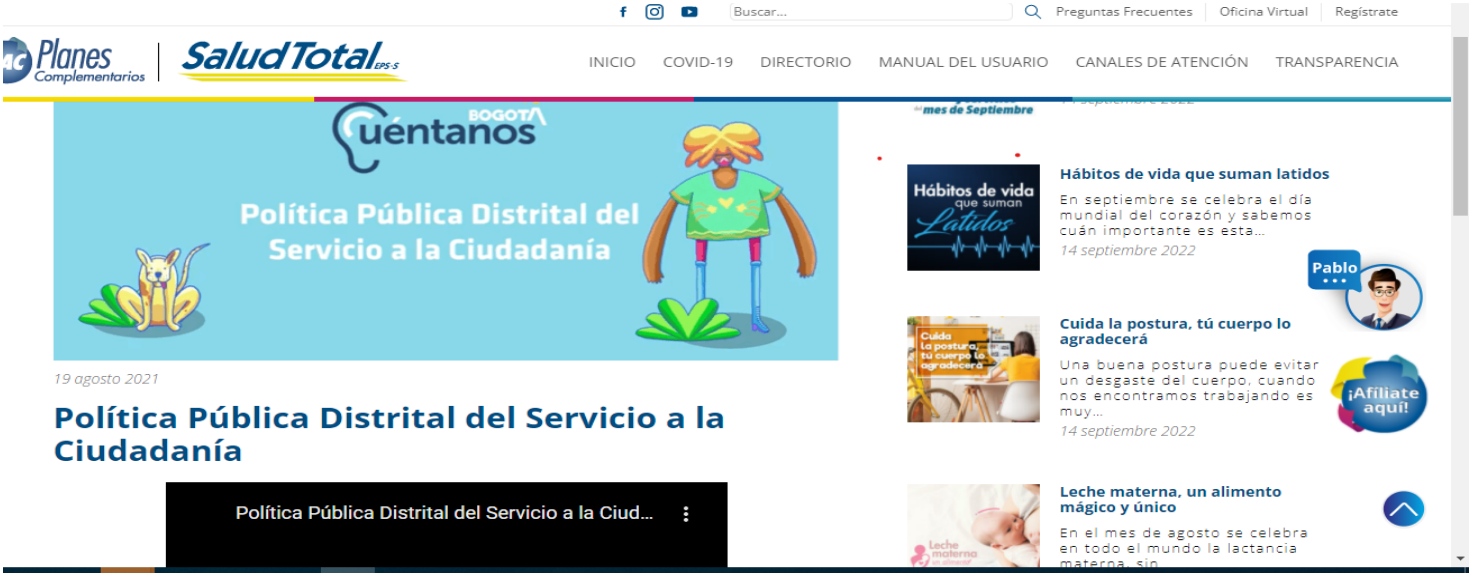
Comenzamos la reunión presentando a la Sra. Monica Marin, Coordinadora Regional de Audifarma, quien comparte que hoy el municipio de Santa Rosa cuenta con una farmacia mucho mas amplia con el objetivo de mejor el servicio y tiempos de atención. Que estan en busca de nuevos funcionarios pero por el perfil ha sido dificil la contratación. Por otro lado,comunicamos que ya no es necesario que nuestros protegidos soliciten cita previa para ser atendidos en los Centros de Soluciones, sino que ya abrimos a demando retomando el modelo de atención que siempre hemos tenido.

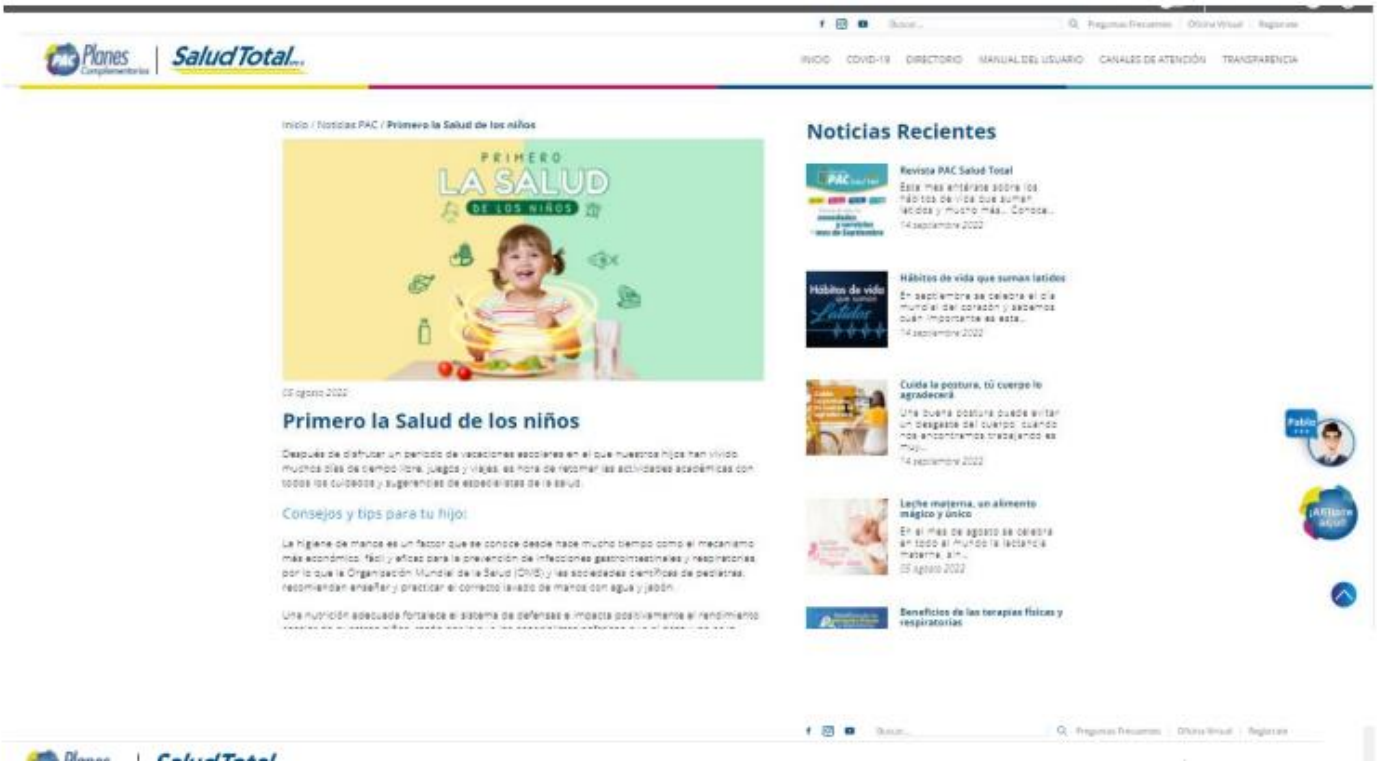
TEMAS DE CAPACITACIÓN

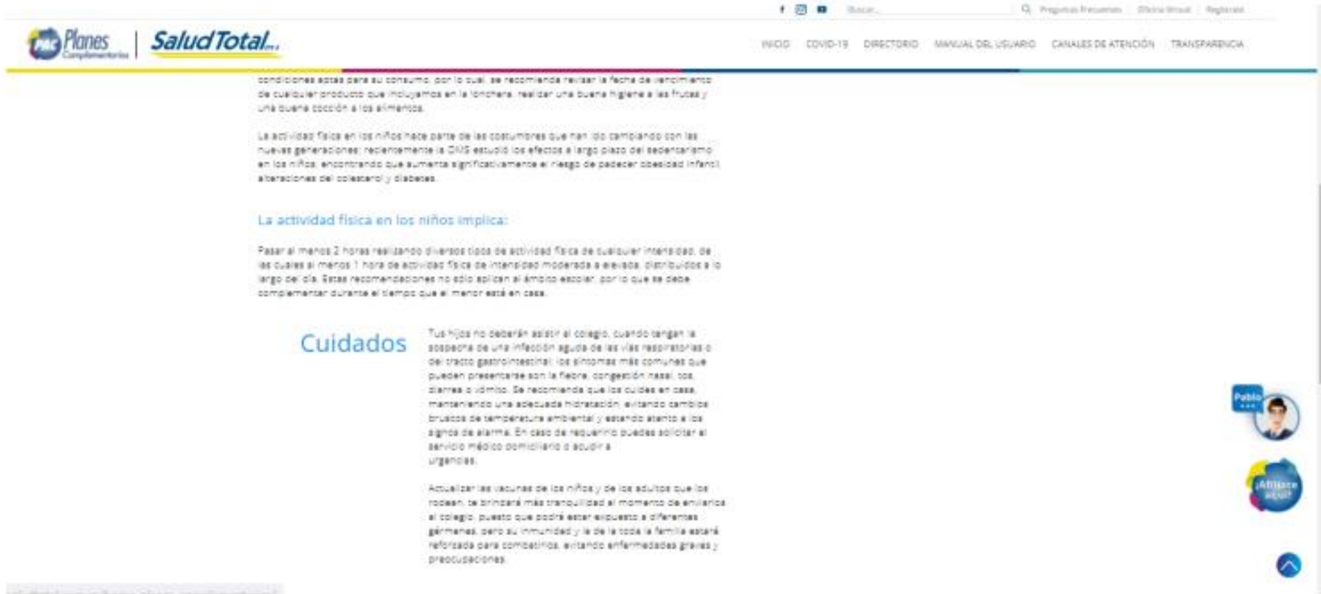
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables - Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones - Modelo de Acceso al Servicio

LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.

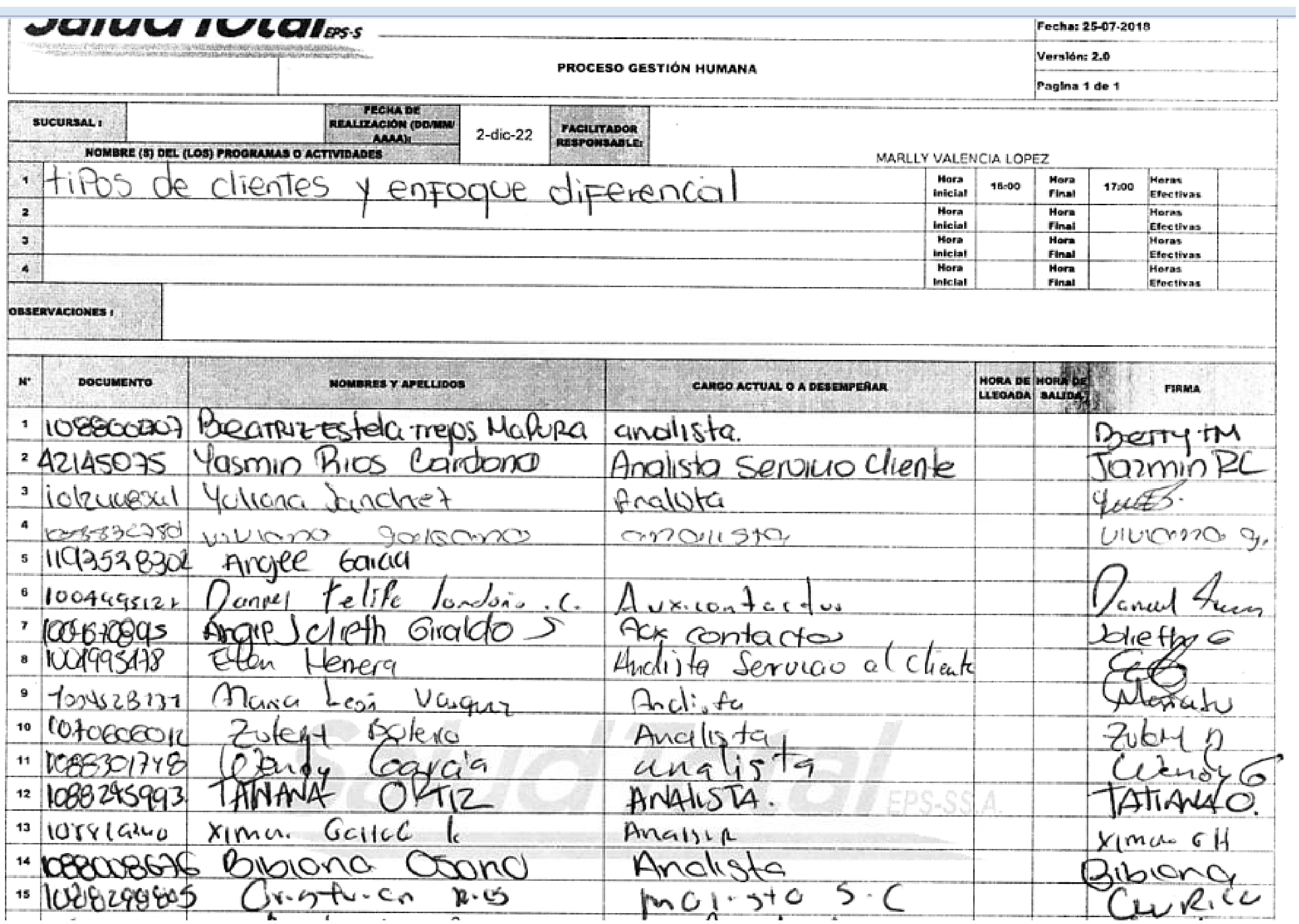

Buscar...
Preguntas Frecuentes
Oficina Virtual
Regístrate
Planes Complementarios
SaludTotal EPS-S
INICIO
COVID-19
DIRECTORIO
MANUAL DEL USUARIO
CANALES DE ATENCIÓN
TRANSPARENCIA
BOGOTÁ
Cuéntanos
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía
19 agosto 2021
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciud...
mes de Septiembre
Hábitos de vida que suman latidos
En septiembre se celebra el día mundial del corazón y sabemos cuán importante es esta...
14 septiembre 2022
Pablo
Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá
Una buena postura puede evitar un desgaste del cuerpo, cuando nos encontramos trabajando es muy...
14 septiembre 2022
¡Afíliate aquí!
Leche materna, un alimento mágico y único
En el mes de agosto se celebra en todo el mundo la lactancia materna, sin


Planes Complementarios
SaludTotal
INICIO
COVID-19
DIRECTORIO
MANUAL DEL USUARIO
CANALES DE ATENCIÓN
TRANSPARENCIA
Inicio / Noticias PAC / Primero la Salud de los niños
PRIMERO
LA SALUD
DE LOS NIÑOS
Primero la Salud de los niños
Consejos y tips para tu hijo:
Noticias Recientes
Revista PAC Salud Total
Hábitos de vida que suman latidos
Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá
Leche materna, un alimento mágico y único
Beneficios de las terapias físicas y respiratorias
Pablo
¡Afíliate aquí!



LÍNEA E3LC:

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.



Salud Total EPS-S

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Pagina 1 de 1

SUCURSAL:		FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA):	2-dic-22	FACILITADOR RESPONSABLE:	MARLLY VALENCIA LOPEZ

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1	tipos de clientes y enfoque diferencial	Hora Inicial	16:00	Hora Final	17:00	Horas Efectivas	
2		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
3		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
4		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	

OBSERVACIONES:

N°	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1088600207	Beatriz estela trejos Mafura	analista.			Beatriz TM
2	42145075	Yasmin Rios Cardona	Analista Servicio Cliente			Jazmin RC
3	[illegible]	Yuliana Sanchez	Analista			[illegible]
4	[illegible]	viviana [illegible]	analista			viviana g.
5	1193538302	Angee Garcia				
6	1004495121	Daniel Felipe Londoño C.	Aux. contactos			Daniel [illegible]
7	1006170895	Angie Jaleth Giraldo S	Aux contacto			Jaleth G
8	1004995178	Ellen Herrera	Analista Servicio al Cliente			[illegible]
9	1004528131	Maria León Vasquez	Analista			Maria [illegible]
10	1070600012	Zuleny Botero	Analista			Zuley B
11	1088301748	Wendy García	analista			Wendy G
12	1088245993	TATIANA ORTIZ	ANALISTA.			TATIANA O.
13	10881[illegible]	Ximena Gallego	Analista			Ximena GH
14	1088008676	Bibiana Osorio	Analista			Bibiana
15	1088299805	Cristina R.G	Analista S.C			CristinaRiC

Salud Total EPS-S S.A.

Salud Total EPS-S	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Versión: 2.0
		Pagina 1 de 1

SUCURSAL :	Pereira	FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA):	27 /septiembre / 2022	FACILITADOR RESPONSABLE:	marlly Valencia Lopez

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES							
1	Material de Taller Resolución de conflictos	Hora inicial	17:00:00	Hora Final	19:00:00	Horas Efectivas	
2		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
3		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
4		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
OBSERVACIONES :							

Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	[illegible]	Cristian R. Ríos	Analista Integral CSS			Cristian R
2	1004733350	Veronica Ospina A.	Analista CSS			Veronica O
3	1014063173	Marylu Martinez Ramos	Analista CSS.			[illegible]
4	108800867[illegible]	Bibiana Andrea Osorio	Analista Integral SC			Bibiana O
5	1088271440	Natalia Cano Gonzalez	Analista integral SCC			Natalia CG
6	1088334912	Leidy tatiana Campaña M	Analista			Leidy
7	1088143400	Ximena Gallego Hincapie	Analista CSC			Ximena Gl
8	1004670845	Angie Jolieth Giraldo Salazar	Aux contactos			Jolieth G
9	1004445122	Daniel Felipe Londoño Castrillón	Aux. contactos			Daniel Londoño
10						
11	1089475801	Catalina Londoño Ruiz	Analista CSS			Catalina LR
12	1089745042	Diana Marcela Henao O	Analista SC.			[illegible]
13	1225092255	Stefania Rincón Arenas	Analista CSS			[illegible]
14	1088355207	Natalia Andrea Luna	Analista CSS			[illegible]
15	1088245993	TATIANA ORTIZ.	ANALISTA CSS.			TATIANA ORTIZ.
16	1004995478	ELEN SHIKADA HERRERA DIAZ	Analista CSS			[illegible]
17	1193538302.	Angee Garcia.	Analista CSS.			Angee

1		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas
2	Segundo Ciclo de Capacitación Agosto - MATERIAL - ORIENTACION AL CLIENTE	Hora inicial	17:00:00	Hora Final	20:00:00	Horas Efectivas
3		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas
4		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas
OBSERVACIONES :						

Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1014063173	Marylu Martinez	Analista integral SC			[illegible]
2	1088008676	Bibiana Andrea Osorio Raigosa	Analista Integral SC.			Bibiana O
3	1004733350	Veronica Ospina Arboleda	Analista integral SC			Veronica O
4	1088271440	Natalia Cano Gonzalez	Analista S.C			Natalia CG
5	1088334912	leidy Campaña Mosquera	Analista			Leidy C.M
6	1088143400	Ximena Gallego Hincapie	Analista integral sc.			Ximena
7	1004670845	Angie Jolieth Giraldo	Aux contactos			Jolieth G
8						
9	1089475801	Catalina Londoño R	Analista integral SC.			Catal R
10	1089745042	Diana Marcela Henao O	Analista S.C.			[illegible]
11	1225092255	Stefania Rincón Arenas	Analista Integral SC			[illegible]
12	1088293805	Cristian R. Ríos	Analista Ser. Cliente			[illegible]
13	1088355207	Natalia Andrea Luna Garcia	Analista			[illegible]
14	1088245993.	TATIANA ORTIZ.	ANALISTA			TATIANA
15	1225092255					
16	1193538302	Angee Garcia	Analista			[illegible]
17	1088271650	Marlly Valencia Lopez	Formadora Servicio al Cliente.			Marlly Valencia.
18	1004518737	maria de los Angeles [illegible] Vasquez	Analista servicio al cliente			Maria LV
19						

LÍNEA E3LD:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en programas de promoción y prevención.

ACTA NÚMERO: 5

FECHA: 27/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	AREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul es de 6 a 9AM. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos del hackeo que sufrió la compañía y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

LÍNEA E4LA:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.

SaludTotal	ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código: M-SIAU-F009
		Chafe: 11-22-2021
	PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO	Versión: 3.0
		Pagina 1 de 2

ACTA NÚMERO: 5

FECHA: 27/05/2022 HORA INICIO: 3:00PM HORA FIN: 4:00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente
Jhonathan Hernandez	Analista Formador	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
JOSE CASQUERO	PRESIDENTE
GILDALDO SALDARRIAGA	VICEPRESIDENTE
MARIA CARDONA	SECRETARIA
OLIVIA LOPEZ	SECRETARIA SUPLENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Validar el horario de toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul de Paul de Santa Rosa

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Comenzamos la reunión con el compromiso anterior: Toma de muestras del laboratorio del hospital San Vicente de Paul es de 6 a 9AM. Por otro lado, Coordinador de Servicio al Cliente presenta al nuevo analista formador, Jhonatan Hernandez. Informamos del hackeo que sufrió la compañía y todos las contingencias que se realizarón para que nuestros protegidos siguieran recibiendo servicios de calidad.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social - APP - Como acceder a los programas de Promoción y Prevención - Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:X**

Observaciones sobre veeduría:_____

LÍNEA E4LB:

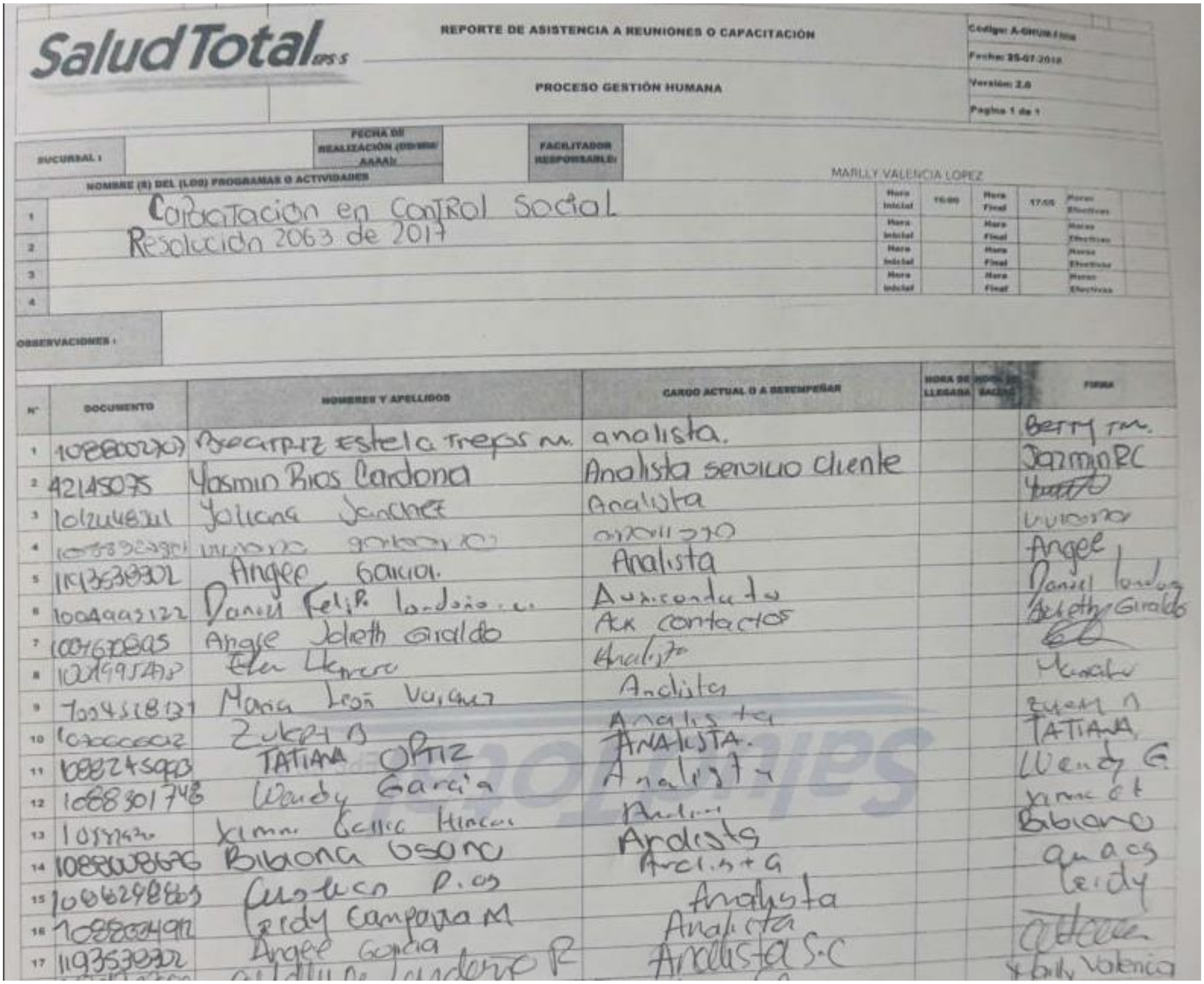
ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

LÍNEA E4LC:

Foto de reconocimiento a la labor de la Asociación de Usuarios, se realizó entrega de diploma.

LÍNEA E4LE:

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.



SaludTotal EPS-S

REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Código: A-GHUM-F Fecha: 25-07-2018 Versión: 2.0 Pagina 1 de 1

SUCURSAL: | FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): | FACILITADOR RESPONSABLE: MARLLY VALENCIA LOPEZ

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1 Capacitacion en Control Social — Hora Inicial 16:00 — Hora Final 17:00 — Horas Efectivas

2 Resolucion 2063 de 2017 — Hora Inicial — Hora Final — Horas Efectivas

3 — Hora Inicial — Hora Final — Horas Efectivas

4 — Hora Inicial — Hora Final — Horas Efectivas

OBSERVACIONES:

N°	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1088002707	Beatriz Estela Trejos M.	analista.			Betty T.M.
2	42145075	Yasmin Rios Cardona	Analista servicio cliente			JazminRC
3	10124483[illegible]	Johana Sanchez	Analista			[illegible]
4	[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]
5	1113538302	Angee Garcia.	Analista			Angee
6	1004992122	Daniel Felipe Londoño	Aux. contacto			Daniel Londoño
7	1004670845	Angie Jolieth Giraldo	Ax contactos			Jolieth Giraldo
8	1001995[illegible]	Elen Herrero	Analista			[illegible]
9	1004518131	Maria Leon Vargas	Analista			[illegible]
10	[illegible]	Zuleta B	Analista			Zuleta B
11	1088245993	TATIANA ORTIZ	ANALISTA.			TATIANA
12	1088301748	Wendy Garcia	Analista			Wendy G
13	1088[illegible]	Ximena Gallo Hincapie	Analista			Ximena G
14	1088008676	Bibiana Osorio	Analista			Bibiana
15	1088298863	Angelica Rios	Analista			[illegible]
16	1088024912	Leidy Campana M	Analista			Leidy
17	1113538302	Angee Garcia	Analista S.C			Marlly Valencia

LÍNEA E5LA:

Se brinda capacitación a los integrantes de las Asociación de Usuarios en el tema de metodología de planeación PHVA

FECHA: 20/10/2022 HORA INICIO. 3.00PM HORA FIN. 4.00PM

SUCURSAL:PEREIRA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:SANTA ROSA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Juan Carlos Hernández Acosta	Coordinador de Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Jose Casquero	Presidente
Gilberto Saldarriaga	Vicepresidente
María Cardona	Secretaria

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Sin compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se comparte a la asociación de usuarios que a la fecha no tenemos vencidos en canales virtuales a pesar de la caida del sistema el dia 14 de octubre 2022. Por otro lado, el dia 9 de noviembre tenemos auditoria Icontec. Se comparte que tuvimos la renuncia de dos analistas y por ello van a encontrar personas nuevas en el Centros de Soluciones de Santa Rosa.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Planeación (Proceso PHVA), Habitos de Vida Saludable - Salud mental, Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR) - Cuidados Paleativos - SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT - HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO

¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No: x**

LÍNEA E5LB:

Se recibió invitación de la secretaria de salud de Santa Rosa, la cual se remitió a la asociación de usuarios.

CIUDAD
DE
BOGOTÁ

LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:

Asunto RV: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Presupuesto Asousuarios 2022.xlsx
29 KB

Asunto: RE: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Rusbell buen día.

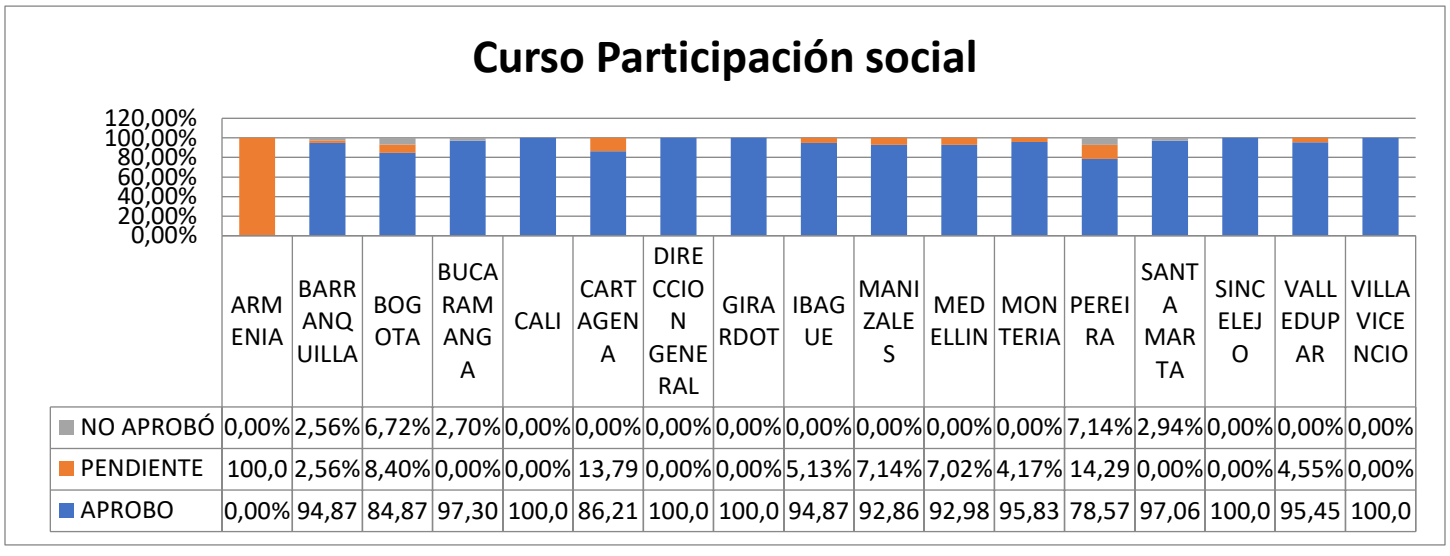
Adjunto me permito enviar presupuesto de Asousuarios 2022.

Cordialmente,

Directora Nacional de servicio al cliente |Gerencia nacional de servicio al cliente

LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



	ARMENIA	BARRANQUILLA	BOGOTA	BUCARAMANGA	CALI	CARTAGENA	DIRECCION GENERAL	GIRARDOT	IBAGUE	MANIZALES	MEDELLIN	MONTERIA	PEREIRA	SANTA MARTA	SINCELEJO	VALLEDUPAR	VILLAVICENCIO
NO APROBÓ	0,00%	2,56%	6,72%	2,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%
PENDIENTE	100,0	2,56%	8,40%	0,00%	0,00%	13,79	0,00%	0,00%	5,13%	7,14%	7,02%	4,17%	14,29	0,00%	0,00%	4,55%	0,00%
APROBO	0,00%	94,87	84,87	97,30	100,0	86,21	100,0	100,0	94,87	92,86	92,98	95,83	78,57	97,06	100,0	95,45	100,0

LÍNEA E1LH:

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.

Población:
-Todos los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente

Metodología:
-Virtual y Presencial
-Incluye: Sesiones, Talleres con envío de trabajos y foro

Indicadores de Impacto:
-Aprendizaje
- Seguimiento a PQRS
- Registro de Oportunidad de Respuesta

PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

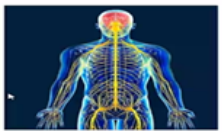
Metodología:

-Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
-Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio

TEMAS A DESARROLLAR				
No.	**Tema Tratado**	**Decisión /Tarea/Conclusión**	**Responsable**	**Fecha**
1	TRABAJO EN EQUIPO			

1	Programación Neurolingüística	• Se realiza ejercicio introductorio denominado "Abecedario Mágico"... leer el abecedario y levantar el brazo que se indica debajo de cada letra. • El cerebro este compuesto por 3 cerebros:  Se realiza actividad para determinar el lado del cerebro que más utilizamos, ejemplo:	Javier Medicallth	

TEMAS A DESARROLLAR				
			Responsable	**Fecha**
1	MEDICALLTH: Conductas y Principios de Servicio - Conflictos		JAVIER MORENO	

LÍNEA E2LA:

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:

Salud Total EPS S

PLAN DE CAPACITACIÓN 2022

PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

QUÉ	DÓNDE	CÓMO	CUÁNDO
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE 1 2 3 4 | FEB 1 2 3 4 | MAR 1 2 3 4 | ABR 1 2 3 4 | MAY 1 2 3 4 | JUN 1 2 3 4 | JUL 1 2 3 4 | AGO 1 2 3 4 | SEP 1 2 3 4 | OCT 1 2 3 4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES – RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	

LÍNEA E2LB:

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.

LÍNEA E2LC:

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S.

Acta de Reunión de febrero de 2022.

ACTA NÚMERO: 02

FECHA: 15 FEBRERO 2022 **HORA INICIO: 3:00PM – 5:00PM**

SUCURSAL: BOGOTÁ **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
CINDY BLANQUICETH	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
DRA. ANA EDITH GÓMEZ	JEFE DE ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO- VS	VIRREY SOLIS
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NOHORA RUTH SUAREZ	REPRESENTANTE LEGAL ASO USUARIOS
PEDRO PINEDA	VICEPRESIDENTE
JOSE MILTON OSTOS	SUPLENTE DE SECRETARIA

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

NA

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

- 2:50pm se inicia conexión
- 3:10pm se acuerdan últimos detalles de la capacitación que se ejecutará el 19 de febrero del 2022 con Virrey Solis y Salud Total EPS "**EL CAPACITADOR Y EL PACIENTE**".
- Sra Nohora Suárez solicita acompañamiento por parte de un ingeniero de sistemas, a lo cual el SALUD TOTAL responde: "Estas plataformas para video conferencia como Zoom, Teams y Meet no son aplicaciones de Salud Total EPS-S, por lo cual el funcionamiento de estas plataformas no depende de la EPS-S.
Por lo anterior, no es viable el acompañamiento de uno de los ingenieros de Salud Total EPS-S, pues como lo indiqué, estas plataformas no son dominio de Salud Total EPS-S."
- Sra Nohora respondió a esta respuesta así: " "Estamos solicitando nuevamente a la Eps Salud, que para la capacitación a realizarse este sábado 19. Donde tenemos inscripciones de 200 personas para ingresar por la plataforma Teams. Se requiere que un ingeniero de sistemas revise en el punto de las Américas cual computador tiene las caracteristicas de hardware velocidad y memoria para que la funcionaria Marcela Puche pueda generar una buena conexión a expositores y usuarios para que puedan acceder al ingreso en simultánea están citados 8:50am, y que no se congele la imagen o transmisión".

TEMAS DE CAPACITACIÓN

11 de febrero 2022 se socializó por parte del formador Diego Barriga capacitación correspondiente a mes de enero y febrero 2022.

- Carta de Derechos y Deberes (afiliado y paciente)
- Ajuste salario mínimo / copagos y cuotas moderadoras 2022
- Canales y herramientas virtuales SALUD TOTAL EPS
- Encuesta de satisfacción de la formación – no lo diligencian

COMPROMISOS DE LA EPS

1. Escalar con gerente de sucursal, Dra Irma pinzón un informe actualizado de audifarma en cuanto al porcentaje de entregas realizadas / pendientes por entregar /desabastecimiento, etc de todo lo relacionado con medicamentos. - se escaló con Dra Irma pinzón / Dra Alexandra Alejo - ***CUMPLIDA***

2. Escalar con gerente de sucursal, Dra Irma Pinzón se les presente a la asociación de usuarios un plan de mejora (informe general) con relación a oportunidad de citas con especialistas y procedimientos quirúrgicos; esto que haga referencia a lo autorizado vs lo prestado. - ***CUMPLIDA***

3. Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales - escalado a Dra Irma pinzón / Dr. Alfonso Aguirre - **PENDIENTE – escalado nuevamente por correo el 25 de noviembre 2021.**

4. Capacitación **EL CUIDADOR Y EL PACIENTE –** Programada para el sábado 19 de febrero del 2022 - ***CUMPLIDA***

5. Reporte de la habilitación apertura de los SUPER CAF de Audifarma en Bogotá para los protegidos de SALUD TOTAL EPS. **PENDIENTE - reportado por correo el 25 de noviembre 2021** – Dra Carolina Pinzón / Coordinadora SAC Vanessa Páez.

COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. Enviar Veedurias - Solicitado en varias oportunidades a representante de la asociación de usuarios. sra Nohora Suárez; (se pide orientación a secretaria de salud ya que los integrantes no están de acuerdo con el diligenciamiento del formato generado por salud total, refiere que los casos expuestos en la mesa de trabajo serian los indicados para cumplir con este requisito.
2. Escrito para escalar problemática a vs relacionado el incumplimiento de protocolos de bioseguridad en las unidades de VS, NOGALES Y CPO - **Pendiente revisar sra Nohora**
3. Escrito para escalar con coordinador(a) médico de vs calle 98/castellana relacionado a temas de vacunación, distanciamiento, protocolos de bioseguridad,demora para atención en citas ya programadas - **Pendiente revisar sra Nohora**
4. Escrito para escalar con el Call Center los inconvenientes que han presentado con la linea de whatsapp Call covid **3212031444 – Pendiente revisar sra Nohora**

OBSERVACIONES GENERALES

- **Mesa de trabajo** : Ejecutada el 08 de febrero del 2022 de 11:00AM A 1:15PM

Acta de Reunión de marzo de 2022.

FECHA: 15 MARZO 2022 HORA INICIO: 3:00PM – 5:00PM

SUCURSAL: BOGOTÁ NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
CINDY BLANQUICETH	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
JUAN GONZÁLEZ	FORMADOR	SAC
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NOHORA RUTH SUAREZ	REPRESENTANTE LEGAL ASO USUARIOS
PEDRO PINEDA	VICEPRESIDENTE
JOSE MILTON OSTOS	SUPLENTE DE SECRETARIA
SUMILDE NOVA	VOCAL PRINCIPAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS
LUIS FELIPE CELY	VOCERO/COMITÉ DE VIGILANCIA Y CONTROL COPACO PUENTE ARANDA

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

NA

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

- 2:50pm se inicia conexión
- 3:15pm se inicia con la lectura del acta mes febrero, a lo cual todos están de acuerdo,

3:30pm jefe Cindy Blanquiceth presenta el informe de indicadores PQR correspondiente al trimestre (diciembre 2021 a febrero 2022).

1. Punto de atención en casa
2. Centro de soluciones presencial
3. Oficina virtual
4. Chat pablo
5. Quejas y reclamos

Presentación les fue enviada al coreo asoepstotal@gmail.com

- Les presenta el top 15 – causales por oportunidad de citas virrey solis

TEMAS DE CAPACITACIÓN

11 de Marzo 2022 se socializó por parte del formador Juan González capacitación correspondiente a mes de Marzo 2022.

- Oficina Virtual
- Lavado de manos y su importancia

Presentación enviada a la Sra Nohora Suárez por correo el 02 de marzo 2022

COMPROMISOS DE LA EPS

1. Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales - escalado a Dra Irma pinzón / Dr. Alfonso Aguirre - **PENDIENTE – escalado nuevamente por correo el 30 de marzo 2022.**

2. Reporte de la habilitación apertura de los SUPER CAF de Audifarma en Bogotá para los protegidos de SALUD TOTAL EPS. **PENDIENTE - escalado nuevamente por correo el 30 de marzo 2022.** – Dra Carolina Pinzón / área médica, área de medicamentos, coordinador a cargo SAC (Cindy Blanquiceth).

COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. Enviar Veedurias - Solicitado en varias oportunidades a representante de la asociación de usuarios, sra Nohora Suárez; (se pide orientación a secretaria de salud ya que los integrantes no están de acuerdo con el diligenciamiento del formato generado por salud total, refiere que los casos expuestos en la mesa de trabajo serían los indicados para cumplir con este requisito – revisar acta mes febrero 2021.
2. Escrito para escalar problemática a vs relacionado el incumplimiento de protocolos de bioseguridad en las unidades de VS, NOGALES Y CPO - **Pendiente revisar sra Nohora**
3. Escrito para escalar con coordinador(a) médico de vs calle 98/castellana relacionado a temas de vacunación, distanciamiento, protocolos de bioseguridad,demora para atención en citas ya programadas - **Pendiente revisar sra Nohora**
4. Escrito para escalar con el Call Center los inconvenientes que han presentado con la línea de whatsapp Call covid **3212031444 – Pendiente revisar sra Nohora**

Acta de reunión de abril de 2022.

ACTA NÚMERO: 4

FECHA: 19 ABRIL 2022 (fecha a ejecutar de acuerdo a cronograma) **HORA INICIO: No se ejecutó**

SUCURSAL: BOGOTÁ **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	ÁREA
MILENA FONSECA	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC BOGOTÁ	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NA	NA

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR
NA

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

- No se llevó a cabo reunión en el mes de abril con la asociación de usuarios de acuerdo a lo siguiente:

- 18 de abril 2022 se envía correo a la asociación de usuarios así:
Sra. Nohora Suárez, de acuerdo a lo validado y direccionado por coordinadora de servicio al cliente (Milena Fonseca), esta semana por auditorías internas en la EPS no se podrán ejecutar las reuniones pendientes (MESA DE TRABAJO / REUNIÓN EPS) las cuales estaban programadas para 2 y 3 martes de cada mes (12 y 19 de abril).
Quedaremos pendientes al direccionamiento por parte de Dirección General y Servicio al Cliente para la re-programación de estas.
- De acuerdo a lo validado nuevamente con representantes de la EPS; el 26 de abril de abril 2022 se envía correo a la asociación de usuarios así:
Sra. Nohora Suárez, de acuerdo a lo informado vía telefónica el día de hoy 26 abril 2022 la coordinación de servicio al cliente y el área de RED tenían el espacio disponible para el día jueves 29 de abril en horario de 3:00pm a 5:00pm para reunirse con ustedes y dividir el tiempo en 1 hora para temas con la MESA DE TRABAJO y 1 hora con temas planteados en las reuniones con la EPS.
A lo anterior usted me indica que por temas de agenda y compromisos externos (citas médicas, etc.) no podrán asistir y se retomarían nuevamente en el mes de mayo, a lo cual estaremos atentos con las áreas correspondientes para programarla y tener el espacio con cada una de estas a medida que se requiera y sea posible.
- 26 de abril la asociación de usuarios responde lo siguiente:

TEMAS DE CAPACITACIÓN

➔ 18 de Abril 2022 se socializó por parte del formador Juan González capacitación correspondiente a mes de Marzo 2022.

- APP salud total EPS
- Resolución 330 del 2017
- Veedurias - Control social
- Quiz de los temas – no lo realizan

➔ Presentación enviada a la Sra Nohora Suárez por correo el 13 de abril 2022

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: X

Observaciones sobre veedurias: NA

SaludTotal EPS-S	ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código: M-SIAU-F009
		Chafe: 11-22-2021
	PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO	Versión: 3.0
		Pagina 1 de 2

COMPROMISOS DE LA EPS

1. Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales - **PENDIENTE –** escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022.

2. Reporte de la habilitación apertura de los SUPER CAF de Audifarma en Bogotá para los protegidos de SALUD TOTAL EPS. **PENDIENTE** - escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022. – Dra Carolina Pinzón / área médica, área de medicamentos, área de red, coordinador a cargo SAC (Milena Fonseca).

Acta de reunión de octubre de 2022.

-

ACTA NÚMERO: 10

FECHA: 21 Octubre 2022 **HORA INICIO: 3:00pm a 5:00pm**

SUCURSAL: BOGOTÁ **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	ÁREA
MILENA FONSECA	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
FABIAN ALVARADO	PROFESIONAL DE RED	ÁREA RED
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC BOGOTÁ	SAC
ARMANDO MONTEALEGRE	FORMADOR	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NOHORA SUÁREZ	**REPRESENTANTE LEGAL ASO USUARIOS**
PEDRO PINEDA	**VICEPRESIDENTE**
SUMILDE NOVA	**VOCAL PRINCIPAL**
LUIS FELIPE CELY	**COMITÉ VIGILANCIA Y CONTROL / COPACO PUENTE ARANDA**

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1. Enviar Veedurias – sra Nohora Suárez informada en varias oportunidades – Revisar acta mes Febrero 2021 / validar en este acta lo orientado por secretaria de salud.
2. Enviar escrito para escalar a vs frente a problemática relacionada a incumplimiento de protocolos (vs – cpo- nogales) - Pendiente sra Nohora Suárez lo revise y confirme si aun lo requiere – 09/ 11 / 2022. (Reportado Nuevamente por Correo)
3. Escrito para escalar problemática que presentan con vs cale 98/castellana con temas de vacunación, distanciamiento, protocolos de bioseguridad,demora para atención en citas ya programadas - Pendiente sra Nohora Suárez lo revise y confirme si aun lo requiere – 09/ 11 / 2022. (Reportado Nuevamente por Correo)
4. Escrito para escalar con el área de CALL CENTER los inconvenientes que han presentado con la línea de whatsapp Call Covid 3212031444 - Pendiente sra Nohora Suárez lo revise y confirme si aun lo requiere – 09/ 11 / 2022. (Reportado Nuevamente por Correo)

- 5:00pm se da por terminada la reunión.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

- ➔ 14 de Octubre del 2022 se socializó por parte del formador Armando Montealegre, capacitación correspondiente al mes de Octubre 2022 por TEAMS
- ✓ Funcionalidades Afiliación Transaccional Sat
- ✓ Habilidades Blandas Trabajo En Equipo
- Presentaciones enviadas a la asociación por correo electrónico.

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: X

Observaciones sobre veedurias: NA

LÍNEA E2LD:

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.

LÍNEA E2LE:

Acta de asistencia de la Asociación de Usuarios a convocatoria realizada por la secretaria de Salud de Bogotá:

RV: Invitación integrantes de las asociaciones de usurios

Ketty Marcela Mercado Puche <KettyMP@saludtotal.com.co>

Mar 08/02/2022 7:21

Para: ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL <asoepstotal@gmail.com>; Nohora Ruth Suarez Mora <NOSMO_22@HOTMAIL.COM>

CC: Supervisor PAU Pasadena <SupervisorPasadena@saludtotal.com.co>

Cco: Irma Carolina Pinzon Ribero <IrmaPR@saludtotal.com.co>; Diaz Pardo, Luz Myriam <LM1Diaz@saludcapital.gov.co>

Buen día,

Sra. Nohora Suarez, Para su conocimiento y socialización con la junta directiva de la asociación de usuarios.

Muchas gracias

MARCELA MERCADO PUCHE

Analista Integral de Servicio al Cliente III | Servicio al Cliente Sucursal Bogotá

PBX: 4858141 Ext. 918

Carrera 67 # 4 G-67 | Bogotá, Colombia

De: Diaz Pardo, Luz Myriam <LM1Diaz@saludcapital.gov.co>
Enviado el: lunes 7 de febrero de 2022 03:46 PM
Para: Margarita Ardila Ochoa - Aliansalud <Margaritaao@aliansalud.com.co>; Jenny Fernanda Olave Pardo <jennyop@colmedica.com.co>; Maria Teresa Prieto Gamba <mprieto@famisanar.com.co>; Participacion Social <participacionsocial@famisanar.com.co>; Daira Juliana Paez Parra <dpaez@famisanar.com.co>; Emilce Espitia Arias <emilesar@sura.com.co>; Maria Isabel Romero Sanchez <miromero@sura.com.co>; Sandra Patricia Taborda Buitrago <sptaborda@colsanitas.com>; Sonia Constanza Baretta Garcia <SoniaBa@saludtotal.com.co>; Ketty Marcela Mercado Puche <KettyMP@saludtotal.com.co>; Lina Maria Santa Guzman <lmsantag@medimas.com.co>; Lina Maria Ramirez Arboleda <lmramirezar@medimas.com.co>; Karol Dajanna Sanabria Ortiz <kdsanabriao@medimas.com.co>; Maria Camila Prada Sanchez <maria.prada@nuevaeps.com.co>; Diana Cristina Parra Carvajal <diana.parra@nuevaeps.com.co>; Monica Rocio Rodriguez Materon <monicar.rodriguez@nuevaeps.com.co>; Erika Marcela Machuca Ceballos <LIDERPS@capitalsalud.gov.co>; JORGE EDUARDO BALLESTEROS VELASQUEZ <JEBALLESTEROSV@compensarsalud.com>; PARTICIPACION SOCIAL <PARTICIPACIONSOCIAL@compensarsalud.com>; Sonia Milena Rivera Diaz (Trabajo Social) <Smrivera@colsanitas.com>; erika.machucac@cayre.co; atencionalusuario@cayre.co; lsosa@coosalud.com; Leidy Tatiana Sandoval Peñuela <lsandoval@coosalud.com>; scregionales@servisalud.com.co; liderservicioacd@asodiabetes.org; Calidad LCCC <calidad@ligacancercolombia.org>; Nelson Perez Cruces <NelsonPC@colmedica.com>; Leidy Fernanda Hernandez Molina <LeidyFH@umd.com.co>; Diana Marcela Espitia Patino <dmespitia@husi.org.co>; Marley Tatiana Cardenas Alferez <mtcardenas@husi.org.co>; Lina Maria Murcia Diaz <lina.murcia@mederi.com.co>; Claudia Carrillo Carrillo <claudia.carrillo@mederi.com.co>; auditoria.calidad@infectologia.com.co; a.administrativa@infectologia.com.co; Ana Catherine Orjuela Coredia <aorjuela@komcareips.com.co>; yuri.rueda@clinicadelcountry.com; Jalile Garcia Correa <jalileg200@hotmail.com>; Natalia Corredor Parra <ncorredor@fhsc.org.co>; Marley Tatiana Cardenas Alferez

<mtcardenas@husi.org.co>; Sonia Milena Rivera Diaz (Trabajo Social) <Smrivera@colsanitas.com>; enlacesaludmental@redesmedicasips.com; Diana Castellanos Murillo <atencionalusuario@cardiocolombia.com.co>; Doris Ladino Carreno <comunicaciones@clinicanueva.com>; angelica.morenor@colsubsidio.com; ingrparp@colsubsidio.com; Maria Isabel Daza Ortega <mdaza@hospitalinfantildesanjose.org.co>; atencionalusuariocstt@gmail.com; tatianaorjuela.g@gmail.com; Judith Alarcon <Atencionalusuario@redhumana.co>; CARDIO COLOMBIA S.A.S_3 <cardiocolombia@cardiocolombia.com.co>; Diana Castellanos Murillo <atencionalusuario@cardiocolombia.com.co>; Karen Mayde Rugeles Ortiz <krugeles@cafam.com.co>; Edna.angarita@clinicanuevaellago.com; EIDA MAGILE RODRIGUEZ LONDOÑO - TRABAJADORA SOCIAL <eida.rodriguez@clinicanuevaellago.com>; MARCELA MORALES MARQUEZ - AUXILIAR ATENCION AL USUARIO <marcela.morales@clinicanuevaellago.com>
Asunto: Invitación integrantes de las asociaciones de usurios

Buenas tardes.

De manera atenta les solicito por favor compartir esta información con los (as) integrantes de sus asociaciones de usuarios.

Cordial saludo,

LUZ MYRIAM DÍAZ PARDO
Gestión Institucional, Subdirección Territorial Red Norte
Dirección de Participación, Gestión Territorial y Transectorial
Secretaría Distrital de Salud
Tel: (571) 3649090 Ext. 9867

RV: Invitación para las asocaciones de usuarios

Ketty Marcela Mercado Puche <KettyMP@saludtotal.com.co>
Mié 02/02/2022 6:04

Para: ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL <asoepstotal@gmail.com>;Nohora Ruth Suarez Mora <NOSMO_22@HOTMAIL.COM>

CC: Entes Bogota <analistaentesbta@saludtotal.com.co>

Cco: Irma Carolina Pinzon Ribero <IrmaPR@saludtotal.com.co>;Diaz Pardo, Luz Myriam <LM1Diaz@saludcapital.gov.co>

Buen día,
Sra Nohora Suarez, comparto invitación emitida por secretaria de salud para su respectiva validación y conocimiento.

Muchas gracias

MARCELA MERCADO PUCHE

Analista Integral de Servicio al Cliente III | Servicio al Cliente Sucursal Bogotá

PBX: 4858141 Ext. 918

Carrera 67 # 4 G-67 | Bogotá, Colombia

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Secretaría de Salud

BOGOTÁ

LUZ MYRIAM DÍAZ PARDO
Gestión Institucional, Subdirección Territorial Red Norte
Dirección de Participación, Gestión Territorial y Transectorial
Secretaría Distrital de Salud
Tel: (571) 3649090 Ext. 9867

LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

L3 | Cuidador de paciente

	A	B	C	D	E	F	G	H	K	L	M	
1	ID	Hora de inicio	Hora de finalizació	Correo electrónico	Nombre	NOMBRES Y APELL	NUMERO DE DOCU	LOCALIDAD	CORREO ELECTRÓI	¿Qué temas de cui	Autoriza a que se l	¿Desea
2	1	2/18/22 15:25:22	2/18/22 15:26:28	anonymous		Sonia baretta	52699021	Usaquen	Sonib@yahoo.es	Nunguno	SI	NO
3	2	2/19/22 9:07:44	2/19/22 9:09:03	anonymous		Angie katherine ace	1022998730	Usme	Angie-acero@hotma	Cuidador de pacient	SI	NO
4	3	2/19/22 9:07:44	2/19/22 9:09:08	anonymous		Fabián Ospina Parra	1024480920	Ciudad Bolívar	fospina546@hotmai	Que se vayan viend	SI	SI
5	4	2/19/22 9:07:43	2/19/22 9:09:13	anonymous		Adriana Patricia Rut	52852779	Puente Aranda	patricia.rubiano28@	Alimentación pacier	SI	NO
6	5	2/19/22 9:07:58	2/19/22 9:09:45	anonymous		MARY CAROLINA MEN	13973362	Bogota	marycmendezc@gm	Covid	SI	SI
7	6	2/19/22 9:07:57	2/19/22 9:09:46	anonymous		Martha Liliana Rico	1014213459	Soacha Ciudad Verd	lilianitabeautiful20	Sobre uso de medic	SI	SI
8	7	2/19/22 9:07:49	2/19/22 9:10:41	anonymous		Laura yarithsa rojas	1033813562	Ciudad Bolívar (Juan	yarithsa1999@gmail	Todo lo relacionado	SI	SI
9	8	2/19/22 9:08:31	2/19/22 9:11:08	anonymous		JORGE ANDRES CARD	79686073	ENGATIVA	cjorge_andres@hotr	PACIENTE DIABETICO	SI	SI
10	9	2/19/22 9:07:48	2/19/22 9:12:49	anonymous		Cecilia Hernández P	51723772	Suba	hceciliahernan47@g	Saber más sobre su	SI	SI
11	10	2/19/22 9:10:10	2/19/22 9:12:58	anonymous		yennys maykel pere	1125762730	cuidad bolivar	maikelperez249@gn	que tengas diferent	SI	SI
12	11	2/19/22 9:10:38	2/19/22 9:13:15	anonymous		Maribel Franco Silva	51831857	Kennedy	Mfrancsil@gmail.co	Cuidado emocional	SI	SI
13	12	2/19/22 9:11:14	2/19/22 9:13:57	anonymous		Ligia Tatiana Lopez	1032389007	USME	tatilop085@gmail.cc	Cuidadores	SI	NO
14	13	2/19/22 9:12:05	2/19/22 9:14:30	anonymous		Ana Rocio Ayala Roz	52691179	Usaquen	anarocio_ayala@ho	por el momento est	SI	NO
15	14	2/19/22 9:09:45	2/19/22 9:15:41	anonymous		luz aleida peña alo	1033694745	rafael uribe uribe	lpena3326@gmail.cc	como tratar al pacie	SI	SI
16	15	2/19/22 9:08:41	2/19/22 9:18:07	anonymous		Angélica Gómez	37712481	Engativa	angelicamagomez@	Duelo y aceptación	SI	SI
17	16	2/19/22 9:12:56	2/19/22 9:18:46	anonymous		DIEGO NEYRO CASTE	1031125386	CIUDAD BOLIVAR 19	ne-diego1031@hotm	Cuidador principal,	SI	SI
18	17	2/19/22 9:17:08	2/19/22 9:19:04	anonymous		Ingrid Falla cwik	51759356	Engativá	Santamarta@hotma	Certificado discapac	SI	SI
19	18	2/19/22 9:16:54	2/19/22 9:20:28	anonymous		Anny Karelis Hernan	1085172196	bosa	johannys.21.lopez@	curaciones	SI	SI
20	19	2/19/22 9:15:02	2/19/22 9:20:48	anonymous		Nicolasa anakarina	4136376	Kennedy	Ka6306679@gmail.cc	Estimulacion cognit	SI	SI
21	20	2/19/22 9:20:07	2/19/22 9:22:05	anonymous		GERSON AUGUSTO R	88256515	KENNEDY	gershom007@hotma	Ninguna	SI	SI
22	21	2/19/22 9:17:37	2/19/22 9:22:18	anonymous		Teresita de Jesus Ar	37831389	Usaquen	251253ninapaco@gn	cuidado del pacient	SI	SI
23	22	2/19/22 9:27:16	2/19/22 9:29:31	anonymous		Luz Janeth Linares c	35510562	Suba	luzyanethlina@hotn	Cuidado de pacient	SI	NO
24	23	2/19/22 9:28:24	2/19/22 9:30:07	anonymous		Patricia Caceres	46662262	Usaquen	patruz_ca@yahoo.cc	Como manejar la de	SI	NO
25	24	2/19/22 9:30:15	2/19/22 9:32:26	anonymous		Martha Alicia Rojas	41403527	Engativá	foreromarch9@hotm	Capacitación en ma	SI	NO
26	25	2/19/22 9:31:12	2/19/22 9:32:40	anonymous		Sarita Del Pilar Belt	32712269	Suba	saritabeltran007@h	Cuidados de gastro	SI	SI
27	26	2/19/22 9:30:51	2/19/22 9:33:33	anonymous		Cindy Paola peña m	1022360592	Usme	paolapena975@gma	Pacientes siquiatric	SI	SI
28	27	2/19/22 9:32:37	2/19/22 9:35:13	anonymous		Ricardo Cortés Torre	19061260	Engativá	foreromarch9@hotm	Conocer derechos er	SI	NO

ASOCIACIÓN DE USUARIOS
SaludTotal EPS S
Por un Servicio con Calidad

CUIDADOR,
ASISTE AL TALLER
TEÓRICO PRÁCTICO

Inscríbete para conocer más de

- ✓ **Toma de la tensión – Ritmo cardiaco**
- ✓ **Movilización de pacientes discapacitados**
- ✓ **Primeros Auxilios**

INSCRIPCIONES

ASOCIACIÓN DE USUARIOS
SaludTotal EPS S
Por un Servicio con Calidad

CUIDADORES
Y
PACIENTES

Inscríbete

- ✓ **Conoce y accede al servicio de Medicina Alternativa en nuestro sistema de salud.**

INSCRIPCIONES

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE SALUD TOTAL EPS-S

C
ASOCIACION DE USURIOS SALUD TOTAL REG. BOGOTA
EMEIL asoepstotal@gmail.com

CONCEPTO

- QUE ES EL DERECHO:
- Se denomina derecho a todo el sistema normativo que regula la conducta humana dentro de la sociedad y tiene como base los principios de justicia, y en un plano más complejo, el de igualdad. En este sentido, a partir del derecho se pueden resolver conflictos entre individuos que se produzcan en el ámbito de la convivencia social. Existen dos tipos de derecho, el derecho natural y el derecho positivo, y veremos entonces la diferencia entre ambos.
- El derecho natural, de acuerdo a los postulados de la corriente del inaturalismo, es aquel innato al ser humano, que posee desde el mismo momento de su nacimiento donde se registra como un ciudadano, como un ser social. El derecho a la vida es uno de ellos. No es necesario que estén escritos, explicitados en textos constitucionales, pero los Estados pueden explicitarlos en sus constituciones si así lo deciden.

.

NUESTROS DEBERES

- CONCEPTO DEL DEBER
- **La etimología de la palabra deber yace en el latín, en la palabra "debēre"** y este de "dehibere" compuesto por el prefijo "de" que quiere decir "alejamiento o privacion" además del verbo "habere" que significa "tener".
- **Se entiende por deber la obligación, compromiso o responsabilidad moral que le atañe a cada persona y que se basa en obrar bajo los principios de la moral, la justicia o su propia conciencia.** Es decir es aquello a lo que esta obligado el ser humano, ya sea porque se le ha impuesto como una norma moral, legal, religiosa o simplemente por costumbre; y de no cumplir con estas normas legales podría este ser sancionado respectivamente de acuerdo como lo estipule la ley de esa jurisdicción que puede ser con prisión o con multas; por otro lado si los deberes morales no son cumplidos será la conciencia de cada individuo por medio del remordimiento la que se encargue de ser juez. **I vocablo deber usualmente es relacionado con la moral, la razón, la virtud, la ética y la rectitud.**

Participa

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Inscríbete para conocer más del

- ✓ **AUTOCUIDADO AL PACIENTE**
- ✓ **MODELO DE ATENCIÓN DE SALUD TOTAL EPS EPS-S**

INSCRIPCIONES

ASOCIACIÓN DE USUARIOS SaludTotal EPS-S

Por un Servicio con Calidad

CUIDADORES Y PACIENTES

Inscríbete

- ✓ **Conoce el Modelo de Atención y maneja mejor tu tiempo.**

INSCRIPCIONES

LÍNEA E3LA:

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.

Salud Total EPS-S	ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código: M-SIAU-F009 Chafe: 11-22-2021
	PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO	Versión: 3.0 Pagina 1 de 2

ACTA NÚMERO: 11

FECHA: 16 noviembre 2022 **HORA INICIO: 3:00pm a 5:00pm**

SUCURSAL: BOGOTÁ **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	ÁREA
MILENA FONSECA	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
NURY JOHANA RODRIGUEZ VARGAS	COORDINADOR(A) CONSULTA EXTERNA	VIRREY SOLIS
ANA EDITH GÓMEZ	ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO	VIRREY SOLIS
FABIAN ALVARADO	PROFESIONAL DE RED	MÉDICA / RED
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC BOGOTÁ	SAC
ARMANDO MONTEALEGRE	FORMADOR	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NOHORA SUÁREZ	REPRESENTANTE LEGAL ASO USUARIOS
PEDRO PINEDA	VICEPRESIDENTE
SUMILDE NOVA	VOCAL PRINCIPAL
MILTON OSTOS	SUPLENTE DE SECRETARÍA

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

1. Enviar Veedurias – sra Nohora Suárez informada en varias oportunidades – ver acta mes febrero 2021 - Revisar acta mes Febrero 2021 / validar en este acta lo orientado por secretaria de salud -
- Rta Aso usuarios: Frente a veedurias presentamos o socializamos las problemáticas en cada reunión de forma verbal, por tanto eliminar este pendiente.

- 5:00pm se da por terminada la reunión.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

- ➔ 11 de Noviembre del 2022 se socializó por parte del formador Armando Montealegre, capacitación correspondiente al mes de septiembre 2022 por TEAMS
- ✓ Lavado de manos y su importancia
- ✓ Planeación (Proceso PHVA)
- ✓ Salud Pública
- ➔ Tercera dosis de vacuna covid 19

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: X

Observaciones sobre veedurias: NA

COMPROMISOS DE LA EPS

1. Presentar ampliación de la RED que ha contratado la EPS - **Área de RED (profesionales de red) – Escalado RED**

2. Informe y presentación de Indicadores por oportunidad en el nivel primario 2022 vs 2021 - **Escalado Dra Ana Edith /Dr Chiquillo correo electrónico**

3. Socialización de PQR reportados IPS VIRREY SOLIS primavera y sus respuestas (Buzones) – **Escalado Dra Ana Edith /Dr Chiquillo correo electrónico**

4. Informe sobre solicitud de la Asociación de Usuarios de Salud Total de conocer la postura frente a la problemática actual de salud Acabar con las EPS y reforma a la salud – **Escalado**

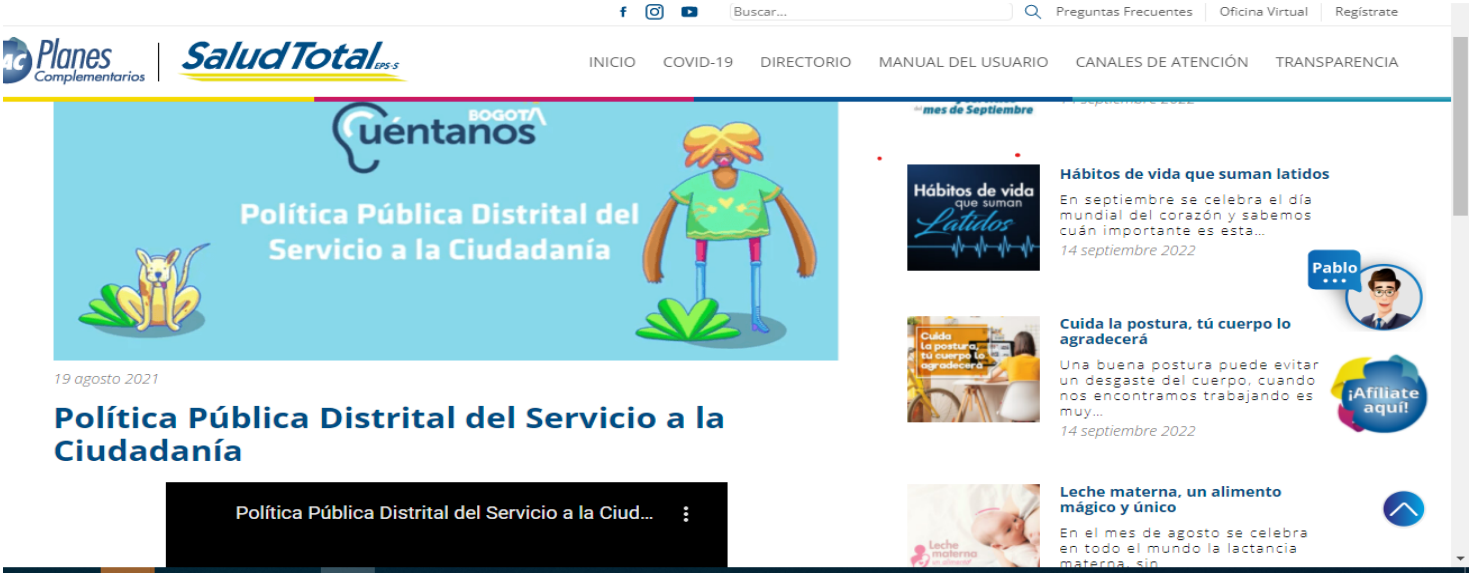
5. Informe de indicadores de PQR, centro de soluciones, canales digitales mes septiembre-2022 vs septiembre 2021 – **Escalado Jefe Milena Fonseca**

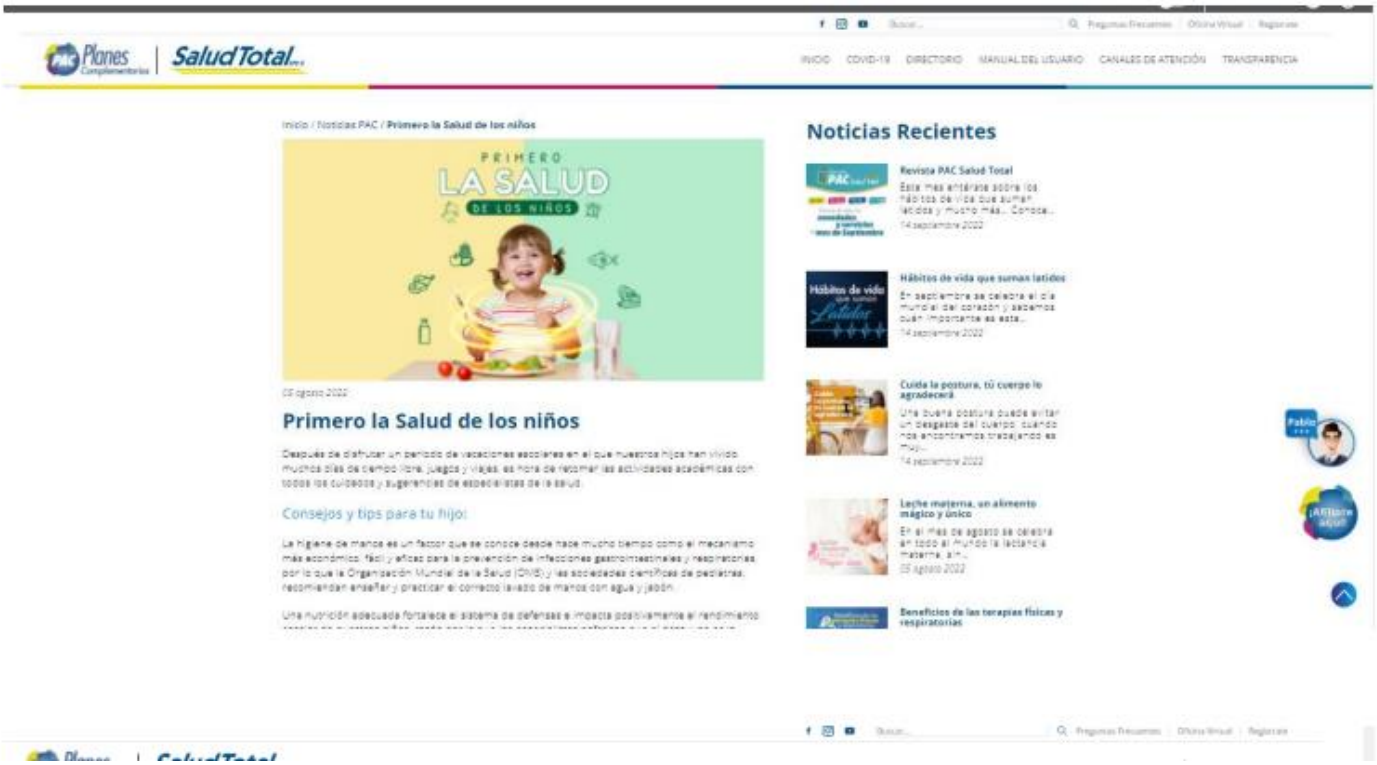
6. Revisar con RED ¿cómo es la contratación con oftalmohelp para tomografías, dino-grafías, exámenes especiales. El número aveces no funciona y cuando contestan quedan en volver a llamar y no lo hacen – **Escalado RED**

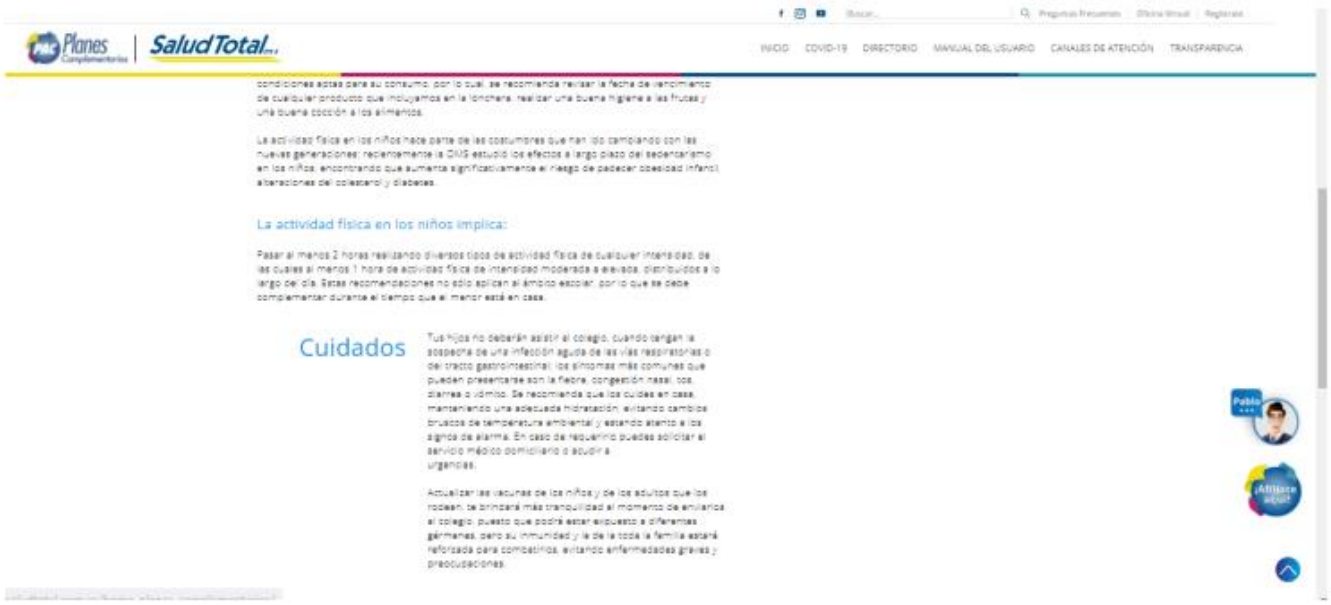
7. Revisar contratación con Clínica Retornar frente a su infraestructura y manejo en cuanto a la entrega de la historia clínica – **Escalado RED**

LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.


Buscar...
Preguntas Frecuentes
Oficina Virtual
Regístrate
Planes Complementarios
SaludTotal EPS-S
INICIO
COVID-19
DIRECTORIO
MANUAL DEL USUARIO
CANALES DE ATENCIÓN
TRANSPARENCIA
BOGOTÁ
Cuéntanos
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía
19 agosto 2021
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciud...
mes de Septiembre
Hábitos de vida que suman latidos
En septiembre se celebra el día mundial del corazón y sabemos cuán importante es esta...
14 septiembre 2022
Pablo
Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá
Una buena postura puede evitar un desgaste del cuerpo, cuando nos encontramos trabajando es muy...
14 septiembre 2022
¡Afíliate aquí!
Leche materna, un alimento mágico y único
En el mes de agosto se celebra en todo el mundo la lactancia materna, sin


Planes Complementarios
SaludTotal
INICIO
COVID-19
DIRECTORIO
MANUAL DEL USUARIO
CANALES DE ATENCIÓN
TRANSPARENCIA
Inicio / Noticias PAC / Primero la Salud de los niños
PRIMERO
LA SALUD
DE LOS NIÑOS
Primero la Salud de los niños
Consejos y tips para tu hijo:
Noticias Recientes
Revista PAC Salud Total
Hábitos de vida que suman latidos
Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá
Leche materna, un alimento mágico y único
Beneficios de las terapias físicas y respiratorias
Pablo
¡Afíliate aquí!



LÍNEA E3LC:

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.

Asunto: CURSO TRATO DIGNO - CIRCULAR 008

https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkADI3ZjAxMTJkLWNmNGMtNGVjOC1hMjZmLTY5NzQ1OWE0NzYyYQAQAKE962dNwGdlpoX%2Bwd4Oz74%3D

25/1/2023 Correo: Ketty Marcela Mercado Puche - Outlook

Buen día,
Agradezco de su colaboración emitiendo listado de los funcionarios que hayan realizado este curso " CURSO TRATO DIGNO - CIRCULAR 008 " (cuándo fue cargado en UNITOTAL, ya que es un requisito a relacionar en el reporte "PLAN DE ACCIÓN- OFICINA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL" que se reporta de manera trimestral a secretaría de salud de acuerdo al cronograma del año 2022 emitido por Dirección General.

LÍNEA E3LD:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios.

ACTA NÚMERO: 05

FECHA: 26 de mayo 2022 **HORA INICIO: 3:00pm** **HORA FIN: 5:00pm**

SUCURSAL: BOGOTÁ **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Milena Fonseca	Coordinadora servicio al cliente	SAC
Alexandra Vargas Alejo	Coordinadora de Autorizaciones	Médica
Janeth Cuervo Pineda	Coordinadora médica	Médica
Gloria Marcela Martínez Vargas	Coordinador de Gestión Farmacéutica	Vicepresidencia De Gestión De La Demanda Y Acceso A Los Servicios
Marcela Mercado Puche	Analista Sac Bogotá	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Nohora Ruth Suárez	Representante legal aso usuarios
Luis Felipe Cely	Comité vigilancia y control/Representante copaco localidad puente aranda
Pedro Julio Pineda	Vicepresidente
Sumilde Nova	Vocal Principal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

NA

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

2:50pm se inició conexión

3:10pm se inicia lectura del acta correspondiente al mes de Marzo 2022 (mes abril no se ejecutó), de acuerdo a lectura la Sra Nohora Suárez manifestó que aun no tenia la presentación de los indicadores (socializada el mes de marzo 2022 – enviada el lunes 13 de junio) / pendiente Total Afiliados Que Tiene La Eps Salud Total A Nivel: Nacional / Bogotá / Asignados De Coomeva / Asignados De Medimás (solicitud escalada nuevamente por correo 13

TEMAS DE CAPACITACIÓN

- ➔ 16 de mayo 2022 se socializó por parte del formador Juan González capacitación correspondiente a mes de mayo 2022.
  - Copagos y cuotas moderadoras (Solicitado nuevamente mediante carta formal el 30 de abril 2022)
  - Presentación app (Práctica en tiempo real para radicación de ordenes a través del APP) - (mediante carta formal el 30 de abril 2022)
  - Como acceder a los programas de FyP
  - Movilidad entre regímenes
  - Evaluación con respuesta
- ➔ Presentación enviada a la Sra Nohora Suárez por correo el 14 de mayo 2022

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: X

Observaciones sobre veedurias: NA

COMPROMISOS DE LA EPS

1. Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales - **PENDIENTE –** escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022.

2. Reporte de la habilitación apertura de los SUPER CAF de Audifarma en Bogotá para los protegidos de SALUD TOTAL EPS. **PENDIENTE** - escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022. – Dra Carolina Pinzón / área médica, área de medicamentos, área de red, coordinador a cargo SAC (Milena Fonseca).

COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

LÍNEA E4LA:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.

ACTA NÚMERO: 4

FECHA: 19 ABRIL 2022 (fecha a ejecutar de acuerdo a cronograma) **HORA INICIO: No se ejecutó**

SUCURSAL: BOGOTÁ **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	ÁREA
MILENA FONSECA	COORDINADOR(A) SUCURSAL	SAC
MARCELA MERCADO PUCHE	ANALISTA SAC BOGOTÁ	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
NA	NA

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR
NA

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

- No se llevó a cabo reunión en el mes de abril con la asociación de usuarios de acuerdo a lo siguiente:

- 18 de abril 2022 se envía correo a la asociación de usuarios así:
Sra. Nohora Suárez, de acuerdo a lo validado y direccionado por coordinadora de servicio al cliente (Milena Fonseca), esta semana por auditorías internas en la EPS no se podrán ejecutar las reuniones pendientes (MESA DE TRABAJO / REUNIÓN EPS) las cuales estaban programadas para 2 y 3 martes de cada mes (12 y 19 de abril).
Quedaremos pendientes al direccionamiento por parte de Dirección General y Servicio al Cliente para la re-programación de estas.
- De acuerdo a lo validado nuevamente con representantes de la EPS; el 26 de abril de abril 2022 se envía correo a la asociación de usuarios así:
Sra. Nohora Suárez, de acuerdo a lo informado vía telefónica el día de hoy 26 abril 2022 la coordinación de servicio al cliente y el área de RED tenían el espacio disponible para el día jueves 29 de abril en horario de 3:00pm a 5:00pm para reunirse con ustedes y dividir el tiempo en 1 hora para temas con la MESA DE TRABAJO y 1 hora con temas planteados en las reuniones con la EPS.
A lo anterior usted me indica que por temas de agenda y compromisos externos (citas médicas, etc.) no podrán asistir y se retomarían nuevamente en el mes de mayo, a lo cual estaremos atentos con las áreas correspondientes para programarla y tener el espacio con cada una de estas a medida que se requiera y sea posible.
- 26 de abril la asociación de usuarios responde lo siguiente:
"Me permito indicar que según lo informado por la junta esta semana no podemos reunirnos. Por lo anterior les solicitamos que la reunión de mesa se trabajo se realice el 10 de mayo segundo martes según cronograma y plan de trabajo definido en el 2021, para el año 2022.
- 27 de abril 2022 se escala al área médica, red, medicamentos, csc y Dra Irma carolina pinzón lo siguiente:
Dras. comparto respuesta emitida por representante legal de aso usuarios (Sra. Nohora Suárez) de acuerdo a traza de correo que antecede.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

➔ 18 de Abril 2022 se socializó por parte del formador Juan González capacitación correspondiente a mes de Marzo 2022.

- APP salud total EPS
- Resolución 330 del 2017
- Veedurias - Control social
- Quiz de los temas – no lo realizan

➔ Presentación enviada a la Sra Nohora Suárez por correo el 13 de abril 2022

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: X

Observaciones sobre veedurias: NA

COMPROMISOS DE LA EPS

1. Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales - **PENDIENTE –** escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022.

2. Reporte de la habilitación apertura de los SUPER CAF de Audifarma en Bogotá para los protegidos de SALUD TOTAL EPS. **PENDIENTE** - escalado nuevamente por correo el 15 de mayo 2022. – Dra Carolina Pinzón / área médica, área de medicamentos, área de red, coordinador a cargo SAC (Milena Fonseca).

LÍNEA E4LB:

ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

LÍNEA E4LC:

Foto de reconocimiento a la labor de la Asociación de Usuarios, se realizó entrega de diploma.

LÍNEA E4LE:

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.

CONTROL SOCIAL

OBJETIVOS DEL CONTROL SOCIAL

- ✓ Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano.
- ✓ Contribuir a mejorar la gestión desde el punto de vista de su eficiencia, eficacia y transparencia.
- ✓ Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción.
- ✓ Fortalecer la participación ciudadana para que ésta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.
- ✓ Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

Fuente: https://participacion.mininterior.gov.co/sites/default/files/cartilla.pdf

QUÉ ES EL CONTROL SOCIAL ?

Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

En Salud Total el Control Social lo ejercen los afiliados a través de las Asociaciones de Usuarios

Fuente: Cartilla "Participación Ciudadana", Supersalud te orienta.

LÍNEA E5LA:

Se brinda capacitación a los integrantes de las Asociación de Usuarios en el tema de metodología de planeación PHVA

ACTA NÚMERO: 08

FECHA: 25 de agosto 2022 **HORA INICIO: 3:00pm** **HORA FIN: 6:00pm**

SUCURSAL: BOGOTÁ **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

REPRESENTANTES DE LA EPS

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Milena Fonseca	Coordinadora servicio al cliente	SAC
Dra Alexandra Vargas	Coordinadora de autorizaciones	Médica
Diana Marcela Roa	Encargada de las cohortes	Salud Mental
Marcela Mercado Puche	Analista Sac	SAC
Juan Gonzaléz	Formador	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Nohora Ruth Suárez	Representante legal aso usuarios
Luis Alfonso Castro	Presidente aso usuarios
Milton Ostos	Suplente de secretaria
Sumilde Nova	Vocal Principal
Luis Felipe Cely	Comité Vigilancia y control / copaco puente aranda

TEMAS DE CAPACITACIÓN

12 de agosto 2022 se socializó por parte del formador Juan González capacitación correspondiente a mes de agosto 2022.

- Hábitos de vida saludable / Salud Mental
- Planeación (proceso PHVA) / Participación Social

Presentación enviada a la Sra Nohora Suárez por correo el 04 de agosto 2022

¿La asociación reporta veedurias? Si: No: X

Observaciones sobre veedurias: NA

COMPROMISOS DE LA EPS

1. Asociación de usuarios solicitan la presentación de las rutas de las enfermedades mentales - **PENDIENTE – e**scalado nuevamente por correo el 16 de julio 2022 **– Pendiente** validar con coordinadora de servicio al cliente / Gerente sucursal (carolina Pinzón).

COMPROMISOS ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. Enviar Veedurias - Solicitado en varias oportunidades a representante de la asociación de usuarios, sra Nohora Suárez; (se pide orientación a secretaria de salud ya que los integrantes no están de acuerdo con el diligenciamiento del formato generado por salud total, refiere que los casos expuestos en la mesa de trabajo serían los indicados para cumplir con este requisito – revisar acta mes febrero 2021.
1. Escrito para escalar problemática a vs relacionado el incumplimiento de protocolos de bioseguridad en las unidades de VS, NOGALES Y CPO - **Pendiente revisar sra Nohora**
2. Escrito para escalar con coordinador(a) médico de vs calle 98/castellana relacionado a temas de vacunación, distanciamiento, protocolos de bioseguridad,demora para atención en citas ya programadas - **Pendiente revisar sra Nohora**
2. Escrito para escalar con el Call Center los inconvenientes que han presentado con la línea de whatsapp Call covid 3212031444 – **Pendiente revisar sra Nohora**

LÍNEA E5LB:

Se anexa lista de asistencia a capacitación programada por la Secretaria de Salud de Bogotá, a la cual asistieron los integrantes de la Asociación de Usuarios

RV: Invitación integrantes de las asociaciones de usurios
Ketty Marcela Mercado Puche <KettyMP@saludtotal.com.co>
Mar 08/02/2022 7:21
Para: ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL <asoepstotal@gmail.com>; Nohora Ruth Suarez Mora <NOSMO_22@HOTMAIL.COM>
CC: Supervisor PAU Pasadena <SupervisorPasadena@saludtotal.com.co>
Cco: Irma Carolina Pinzon Ribero <IrmaPR@saludtotal.com.co>; Diaz Pardo, Luz Myriam <LM1Diaz@saludcapital.gov.co>

Buen día,
Sra. Nohora Suarez, Para su conocimiento y socialización con la junta directiva de la asociación de usuarios.

Muchas gracias

MARCELA MERCADO PUCHE

Analista Integral de Servicio al Cliente III | Servicio al Cliente Sucursal Bogotá

PBX: 4858141 Ext. 918

Carrera 67 # 4 G-67 | Bogotá, Colombia

De: Diaz Pardo, Luz Myriam <LM1Diaz@saludcapital.gov.co>
Enviado el: lunes 7 de febrero de 2022 03:46 PM
Para: Margarita Ardila Ochoa - Aliansalud <Margaritaao@aliansalud.com.co>; Jenny Fernanda Olave Pardo <jennyop@colmedica.com.co>; Maria Teresa Prieto Gamba <mprieto@famisanar.com.co>; Participacion Social <participacionsocial@famisanar.com.co>; Daira Juliana Paez Parra <dpaez@famisanar.com.co>; Emilce Espitia Arias <emilesar@sura.com.co>; Maria Isabel Romero Sanchez <miromero@sura.com.co>; Sandra Patricia Taborda Buitrago <sptaborda@colsanitas.com>; Sonia Constanza Baretta Garcia <SoniaBa@saludtotal.com.co>; Ketty Marcela Mercado Puche <KettyMP@saludtotal.com.co>; Lina Maria Santa Guzman <lmsantag@medimas.com.co>; Lina Maria Ramirez Arboleda <lmramirezar@medimas.com.co>; Karol Dajanna Sanabria Ortiz <kdsanabriao@medimas.com.co>; Maria Camila Prada Sanchez <maria.prada@nuevaeps.com.co>; Diana Cristina Parra Carvajal <diana.parra@nuevaeps.com.co>; Monica Rocio Rodriguez Materon <monicar.rodriguez@nuevaeps.com.co>; Erika Marcela Machuca Ceballos <LIDERPS@capitalsalud.gov.co>; JORGE EDUARDO BALLESTEROS VELASQUEZ <JEBALLESTEROSV@compensarsalud.com>; PARTICIPACION SOCIAL <PARTICIPACIONSOCIAL@compensarsalud.com>; Sonia Milena Rivera Diaz (Trabajo Social) <Smrivera@colsanitas.com>; erika.machucac@cayre.co; atencionalusuario@cayre.co; lsosa@coosalud.com; Leidy Tatiana Sandoval Peñuela <lsandoval@coosalud.com>; scregionales@servisalud.com.co; liderservicioacd@asodiabetes.org; Calidad LCCC <calidad@ligacancercolombia.org>; Nelson Perez Cruces <NelsonPC@colmedica.com>; Leidy Fernanda Hernandez Molina <LeidyFH@umd.com.co>; Diana Marcela Espitia Patino <dmespitia@husi.org.co>; Marley Tatiana Cardenas Alferez <mtcardenas@husi.org.co>; Lina Maria Murcia Diaz <lina.murcia@mederi.com.co>; Claudia Carrillo Carrillo <claudia.carrillo@mederi.com.co>; auditoria.calidad@infectologia.com.co; a.administrativa@infectologia.com.co; Ana Catherine Orjuela Coredia <aorjuela@komcareips.com.co>; yuri.rueda@clinicadelcountry.com; Jalile Garcia Correa <jalileg200@hotmail.com>; Natalia Corredor Parra <ncorredor@fhsc.org.co>; Marley Tatiana Cardenas Alferez

---

<mtcardenas@husi.org.co>; Sonia Milena Rivera Diaz (Trabajo Social) <Smrivera@colsanitas.com>; enlacesaludmental@redesmedicasips.com; Diana Castellanos Murillo <atencionalusuario@cardiocolombia.com.co>; Doris Ladino Carreno <comunicaciones@clinicanueva.com>; angelica.morenor@colsubsidio.com; ingrparp@colsubsidio.com; Maria Isabel Daza Ortega <mdaza@hospitalinfantildesanjose.org.co>; atencionalusuariocstt@gmail.com; tatianaorjuela.g@gmail.com; Judith Alarcon <Atencionalusuario@redhumana.co>; CARDIO COLOMBIA S.A.S_3 <cardiocolombia@cardiocolombia.com.co>; Diana Castellanos Murillo <atencionalusuario@cardiocolombia.com.co>; Karen Mayde Rugeles Ortiz <krugeles@cafam.com.co>; Edna.angarita@clinicanuevaellago.com; EIDA MAGILE RODRIGUEZ LONDOÑO - TRABAJADORA SOCIAL <eida.rodriguez@clinicanuevaellago.com>; MARCELA MORALES MARQUEZ - AUXILIAR ATENCION AL USUARIO <marcela.morales@clinicanuevaellago.com>
Asunto: Invitación integrantes de las asociaciones de usurios

Buenas tardes.

De manera atenta les solicito por favor compartir esta información con los (as) integrantes de sus asociaciones de usuarios.

Cordial saludo,

LUZ MYRIAM DÍAZ PARDO
Gestión Institucional, Subdirección Territorial Red Norte
Dirección de Participación, Gestión Territorial y Transectorial
Secretaría Distrital de Salud
Tel: (571) 3649090 Ext. 9867

RV: Invitación para las asocaciones de usuarios

Ketty Marcela Mercado Puche <KettyMP@saludtotal.com.co>
Mié 02/02/2022 6:04

Para: ASOCIACION DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL <asoepstotal@gmail.com>;Nohora Ruth Suarez Mora <NOSMO_22@HOTMAIL.COM>

CC: Entes Bogota <analistaentesbta@saludtotal.com.co>

Cco: Irma Carolina Pinzon Ribero <IrmaPR@saludtotal.com.co>;Diaz Pardo, Luz Myriam <LM1Diaz@saludcapital.gov.co>

Buen día,
Sra Nohora Suarez, comparto invitación emitida por secretaria de salud para su respectiva validación y conocimiento.

Muchas gracias

MARCELA MERCADO PUCHE

Analista Integral de Servicio al Cliente III | Servicio al Cliente Sucursal Bogotá

PBX: 4858141 Ext. 918

Carrera 67 # 4 G-67 | Bogotá, Colombia

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Secretaría de Salud

BOGOTÁ

LUZ MYRIAM DÍAZ PARDO
Gestión Institucional, Subdirección Territorial Red Norte
Dirección de Participación, Gestión Territorial y Transectorial
Secretaría Distrital de Salud
Tel: (571) 3649090 Ext. 9867

CIUDAD
DE
ZIPAQUIRÁ

LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:

Asunto RV: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Presupuesto Asousuarios 2022.xlsx
29 KB

Asunto: RE: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Rusbell buen día.

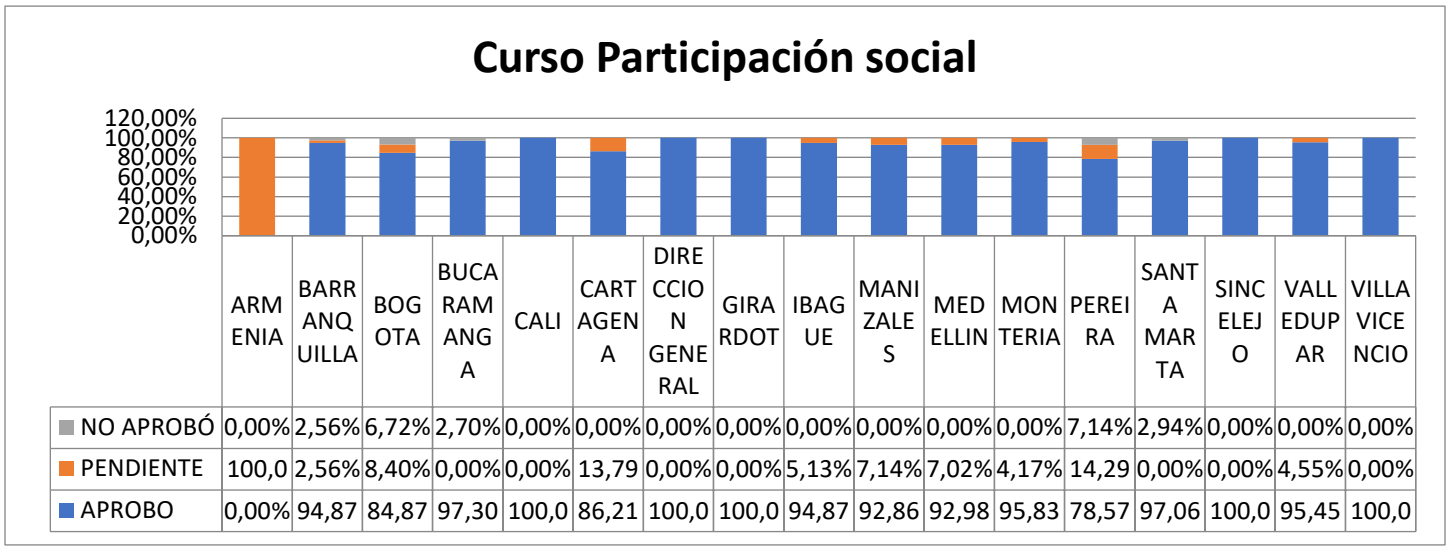
Adjunto me permito enviar presupuesto de Asousuarios 2022.

Cordialmente,

Directora Nacional de servicio al cliente |Gerencia nacional de servicio al cliente

LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



	ARMENIA	BARRANQUILLA	BOGOTA	BUCARAMANGA	CALI	CARTAGENA	DIRECCION GENERAL	GIRARDOT	IBAGUE	MANIZALES	MEDELLIN	MONTERIA	PEREIRA	SANTA MARTA	SINCELEJO	VALLEDUPAR	VILLAVICENCIO
NO APROBÓ	0,00%	2,56%	6,72%	2,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%
PENDIENTE	100,0	2,56%	8,40%	0,00%	0,00%	13,79	0,00%	0,00%	5,13%	7,14%	7,02%	4,17%	14,29	0,00%	0,00%	4,55%	0,00%
APROBO	0,00%	94,87	84,87	97,30	100,0	86,21	100,0	100,0	94,87	92,86	92,98	95,83	78,57	97,06	100,0	95,45	100,0

LÍNEA E1LH:

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.

Población:
-Todos los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente

Metodología:
-Virtual y Presencial
-Incluye: Sesiones, Talleres con envío de trabajos y foro

Indicadores de Impacto:
-Aprendizaje
- Seguimiento a PQRS
- Registro de Oportunidad de Respuesta

SaludTotal EPS S

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA OPERADO POR Medicall Talento Humano

PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

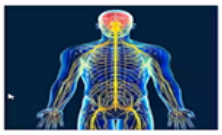
Metodología:

-Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
-Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio

TEMAS A DESARROLLAR				
No.	**Tema Tratado**	**Decisión /Tarea/Conclusión**	**Responsable**	**Fecha**
1	TRABAJO EN EQUIPO			

1	Programación Neurolingüística	• Se realiza ejercicio introductorio denominado "Abecedario Mágico"... leer el abecedario y levantar el brazo que se indica debajo de cada letra. • El cerebro este compuesto por 3 cerebros:  Se realiza actividad para determinar el lado del cerebro que más utilizamos, ejemplo:	Javier Medicallth	

TEMAS A DESARROLLAR				
			Responsable	**Fecha**
1	MEDICALLTH: Conductas y Principios de Servicio - Conflictos		JAVIER MORENO	

LÍNEA E2LA:

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:

Salud Total EPS S

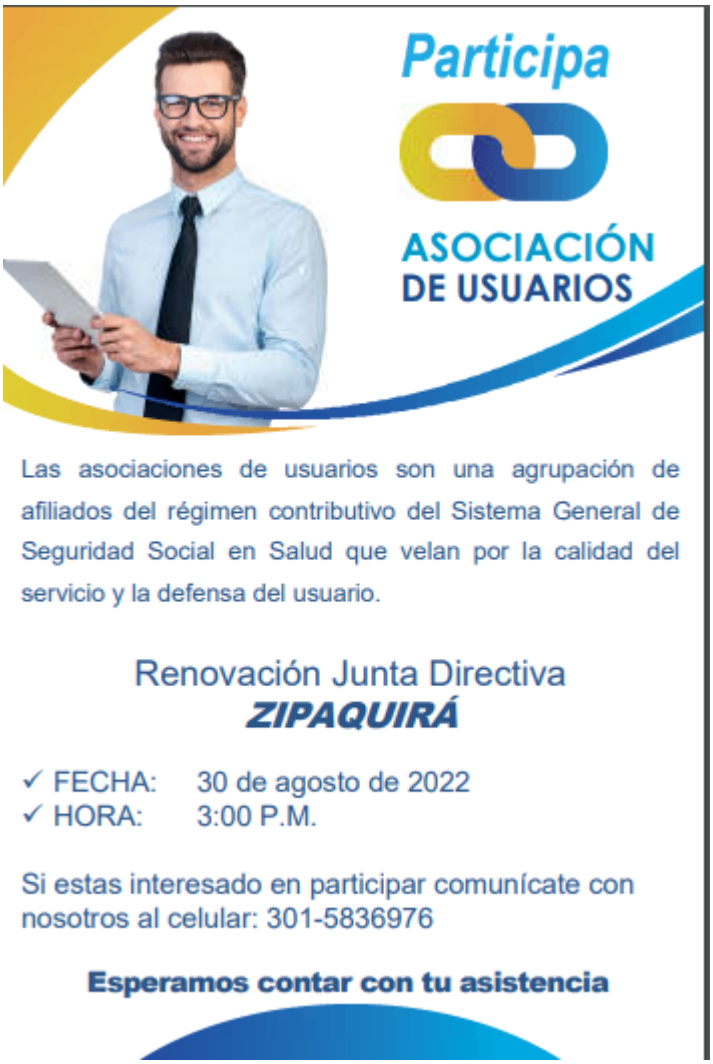
PLAN DE CAPACITACIÓN 2022

PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

QUÉ	DÓNDE	CÓMO	CUÁNDO
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE 1 2 3 4 | FEB 1 2 3 4 | MAR 1 2 3 4 | ABR 1 2 3 4 | MAY 1 2 3 4 | JUN 1 2 3 4 | JUL 1 2 3 4 | AGO 1 2 3 4 | SEP 1 2 3 4 | OCT 1 2 3 4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES – RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	

LÍNEA E2LB:

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.



LÍNEA E2LD:

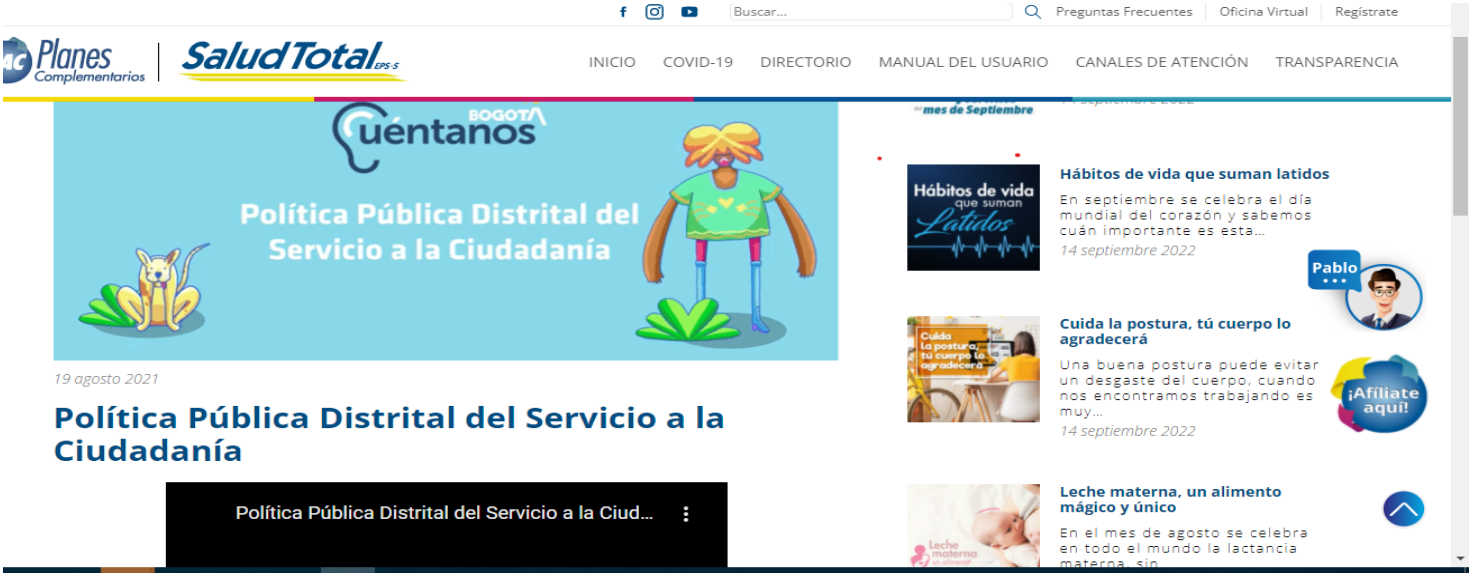
Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.

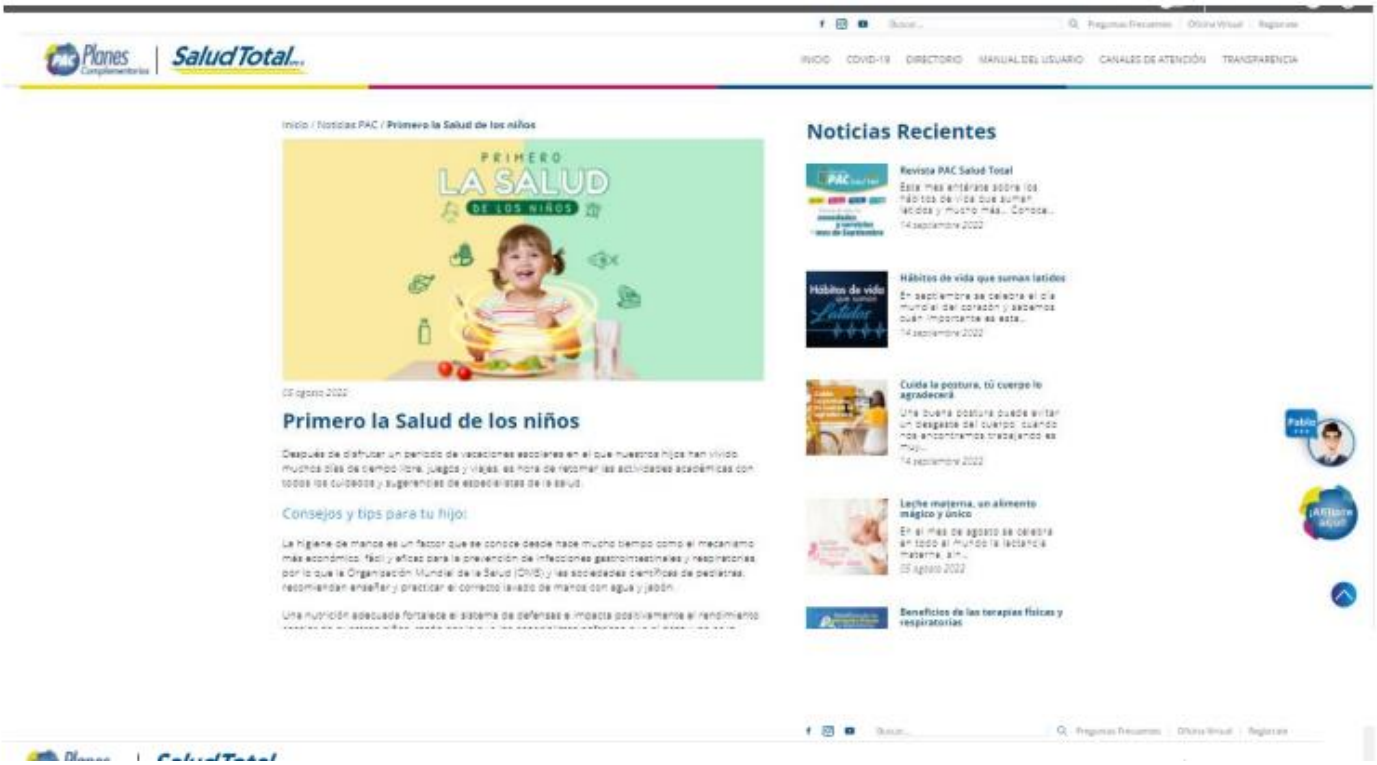
LÍNEA E2LE:

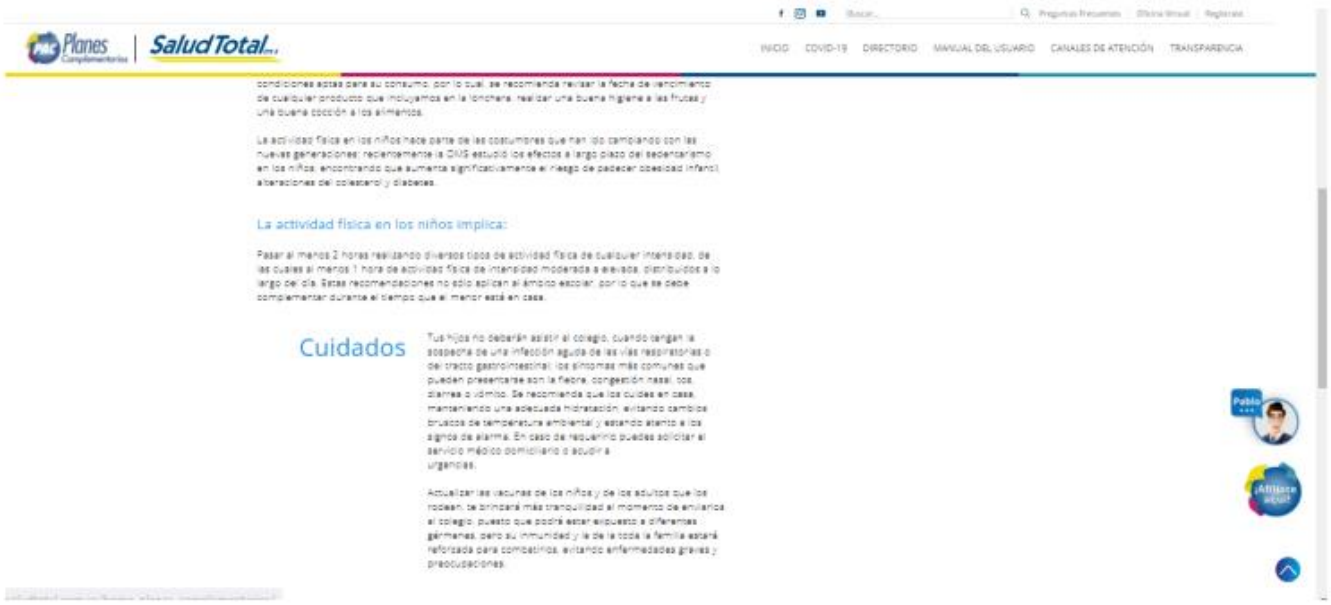
Acta de asistencia de la Asociación de Usuarios:

LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.


Buscar...
Preguntas Frecuentes
Oficina Virtual
Regístrate
Planes Complementarios
SaludTotal EPS-S
INICIO
COVID-19
DIRECTORIO
MANUAL DEL USUARIO
CANALES DE ATENCIÓN
TRANSPARENCIA
BOGOTÁ
Cuéntanos
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía
19 agosto 2021
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciud...
mes de Septiembre
Hábitos de vida que suman latidos
En septiembre se celebra el día mundial del corazón y sabemos cuán importante es esta...
14 septiembre 2022
Pablo
Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá
Una buena postura puede evitar un desgaste del cuerpo, cuando nos encontramos trabajando es muy...
14 septiembre 2022
¡Afíliate aquí!
Leche materna, un alimento mágico y único
En el mes de agosto se celebra en todo el mundo la lactancia materna, sin


Planes Complementarios
SaludTotal
INICIO
COVID-19
DIRECTORIO
MANUAL DEL USUARIO
CANALES DE ATENCIÓN
TRANSPARENCIA
Inicio / Noticias PAC / Primero la Salud de los niños
PRIMERO
LA SALUD
DE LOS NIÑOS
Primero la Salud de los niños
Consejos y tips para tu hijo:
Noticias Recientes
Revista PAC Salud Total
Hábitos de vida que suman latidos
Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá
Leche materna, un alimento mágico y único
Beneficios de las terapias físicas y respiratorias
Pablo
¡Afíliate aquí!



LÍNEA E4LB:

ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

CIUDAD
DE
ACACIAS

LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:

Asunto RV: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Presupuesto Asousuarios 2022.xlsx
29 KB

Asunto: RE: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Rusbell buen día.

Adjunto me permito enviar presupuesto de Asousuarios 2022.

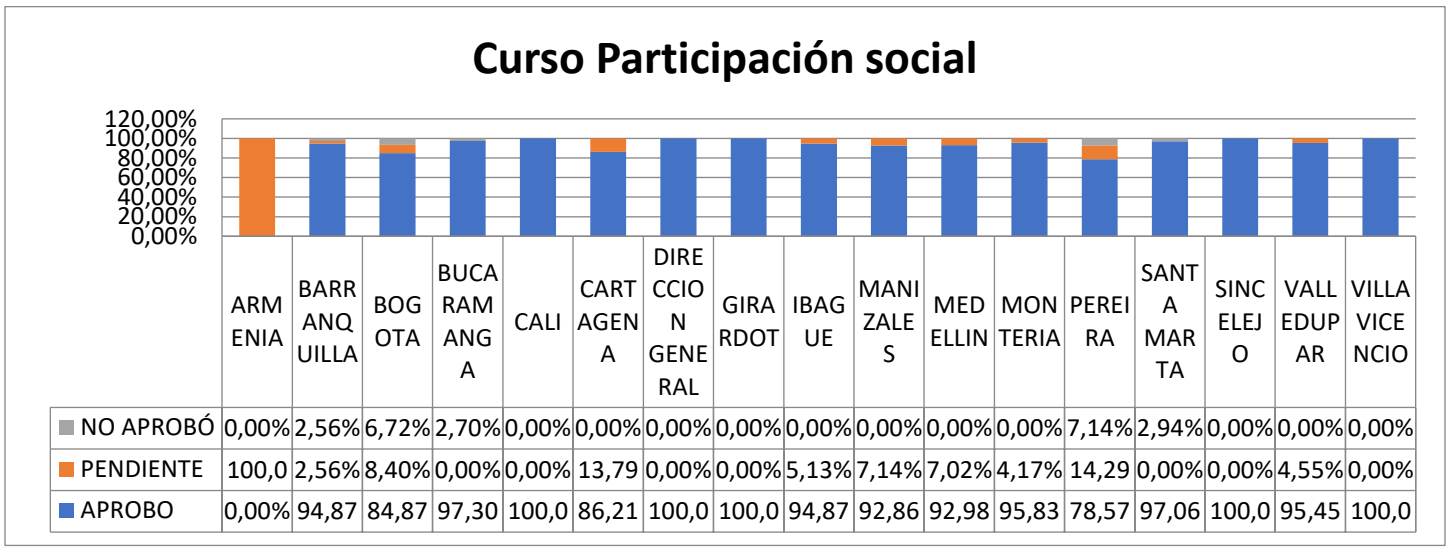
Cordialmente,

Directora Nacional de servicio al cliente |Gerencia nacional de servicio al cliente

Salud Total EPS-S | PAC Planes Complementarios

LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



	ARMENIA	BARRANQUILLA	BOGOTA	BUCARAMANGA	CALI	CARTAGENA	DIRECCION GENERAL	GIRARDOT	IBAGUE	MANIZALES	MEDELLIN	MONTERIA	PEREIRA	SANTA MARTA	SINCELEJO	VALLEDUPAR	VILLAVICENCIO
NO APROBÓ	0,00%	2,56%	6,72%	2,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%
PENDIENTE	100,0	2,56%	8,40%	0,00%	0,00%	13,79	0,00%	0,00%	5,13%	7,14%	7,02%	4,17%	14,29	0,00%	0,00%	4,55%	0,00%
APROBO	0,00%	94,87	84,87	97,30	100,0	86,21	100,0	100,0	94,87	92,86	92,98	95,83	78,57	97,06	100,0	95,45	100,0

LÍNEA E1LH:

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.

DIPLOMADO EN GESTIÓN DEL SERVICIO CON PASIÓN

Población:

-Todos los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente

Metodología:

-Virtual y Presencial

-Incluye: Sesiones, Talleres con envío de trabajos y foro

DIPLOMADO EN GESTION DEL SERVICIO CON PASIÓN

Indicadores de Impacto:

-Aprendizaje

- Seguimiento a PQRS

- Registro de Oportunidad de Respuesta

SaludTotal EPS S

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA OPERADO POR Medicall Talento Humano

PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

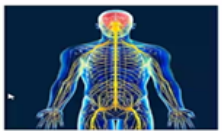
Metodología:

-Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
-Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio

TEMAS A DESARROLLAR				
No.	**Tema Tratado**	**Decisión /Tarea/Conclusión**	**Responsable**	**Fecha**
1	TRABAJO EN EQUIPO			

1	Programación Neurolingüística	• Se realiza ejercicio introductorio denominado "Abecedario Mágico"... leer el abecedario y levantar el brazo que se indica debajo de cada letra. • El cerebro este compuesto por 3 cerebros:  Se realiza actividad para determinar el lado del cerebro que más utilizamos, ejemplo:	Javier Medicallth	

TEMAS A DESARROLLAR				
			Responsable	**Fecha**
1	MEDICALLTH: Conductas y Principios de Servicio - Conflictos		JAVIER MORENO	

LÍNEA E2LA:

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:

Salud Total EPS S

PLAN DE CAPACITACIÓN 2022

PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

QUÉ	DÓNDE	CÓMO	CUÁNDO
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE 1 2 3 4 | FEB 1 2 3 4 | MAR 1 2 3 4 | ABR 1 2 3 4 | MAY 1 2 3 4 | JUN 1 2 3 4 | JUL 1 2 3 4 | AGO 1 2 3 4 | SEP 1 2 3 4 | OCT 1 2 3 4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES – RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	

LÍNEA E2LB:

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.

A-GHUM-F059 ENCUESTA D... 88 KB | Carta Derechos y Deberes.pptx 2 MB | Copagos y cuotas moderado... 2 MB

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: viernes, 14 de enero de 2022 15:28
Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>
CC.: Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>; Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>;
Asunto: Material asociación de usuarios enero

buen día anexo envío material de capacitación. Temas a tratar:

1. Copagos y cuotas moderadoras
2. Carta Derechos y Deberes
3. Encuesta de Satisfacción

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

CANALES Y HERRAMIENTAS ... 4 MB | A-GHUM-F059 ENCUESTA D... 88 KB

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: martes, 15 de febrero de 2022 2:58 p. m.
Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>
CC.: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>; Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>;
Asunto: Material de Capacitación asociación de usuarios Febrero

Buen día los temas a tratar son:

1. Canales y Herramientas virtuales
2. Encuesta de Satisfacción

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

formadorvillavo ha compartido archivos de OneDrive para la Empresa con usted. Para verlos, haga clic en los vínculos siguientes.

Como acceder a los programas de fyp.pdf Copagos y cuotas moderadoras.ppt MOVILIDAD Y TRASLADOS DE EPS 11.pdf Presentación app.ppt

---

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: jueves, 19 de mayo de 2022 7:37 a. m.
Para: humor2008@hotmail.es
CC.: Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>
Asunto: RE: Reunió asociación de usuarios - Mayo

Buen día, anexo material para socializar en la capacitación.

1. Como acceder a los programas de P y
2. Copagos y cuotas moderadoras
3. movilidad y traslados EPS
4. Presentación APP

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: martes, 18 de octubre de 2022 9:27 a. m.
Para: Humor2008@hotmail.es
Cc: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>; Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>
Asunto: Material capacitación asociación de usuarios

FUNCIONALIDADES AFILIACI... 687 KB HABILIDADES BLANDAS TRA... 2 MB

Buen día, los temas a socializar en la reunión son:

1. FUNCIONALIDADES AFILIACIÓN TRANSACCIONAL SAT
2. HABILIDADES BLANDAS TRABAJO EN EQUIPO

El material se anexa a este correo. Gracias

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: lunes, 19 de diciembre de 2022 11:44 a. m.
Para: Humor2008@hotmail.com
Cc: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>
Asunto: Material de capacitación reunión asociación de usuarios diciembre

Buen día anexo envío el material de capacitación que se va a socializar en la próxima reunión de asociación de usuarios:

Los temas a tratar son:

- Viruela Simica
- Inteligencia Emocional
- Portabilidad

Diciembre ASOUSUARIOS VIRUELA SIMICA .pptx
Diciembre tema ASOUSUARIOS inteligencia Emocional.pptx
PRESENTACION PORTABILIDAD 2022.pptx

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

LÍNEA E2LC:

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S.

Acta de Reunión de febrero de 2022.

CANALES Y HERRAMIENTAS ... 4 MB
A-GHUM-F059 ENCUESTA D... 88 KB

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: martes, 15 de febrero de 2022 2:58 p. m.
Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>
CC.: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>; Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>;
Asunto: Material de Capacitación asociación de usuarios Febrero

Buen día los temas a tratar son:

1. Canales y Herramientas virtuales
2. Encuesta de Satisfacción

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de marzo de 2022.

formadorvillavo ha compartido un archivo de OneDrive para la Empresa con usted. Para verlo, haga clic en el vínculo siguiente.

OFICINA VIRTUAL MARZO.pdf

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: jueves, 24 de marzo de 2022 11:59 a. m.
Para: Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>; asototalv2018@gmail.com <asototalv2018@gmail.com>
Cc: humor2008@hotmail.es
Asunto: RE: Reunión asociación de usuarios

Buenos días los temas a tratar en la capacitación son:

1. LAVADO DE MANOS Y SU IMPORTANCIA
2. OFICINA VIRTUAL MARZO

Cordialmente,

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador l Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal l Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de reunión de abril de 2022.

Presentacion APP salud Total... 4 MB | Resolucion 330 del 2017.pptx 2 MB | Veedurias -Control social.pptx 710 KB

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: jueves, 21 de abril de 2022 1:03 p. m.
Para: humor2008@hotmail.es
CC.: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>
Asunto: RE: Convocatoria reunión asociación de usuarios

Buenos días anexo el material de capacitación que se va a desplegar en la reunión.

1. Presentación APP Salud TotalEPS
2. Resolución 330 de 2017
3. Veedurias - Control Social

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

LÍNEA E2LD:

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.

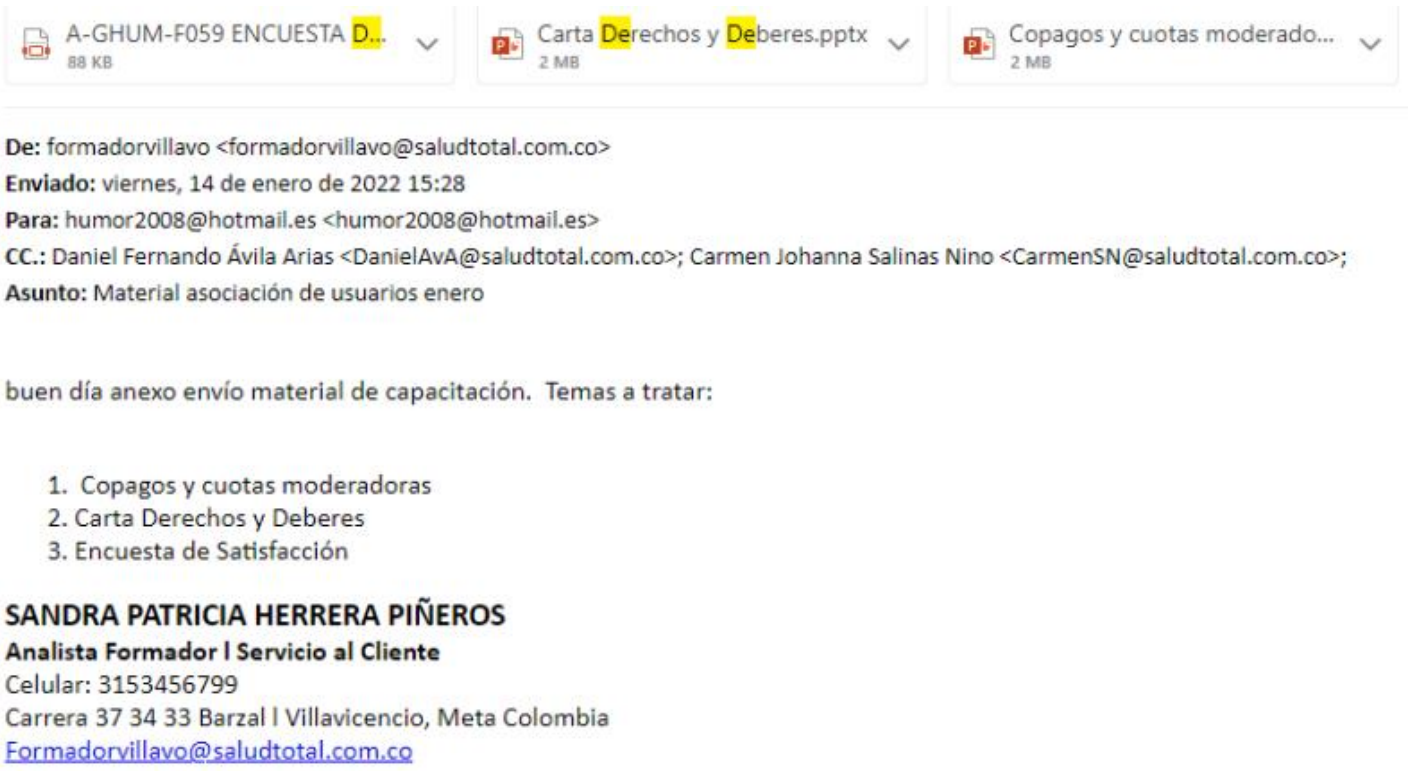
LÍNEA E2LE:

Durante el 2022 no se recibieron solicitudes de entes de control dirigidas a la asociación de usuarios de Acacias.

LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

Se relaciona las actas de reunión mensual con la asociación de usuarios.

Acta de Reunión de enero de 2022.


A-GHUM-F059 ENCUESTA D... 88 KB

Carta Derechos y Deberes.pptx 2 MB

Copagos y cuotas moderado... 2 MB

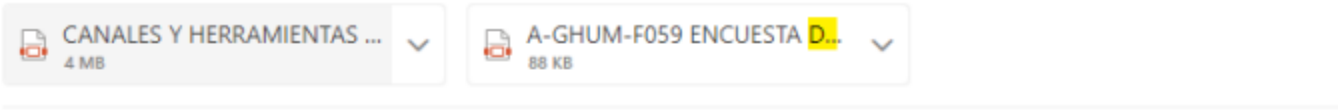
De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: viernes, 14 de enero de 2022 15:28
Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>
CC.: Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>; Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>;
Asunto: Material asociación de usuarios enero

buen día anexo envío material de capacitación. Temas a tratar:

1. Copagos y cuotas moderadoras
2. Carta Derechos y Deberes
3. Encuesta de Satisfacción

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de febrero de 2022.



De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: martes, 15 de febrero de 2022 2:58 p. m.
Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>
CC.: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>; Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>;
Asunto: Material de Capacitación asociación de usuarios Febrero

Buen día los temas a tratar son:

1. Canales y Herramientas virtuales
2. Encuesta de Satisfacción

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador l Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal l Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de marzo de 2022.

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: jueves, 24 de marzo de 2022 11:59 a. m.
Para: Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>; asototalv2018@gmail.com <asototalv2018@gmail.com>
Cc: humor2008@hotmail.es
Asunto: RE: Reunión asociación de usuarios

Buenos días los temas a tratar en la capacitación son:

1. LAVADO DE MANOS Y SU IMPORTANCIA
2. OFICINA VIRTUAL MARZO

Cordialmente,

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador l Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal l Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de reunión de abril de 2022.

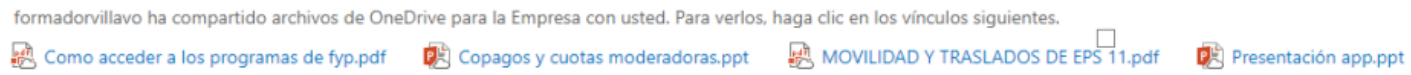
De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: jueves, 21 de abril de 2022 1:03 p. m.
Para: humor2008@hotmail.es
CC.: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>
Asunto: RE: Convocatoria reunión asociación de usuarios

Buenos días anexo el material de capacitación que se va a desplegar en la reunión.

1. Presentación APP Salud TotalEPS
2. Resolución 330 de 2017
3. Veedurias - Control Social

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de mayo de 2022.



De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: jueves, 19 de mayo de 2022 7:37 a. m.
Para: humor2008@hotmail.es
CC.: Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>
Asunto: RE: Reunió asociación de usuarios - Mayo

Buen día, anexo material para socializar en la capacitación.

1. Como acceder a los programas de P y
2. Copagos y cuotas moderadoras
3. movilidad y traslados EPS
4. Presentación APP

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de junio de 2022.

Material de capacitación reunión asociación de usuarios

formadorvillavo
Jue 23/06/2022 7:15 AM

Para: Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>;humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>

CC: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>;Daniel Fernando Avila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>

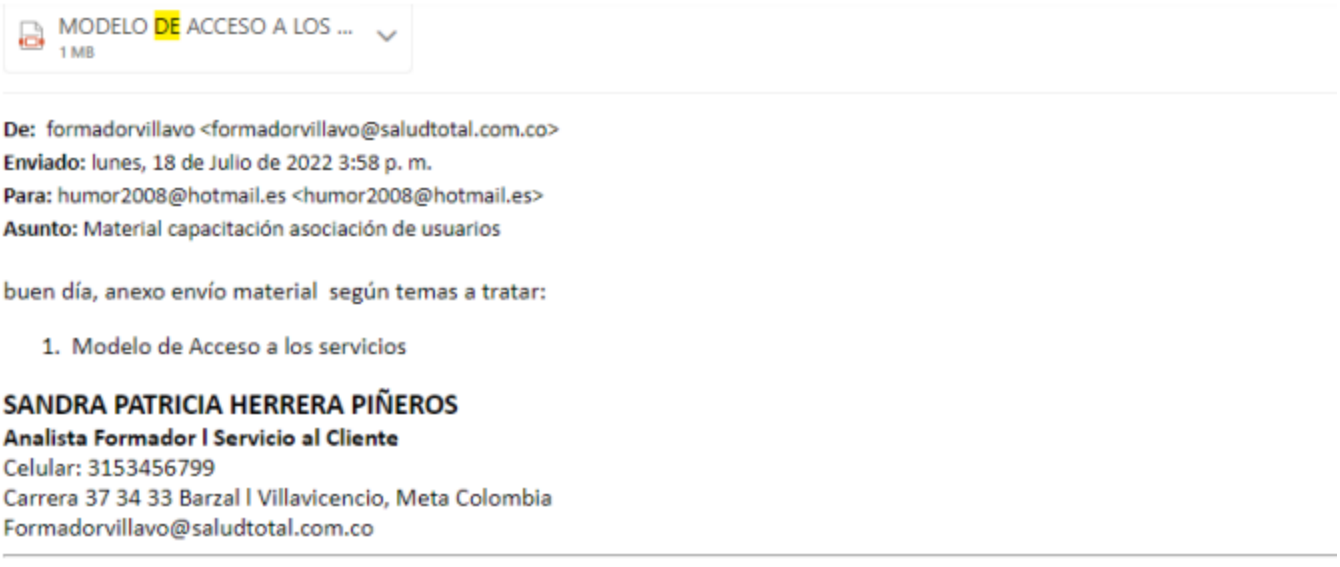
2 archivos adjuntos (2 MB)
Atención preferencial - Trato digno - Población vulnerable PDF.pdf; Como interponer PQRS PDF.pdf;

Buen día anexo envío material de capacitación para la reunión programada para el día de hoy.

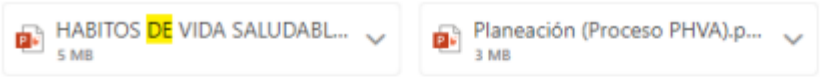
1. Atención Preferencial - Trato Digno
2. Cómo Interponer PQRS

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador l Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal l Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de julio de 2022.



Acta de Reunión de agosto de 2022.



De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: lunes, 16 de agosto de 2022 10:06 a. m.
Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>
Asunto: Material capacitación asociación de usuarios

buen día, anexo envío material según temas a tratar:

1. Hábitos de Vida saludable
2. PHVA

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador l Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal l Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de septiembre de 2022.

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: lunes, 16 de septiembre de 2022 8:06 a. m.
Para: humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>
Asunto: Material capacitación asociación de usuarios

buen día, anexo envío material según temas a tratar:

1. Cuidados Paliativos
2. Ley 1751 y ley 1757

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador l Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal l Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de octubre de 2022.

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: martes, 18 de octubre de 2022 9:27 a. m.
Para: Humor2008@hotmail.es
Cc: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>; Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>
Asunto: Material capacitación asociación de usuarios

FUNCIONALIDADES AFILIACI... 687 KB | HABILIDADES BLANDAS TRA... 2 MB

Buen día, los temas a socializar en la reunión son:

1. FUNCIONALIDADES AFILIACIÓN TRANSACCIONAL SAT
2. HABILIDADES BLANDAS TRABAJO EN EQUIPO

El material se anexa a este correo. Gracias

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador l Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal l Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de noviembre de 2022.

Material de capacitacion Reunión asociación de usuarios

formadorvillavo
Lun 21/11/2022 4:29 PM
Para: Lilia Katherine Chamorro Quintero <LiliaCHQ@saludtotal.com.co>;humor2008@hotmail.es <humor2008@hotmail.es>

2 archivos adjuntos (1 MB)
Comunicacion asertiva - Nov2022.pdf; Reconocimiento de reembolso.pdf;

Buenas tardes, los temas a tratar en la próxima capacitación de asociación de usuarios del mes de noviembre son:

1. Comunicación Asertiva
2. Reconocimiento de Reembolso

Se anexa material de estudio.

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador l Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal l Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

Acta de Reunión de diciembre de 2022.

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: lunes, 19 de diciembre de 2022 11:44 a. m.
Para: Humor2008@hotmail.com
Cc: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>
Asunto: Material de capacitación reunión asociación de usuarios diciembre

Buen día anexo envío el material de capacitación que se va a socializar en la próxima reunión de asociación de usuarios:

Los temas a tratar son:

- Viruela Simica
- Inteligencia Emocional
- Portabilidad

Diciembre ASOUSUARIOS VIRUELA SIMICA .pptx
Diciembre tema ASOUSUARIOS inteligencia Emocional.pptx
PRESENTACION PORTABILIDAD 2022.pptx

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

LÍNEA E3LA:

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.

formadorvillavo ha compartido archivos de OneDrive para la Empresa con usted. Para verlos, haga clic en los vínculos siguientes.

Como acceder a los programas de fyp.pdf | Copagos y cuotas moderadoras.ppt | MOVILIDAD Y TRASLADOS DE EPS 11.pdf | Presentación app.ppt

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: jueves, 19 de mayo de 2022 7:37 a. m.
Para: humor2008@hotmail.es
CC.: Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>
Asunto: RE: Reunió asociación de usuarios - Mayo

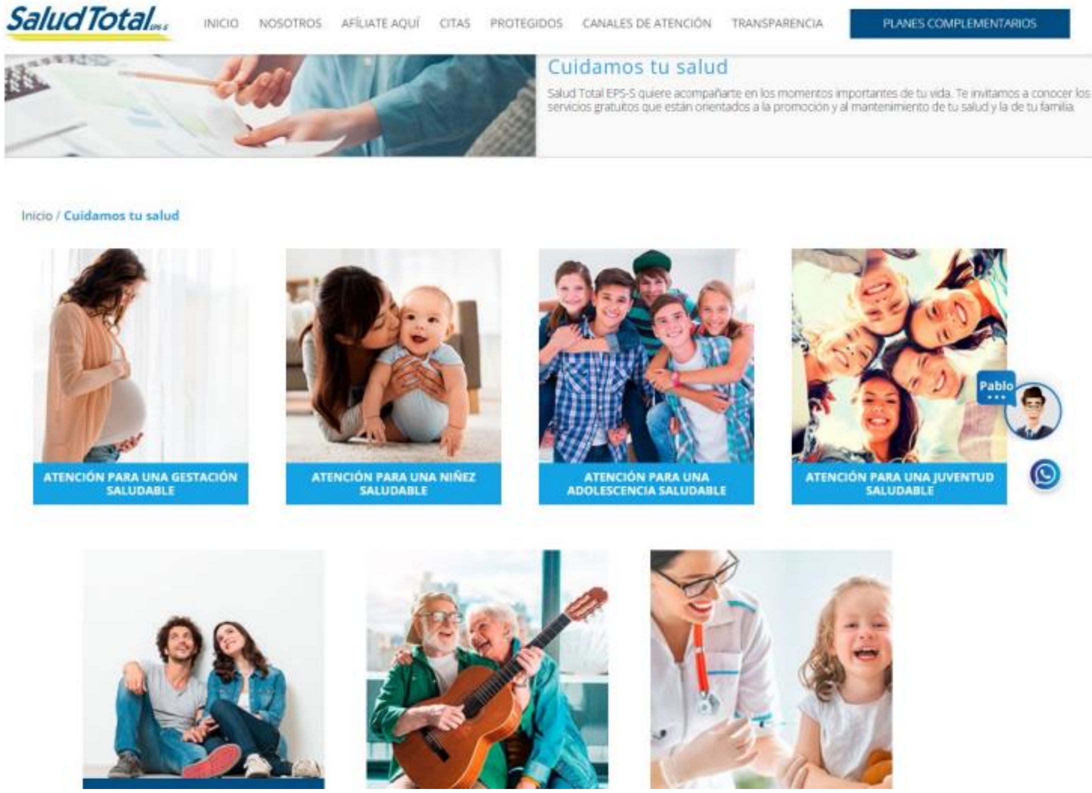
Buen día, anexo material para socializar en la capacitación.

1. Como acceder a los programas de P y
2. Copagos y cuotas moderadoras
3. movilidad y traslados EPS
4. Presentación APP

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.



LÍNEA E3LC:

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.

Salud Total EPS-S	REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN	Código: A-GHUM-F008
		Fecha: 25-07-2018
	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Versión: 2.0
		Pagina 1 de 1

SUCURSAL :	VILLAVICENCIO	FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA):	2 /12/22	FACILITADOR RESPONSABLE:	SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1	SEGUNDO CICLO DE CAPACITACIÓN DE NOVIEMBRE: TIPOS DE CLIENTES Y ENFOQUE DIFERENCIAL	Hora inicial	05:00:00	Hora Final	07:00:00	Horas Efectivas	

OBSERVACIONES :

Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1121968295.	Paola A. Guzman mappe	Analista Integral S.	5:00	7:00	Paola G.
2	40217412	Sonia R. Garzon C	Analista I	5:00	7:00	Sonia G
3	1121896264	Deisy Puentes	Analista	5:00	7:00	Desy
4	1121905077	Edna llanos	Analista	5:00	7:00	Ednall
5	[illegible]	Fabian [illegible]	Analista	[illegible]	[illegible]	[illegible]
6	1010102915	Jennifer Parra	Analista	5:00	7:00	Jenifer P.
7	1121960310	Donna Camila López	Analista	5:00	7:00	[illegible]
8	1140867281	Briggitt Garcia Orozco	ANALISTA	5:00	7:00	[illegible]
9	1033694687	Jair alexander [illegible]	analista	5:00	7:00	[illegible]
10	52052529	Yoana Sanchez	Analista Integral.	5:00	7:00	[illegible]
11	1075271318	Ingrid Guzman Lozano	Analista	5:00	7:00	Ingrid G
12	1031122818	Martha Cristina Cocaran Silva	Analista	5:00	7:00	[illegible]
13	1121867441	David Fernando Avila [illegible]	Supervisor	5:00	7:00	[illegible]
14	1.121.901.237	Katherine chamorro Quintero	Aux. contactos	05:00	07:00	Katherine chQ
15	65770260	Sandra Gutierrez	Analista	5:00	7:00	[illegible]

Salud Total EPS-S

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Pagina 1 de 1

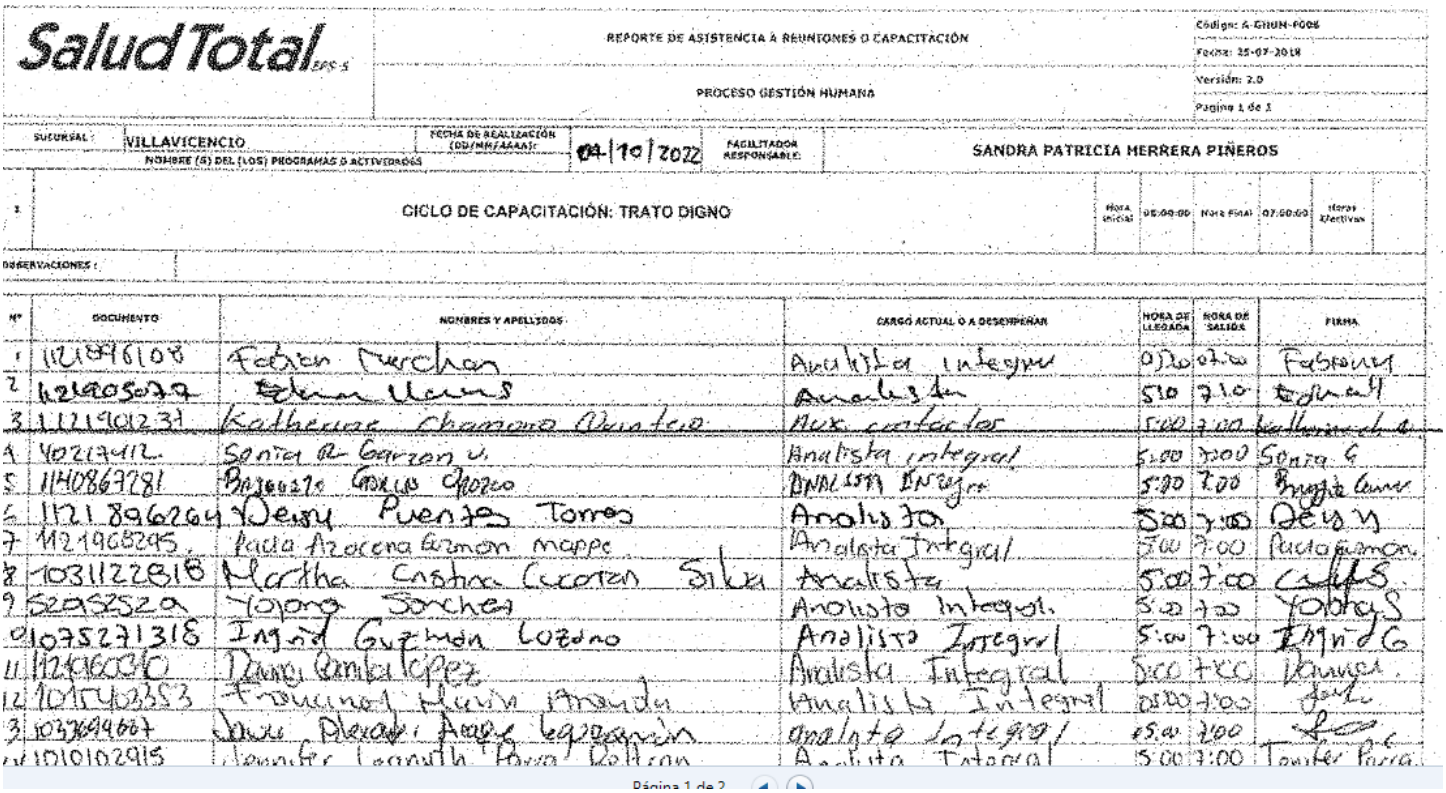
SUCURSAL: VILLAVICENCIO | FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): 27/05/22 | FACILITADOR RESPONSABLE: SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1 SEGUNDO CICLO DE CAPACITACIÓN MAYO: HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO Y ENFOQUE DIFERENCIAL | Hora Inicial 05:00:00 | Hora Final 07:00:00 | Horas Efectivas

OBSERVACIONES:

Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
	1234788044	Yenifer Xiomara Ortiz	Analista S.C.	5:00	7:00	Xiomara Ortiz
	1.121-901-237	Katherine Chamorro Quintero	Aux. contactos	5:00	7:00	Katherine Ch. Q.
	52273860	Monica Piñeros Otalora	Analista S.C.	5:00	7:00	Monica Piñeros
	1121905077	Edwin Llanos	Analista	5:00	7:00	Edwin
	1121820165	Luisa Fernanda Avila Mesa	Analista	5:00	7:00	[illegible]
	1121896264	Deisy Puentes	Analista	5:00	7:00	Deisy
	65.770760	Sandra Gutierrez	Analista	5:00	7:00	Sandra Gu
	52.952529	Yojana Sanchez	Analista	5:00	7:00	Yojana Sanchez
	52609931	Monica Mahcon	Analista	5:00	7:00	Monica



Salud Total EPS-S

REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Código: A-GHUM-F006
Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Pagina 1 de 1

SUCURSAL: VILLAVICENCIO | FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): 04/10/2022 | FACILITADOR RESPONSABLE: SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1 CICLO DE CAPACITACIÓN: TRATO DIGNO | Hora Inicial 05:00:00 | Hora Final 07:00:00 | Horas Efectivas

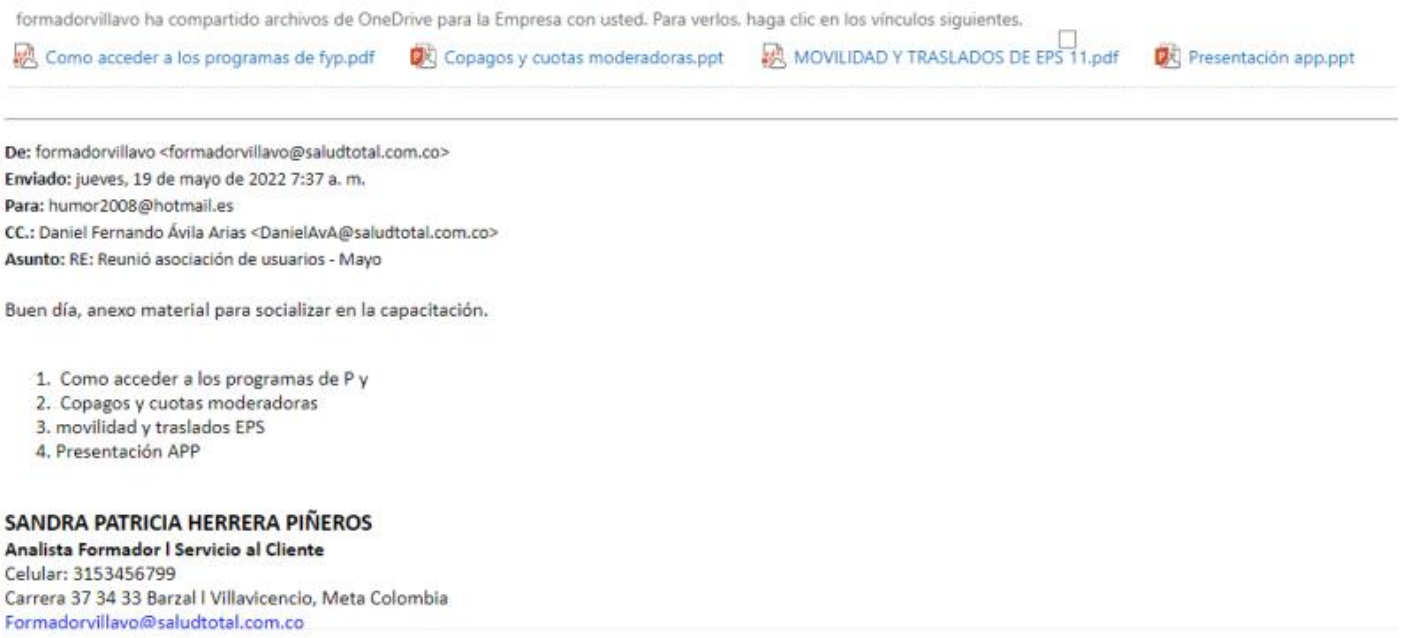
OBSERVACIONES:

Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1121896108	Fabian Merchan	Analista integral	05:00	07:00	Fabian
2	1121905077	Edwin Llanos	Analista	5:00	7:00	Edwin
3	1121901237	Katherine Chamorro Quintero	Aux. contactos	5:00	7:00	Katherine Ch. Q.
4	40217412	Sonia R. Garzon V.	Analista integral	5:00	7:00	Sonia G
5	1140867281	Brigida Garcia Orozco	Analista Integral	5:00	7:00	Brigida Garcia
6	1121896264	Deisy Puentes Torres	Analista	5:00	7:00	Deisy
7	1121968295	Paola Azucena Guzman Mappe	Analista Integral	5:00	7:00	Paola Guzman
8	1031122818	Martha Cristina Cucotan Silva	Analista	5:00	7:00	[illegible]
9	52952529	Yojana Sanchez	Analista Integral	5:00	7:00	Yojana S
10	1075271318	Ingrid Guzman Lozano	Analista Integral	5:00	7:00	Ingrid G
11	1121960310	Daniel Bonilla Lopez	Analista Integral	5:00	7:00	Daniel
12	1015403353	Francisco Marin Aranda	Analista Integral	05:00	7:00	[illegible]
13	1033694667	Jaime Alexander Arape Leguizamón	Analista Integral	05:00	7:00	[illegible]
14	1010102915	Jennifer Leonith Parra Beltran	Analista Integral	5:00	7:00	Jennifer Parra

Página 1 de 2

LÍNEA E3LD:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en programas de promoción y prevención.



formadorvillavo ha compartido archivos de OneDrive para la Empresa con usted. Para verlos, haga clic en los vínculos siguientes.

Como acceder a los programas de fyp.pdf Copagos y cuotas moderadoras.ppt MOVILIDAD Y TRASLADOS DE EPS 11.pdf Presentación app.ppt

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: jueves, 19 de mayo de 2022 7:37 a. m.
Para: humor2008@hotmail.es
CC.: Daniel Fernando Ávila Arias <DanielAvA@saludtotal.com.co>
Asunto: RE: Reunió asociación de usuarios - Mayo

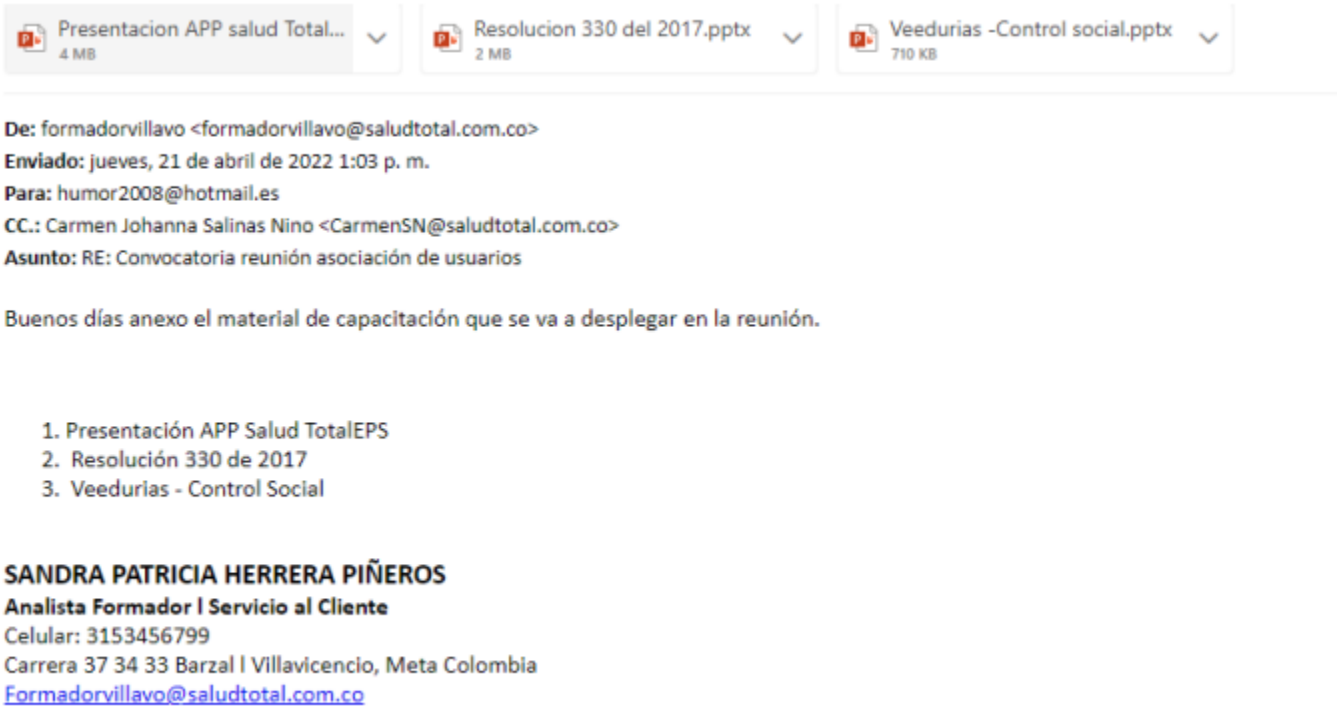
Buen día, anexo material para socializar en la capacitación.

1. Como acceder a los programas de P y
2. Copagos y cuotas moderadoras
3. movilidad y traslados EPS
4. Presentación APP

SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

LÍNEA E4LA:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.



Presentacion APP salud Total... 4 MB Resolucion 330 del 2017.pptx 2 MB Veedurias -Control social.pptx 710 KB

De: formadorvillavo <formadorvillavo@saludtotal.com.co>
Enviado: jueves, 21 de abril de 2022 1:03 p. m.
Para: humor2008@hotmail.es
CC.: Carmen Johanna Salinas Nino <CarmenSN@saludtotal.com.co>
Asunto: RE: Convocatoria reunión asociación de usuarios

Buenos días anexo el material de capacitación que se va a desplegar en la reunión.

1. Presentación APP Salud TotalEPS
2. Resolución 330 de 2017
3. Veedurias - Control Social

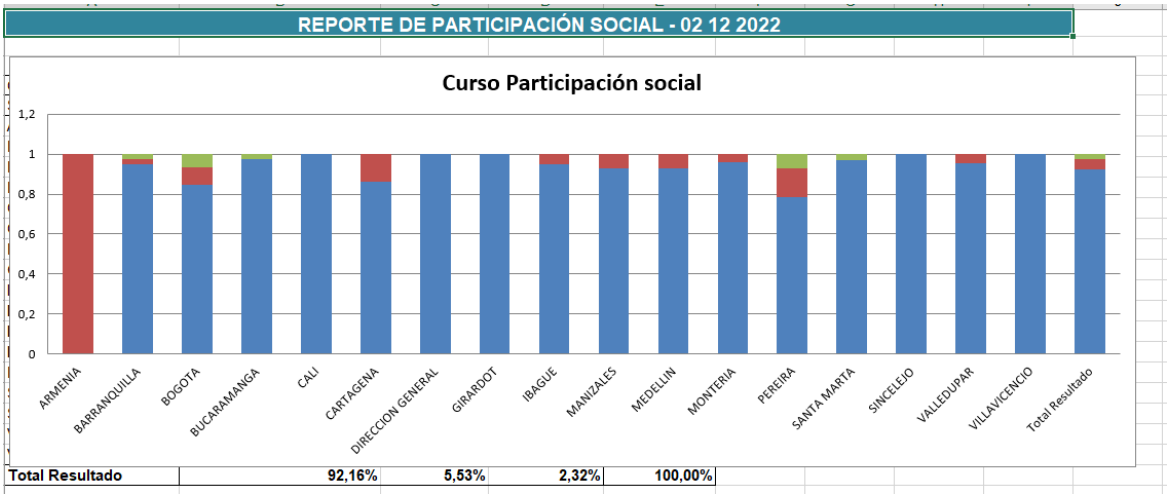
SANDRA PATRICIA HERRERA PIÑEROS
Analista Formador I Servicio al Cliente
Celular: 3153456799
Carrera 37 34 33 Barzal I Villavicencio, Meta Colombia
Formadorvillavo@saludtotal.com.co

LÍNEA E4LB:

ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

LÍNEA E4LE:

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.



LÍNEA E5LB:

Durante el año 2022 no se recibieron solicitudes de los entes de control de Acacias dirigidas a la asociación de usuarios.

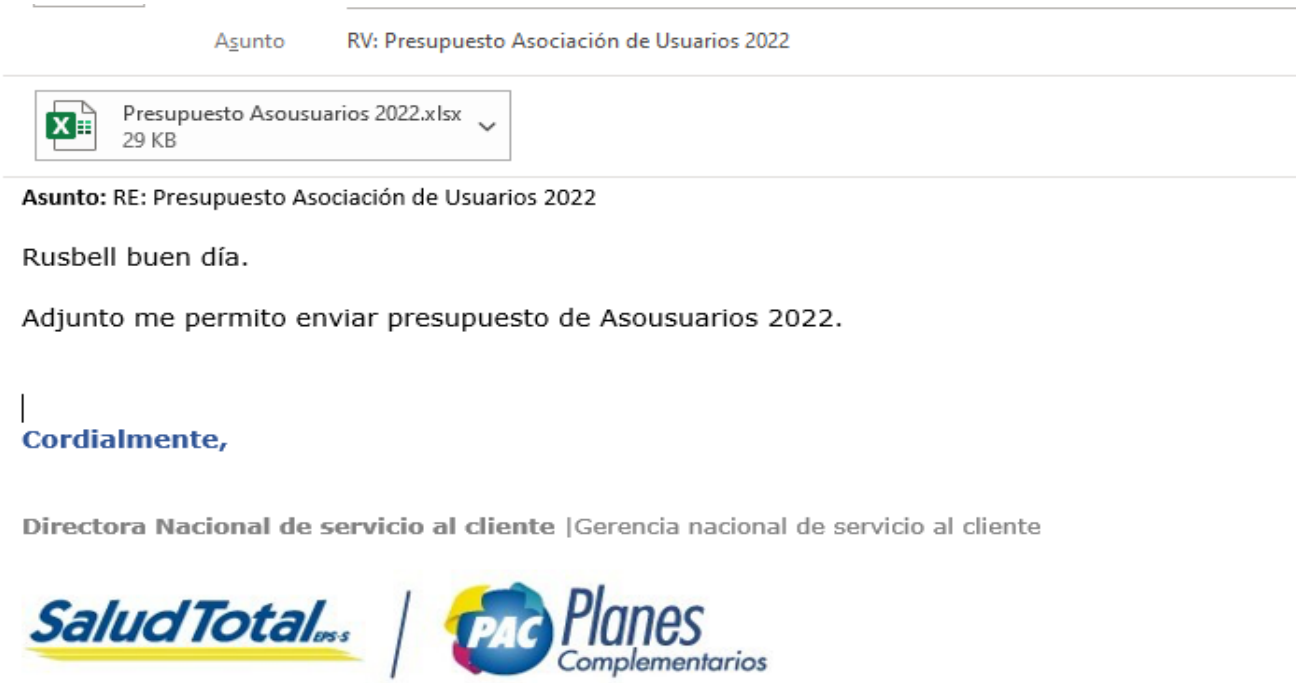
DEPARTAMENTO

DEL

META

LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:



Asunto RV: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Presupuesto Asousuarios 2022.xlsx
29 KB

Asunto: RE: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Rusbell buen día.

Adjunto me permito enviar presupuesto de Asousuarios 2022.

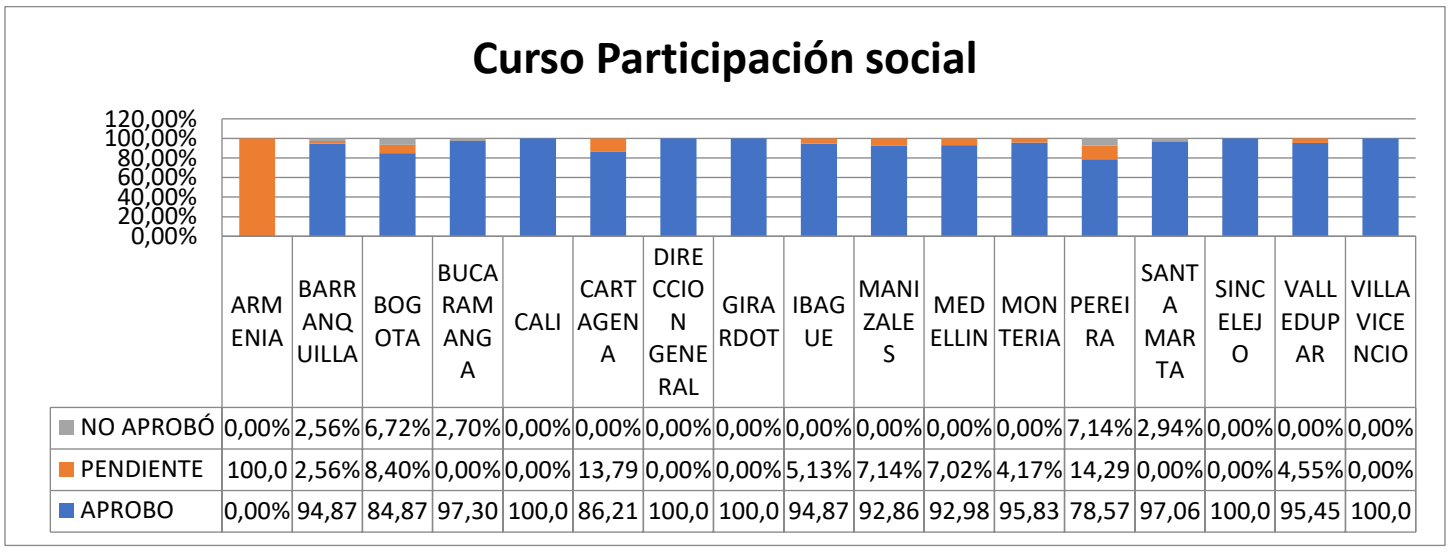
Cordialmente,

Directora Nacional de servicio al cliente |Gerencia nacional de servicio al cliente

Salud Total EPS-S | PAC Planes Complementarios

LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



	ARMENIA	BARRANQUILLA	BOGOTA	BUCARAMANGA	CALI	CARTAGENA	DIRECCION GENERAL	GIRARDOT	IBAGUE	MANIZALES	MEDELLIN	MONTERIA	PEREIRA	SANTA MARTA	SINCELEJO	VALLEDUPAR	VILLAVICENCIO
NO APROBÓ	0,00%	2,56%	6,72%	2,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%
PENDIENTE	100,0	2,56%	8,40%	0,00%	0,00%	13,79	0,00%	0,00%	5,13%	7,14%	7,02%	4,17%	14,29	0,00%	0,00%	4,55%	0,00%
APROBO	0,00%	94,87	84,87	97,30	100,0	86,21	100,0	100,0	94,87	92,86	92,98	95,83	78,57	97,06	100,0	95,45	100,0

LÍNEA E1LH:

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.

DIPLOMADO EN GESTIÓN DEL SERVICIO CON PASIÓN

Población:

-Todos los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente

Metodología:

-Virtual y Presencial

-Incluye: Sesiones, Talleres con envío de trabajos y foro

DIPLOMADO EN GESTION DEL SERVICIO CON PASIÓN

Indicadores de Impacto:

-Aprendizaje

- Seguimiento a PQRS

- Registro de Oportunidad de Respuesta

SaludTotal EPS S

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA OPERADO POR Medicall Talento Humano

PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

Objetivo:

Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

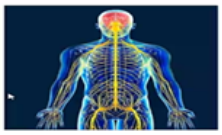
Metodología:

-Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
-Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio

TEMAS A DESARROLLAR				
No.	**Tema Tratado**	**Decisión /Tarea/Conclusión**	**Responsable**	**Fecha**
1	TRABAJO EN EQUIPO			

1	Programación Neurolingüística	• Se realiza ejercicio introductorio denominado "Abecedario Mágico"... leer el abecedario y levantar el brazo que se indica debajo de cada letra. • El cerebro este compuesto por 3 cerebros:  Se realiza actividad para determinar el lado del cerebro que más utilizamos, ejemplo:	Javier Medicallth	

TEMAS A DESARROLLAR				
			Responsable	**Fecha**
1	MEDICALLTH: Conductas y Principios de Servicio - Conflictos		JAVIER MORENO	

PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL	Etapa de capacitación de acuerdo al procedimiento	Evento a realizar	Responsable	Área	Población Objetivo	Lugar del evento o	Metodología a	Indicar si esta incluido en el	Objetivo basado en el logro de conocimientos, habilidades y	ENE				FEB				MAYO			
										1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Servicio	Re-entrenamiento	Copagos y Cuotas Moderadoras 2022 - Protocolo de Atención GMP 018	servicio al cliente	servicio al cliente	Analistas servicio al cliente , supervisores , coordinadores, analistas de contacto.	Sucursal	Virtual	si	Dar a conocer los nuevos lineamientos, de los nuevos valores de cuotas moderadoras y copagos para el año 2020 incluyendo UPC, Adicional a tener en cuenta los lineamientos del instructivo GMP018.												
Servicio	Humanización	Humanización: Alineación en Escucha Activa	servicio al cliente	servicio al cliente	Analistas servicio al cliente , supervisores , coordinadores, analistas de contacto.	Sucursal	Virtual	si	Incentivar al personal de servicio al cliente con refuerzo en habilidades blandas, con diferentes talleres y ejercicios de humanización.												
Servicio	Re-entrenamiento	Enlace: Rutas, clasificación , reclasificación / Taller de quejas - clasicación - reclasificación - Calidad de Respuesta al protegido **(SE TRABAJO RUTAS DE PQR MEDICAMENTO Y SICA)**	servicio al cliente	servicio al cliente	Analistas servicio al cliente , supervisores , coordinadores, analistas de contacto.	Sucursal	presencial	si	Incentivar la correcta radicación y reclasificación de las rutas parametrizadas por el aplicativo enlace con el fin de contribuir a la solución en primer contacto, esta actividad se desarrollara por medio de talleres y evaluaciones.												
Servicio	Humanización	Humanización y Trato digno	servicio al cliente	servicio al cliente	Analistas servicio al cliente , supervisores , coordinadores, analistas de contacto.	Sucursal	presencial	si	Incentivar al personal de servicio al cliente con refuerzo en habilidades blandas, con diferentes talleres y ejercicios de humanización.												
Servicio	Humanización	Trabajo en equipo	servicio al cliente	servicio al cliente	Analistas servicio al cliente , supervisores , coordinadores, analistas de	Sucursal	presencial	si	Incentivar al personal de servicio al cliente con refuerzo en habilidades blandas, con diferentes talleres y ejercicios de humanización.												

LÍNEA E2LA:

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:

Salud Total EPS S

PLAN DE CAPACITACIÓN 2022

PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

QUÉ	DÓNDE	CÓMO	CUÁNDO
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE 1 2 3 4 | FEB 1 2 3 4 | MAR 1 2 3 4 | ABR 1 2 3 4 | MAY 1 2 3 4 | JUN 1 2 3 4 | JUL 1 2 3 4 | AGO 1 2 3 4 | SEP 1 2 3 4 | OCT 1 2 3 4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES – RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	

LÍNEA E2LB:

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.

LÍNEA E2LC:

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S.

Acta de Reunión de febrero de 2022.

ACTA NÚMERO: 02

FECHA: DD/MM/AAAA 17-02-22 **HORA INICIO** 3:00pm. **HORA FIN** 5:00pm.

SUCURSAL: Villavicencio **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:** ASOTOVI

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Carmen Johanna Salinas Niño	Coordinador SAC	SAC
Lilia Katherine Chamorro Quintero	Auxiliar de contacto	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Carmen Sofia Parada Contreras	Secretaria
Luz Marina Miranda Reyes	
NESTOR FITZGERALD NARVAEZ	VICE PRESIDENTE
Gustavo ESTEFENP	PRESIDENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitación Gerente de Virrey Solis
Fotos para carnets
Entrega de Actas

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Canal de Comunicación IPS Inversiones Clínica Meta
Nueva sede Audifarma - Demora en la atención
Virrey Solis - No oportunidad de agenda riesgo cardiovascular
Sugieren que se agende inmediatamente salga de la consulta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Canales Virtuales - Escucha al Protegido

Acta de Reunión de marzo de 2022.

ACTA NÚMERO: 03

FECHA: DD/MM/AAAA 24/03/2022 HORA INICIO 03:20pm HORA FIN _____

SUCURSAL: Villavicencio NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOTOVI.

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Carmen Johanna Galiñas Niño	Coordinador SAC	SAC
Katherine Chamorro Quintero	Aux. contactos	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Luz Marina Miranda Reyes	Participante.
Gustavo Estefan Zuluaga	PRESIDENTE.
Carmen Sofía Parada	Secretaria

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitación gerente de Virrey Solis Torre 33. Escalar canales de comunicación Clínica Meta, auditar - -ma nueva sede - Demora en atención Virrey solis oportunidad riesgo cardiovascular.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Asociación de usuarios da a conocer inconvenientes presentados en Torre 33 demora en atención, solicitud de orientador, que se amplien la sala de espera para evitar aglomeraciones, mejoras para la programación de citas de riesgo cardiovascular.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Oficina virtual - lavado de manos.

Acta de reunión de abril de 2022.

ACTA NÚMERO: 04

FECHA: DD/MM/AAAA 21/04/2022 HORA INICIO 03:00pm HORA FIN 05:20 pm

SUCURSAL: Villavicencio NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOTOVI.

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Carmen Johanna Sutinez	Coordinador SAC	Johanna S
Katherine Chamorro O	Aux Contactos	Katherine Ch
Sandra P Herrera P.	formador	formación SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Gustavo E. Estepa P.	PRESIDENTE.
Nestor J. Narvaez. E.	Vicepresidente.
Luz Marina Miranda Reyes	Fiscal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Entrega de carnets de la asociación de usuarios.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Asociación manifiesta mejoras en cuanto oportunidad de citas en VS Torre 33, mejoras en disponibilidad y entrega de medicamentos en auditorium, Solicitan ampliación de espacio en torre 33 para la toma de laboratorios.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Manejo App, Veedurias, resolución 330 -2017

LÍNEA E2LD:

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.

https://saludtotal.com.co/plan-de-beneficios-en-salud/que-es-la-asociacion-de-usuarios/

dTotal

Inicio / Plan de Beneficios en Salud / **¿Qué es la Asociación de Usuarios?**

13 julio 2022

¿Qué es la Asociación de Usuarios?

Es una agrupación de afiliados del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud que velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud pueden participar o formar Asociaciones de Usuarios que los representen ante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y ante las Empresas Promotoras de Salud.

Reuniones Mensuales

LÍNEA E2LE:

Requerimientos de entes de control tramitados a la asociación de usuarios:

De: Sonia Constanza Baretta Garcia <SoniaBa@saludtotal.com.co>
Enviado el: martes 26 de abril de 2022 08:35 AM
Para: Claudia Patricia Beltran Nino <ClaudiaBN@saludtotal.com.co>
Asunto: Difusión Decreto 441 de 2022- Mesa para usuarios
Importancia: Alta

Buen día

Solicito de su amable colaboración para remitir esta invitación a los presidentes de la asociaciones de usuarios, en la cual ministerio de salud indica que pueden asistir de manera virtual. En tal caso la asociaciones deben inscribirse en el siguiente link:

https://www.minsalud.gov.co/Lists/Calendario1/DispForm.aspx?ID=1095&Source=https%3A%2F%2Fwww%2Eminsalud%2Egov%2Eco%2Flists%2FCalendario1%2Fcalendar%2Easpx

Nombre	Difusión Decreto 441 de 2022- Mesa para usuarios
Descripción	El Ministerio de Salud y Protección Social invita a los usuarios a participar de la mesa de socialización del Decreto 441 de 2022.
Lugar	Ministerio de Salud y Protección Social, carrera 13 No 32-76. Piso 4 Bogotá.
Fecha y hora de inicio	28/04/2022 10:30
Fecha y hora de finalización	28/04/2022 12:30
Mas información	

Nombre	**Jennifer Lorena Ortiz Melo**	**Extensión:**	2216
Dependencia:	**Viceministerio de Protección Social**	**Correo:**	jortizm@minsalud.gov.co

El Ministerio de Salud y Protección Social invita a los usuarios a participar de la mesa de socialización del Decreto 441 de 2022, relativo a los acuerdos de voluntades entre las pago, los prestadores de servicios de salud y los proveedores de tecnologías en salud, con énfasis en la sección de Mecanismos de protección a los Usuarios.

Inscripciones: https://forms.office.com/r/w37LEFn2Xg

Se aclara que el evento va a ser presencial en el Ministerio y virtualmente para las personas que se quieran conectar al evento

Categoría	Reunión
Temática	Salud
Todo el día	
Periodicidad	

De: Carmen Johanna Salinas Nino
Enviado: lunes, 13 de junio de 2022 21:06
Para: asototalv2018@gmail.com <asototalv2018@gmail.com>
Asunto: ENTREGA DE RESOLUCIONES A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

Buen día

Nos permitimos compartir la Resolucion No 051 de 2022 la cual dio apertura a la convocatoria de inscripción a COPACOS 2022-2025 y la Resolución No. 101 de 03 de junio de 2022 la cual amplió el termino de inscripción del 06 de junio al 28 de junio de 2022, para conocimiento y participación.

Gracias por la atencion prestada.

Cordialmente,

CARMEN JOHANNA SALINAS NIÑO
COORDINADORA SAC I SALUD TOTAL EPS I Sucursal Villavicencio I
Calle 33 A No. 37 – 45 Barzal I Villavicencio, Meta, Colombia
CarmenSN@saludtotal.com.co

Salud Total EPS-S | Ambientalmente Responsable

Asunto: Recordatorio y Link de conexión PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACION DEL PLAN DE ACCIÓN DE SALUD PUBLICA 2023

DE: SECRETARIA DE SALUD DEL META
PARA: VEEDORES, LÍDERES COMUNITARIOS, ALIANZA DE USUARIOS, COPACOS.

ASUNTO: PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE SALUD PÚBLICA 2023

De acuerdo al asunto en mención y a la circular adjunta agradecemos a las Entidades Territoriales, EPS, IPS, hacer extensiva la invitación a participar en la formulación del Plan de Salud Pública a los integrantes de los diferentes espacios de participación de los municipios.

La actividad se llevará a cabo el 09 de diciembre de 2022 en la Universidad Cooperativa sede Barzal - Auditorio de posgrados, en el horario de 8:00 a 12:00 m.

La participación puede ser de forma presencial o Virtual al siguiente link:

meet.google.com/zgt-hmwp-fze

De antemano agradecemos su colaboración.

LAURA DEL PILAR BARBOSA SIERRA.
Referente de Participación Social
SECRETARIA DE SALUD DEL META
Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto - Villavicencio
Celular: 3172678392

De: Carmen Johanna Salinas Nino
Enviado: martes, 9 de agosto de 2022 16:11
Para: asototalv2018@gmail.com <asototalv2018@gmail.com>
Cc: Luz Let Frias Hernandez <LuzFH@saludtotal.com.co>
Asunto: Invitación Secretaria de Salud Villavicencio

Buenas tardes

Les remitimos invitación de la secretaria de Salud Municipal, para asistencia a Elección de representante de los usuarios ante la Junta Directiva de la ESE Municipal de Villavicencio.

Gracias.

Cordialmente

CARMEN JOHANNA SALINAS NIÑO
COORDINADORA SAC I SALUD TOTAL EPS I Sucursal Villavicencio I
Calle 33 A No. 37 – 45 Barzal I Villavicencio, Meta, Colombia
CarmenSN@saludtotal.com.co

LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

Se relaciona las actas de reunión mensual con la asociación de usuarios.

ACTA NÚMERO: 02

FECHA: DD/MM/AAAA 17-02-22 **HORA INICIO** 3:00pm. **HORA FIN** 5:00pm.

SUCURSAL: Villavicencio **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:** ASOTOVI

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Carmen Johanna Salinas Niño	Coordinador SAC	SAC
Lilia Katherine Chamorro Quintero	Auxiliar de contacto	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Carmen Sofia Parada Contreras	Secretaria
Luz Marina Miranda Reyes	
NESTOR FITZGERALD MARTINEZ	VICE PRESIDENTE
Gustavo ESTEFENS	PRESIDENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitación Gerente de Virrey Solis
Fotos para carnets
Entrega de Actas

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Canal de Comunicación IPS Inversiones Clínica Meta
Nueva Sede Audifarma - Demora en la atención
Virrey Solis - No oportunidad de agenda riesgo cardiovascular
Sugieren que se agende inmediatamente salga de la consulta

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Canales Virtuales - Escucha al Protegido

ACTA NÚMERO: 03

FECHA: DD/MM/AAAA 24/03/2022 **HORA INICIO** 03:20pm **HORA FIN** 05:30 pm

SUCURSAL: Villavicencio **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:** ASOTOVI.

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Carmen Johanna Salinas Niño	Coordinador SAC	SAC
Katherine Chamorro Quintero	Aux. contactos	SAC.

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Luz Marina Miranda Reyes	Participante.
Gustavo Estefan Pimentel	PRESIDENTE
Carmen Sofia Parada	Secretaria

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Invitación gerente de virrey Solís Torre 33 Escalar canales de comunicación clínica Meta, audifarma nueva sede - Demora en atención virrey solís oportunidad riesgo cardiovascular.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Asociación de usuarios da a conocer inconvenientes presentados en Torre 33, demora en atención, solicitud de orientador, que se amplien la sala de espera para evitar aglomeraciones, mejoras para la programación de citas de riesgo cardiovascular. Socialización de informe de quejas generado por la E.P.S.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Oficina virtual - lavado de manos.

ACTA NÚMERO: 05

FECHA: DD/MM/AAAA 19/05/22 HORA INICIO 02:30pm HORA FIN 4:30pm

SUCURSAL: Villavicencio NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOTOVI

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Katherine Ramorro Quintero	Aux. contactos.	SAC
Sandra P. Herrera L.	formadora	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Carmen Sofía Parada	Secretaria
[illegible]	Fiscal.
[illegible]	Presidente

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

La asociación no tenía compromisos pendientes para presentar en reunión.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Presidente de la asociación presenta inconformidad porque a la fecha no se han hecho efectivas las solicitudes presentadas a Gerencia Viney Solís del ampliamiento de la sala de espera en Idime, ubicación digiturno, orientación en recepción del primer piso, sonido y señalización, audifonos en torre 33.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

- Como acceder a los programas de PyP.
- copagos y cuotas moderadoras
- Movilidad y traslados de E.P.S.
- Presentación App

¿La asociación reporta veedurías? Si:_____ No: X

ACTA NÚMERO: 06

FECHA: DD/MM/AAAA 23-06-22 HORA INICIO 3:00pm HORA FIN 03:40pm.

SUCURSAL: Villavicencio NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: Arotovi

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Johanna Sabrás Niño	Coordinador SAC	SAC
Sandra P. Herrera	Formador	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Ninguno

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Trato digno - Atención Preferencial
Radicación PQR

¿La asociación reporta veedurías? Si:____ No: X

Salud Total EPS	ACTA DE REUNIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Código: M-SIAU-F009
		Chafe: 11-22-2021
	PROCESO ACOMPAÑAMIENTO AL PROTEGIDO	Versión: 3.0
		Pagina 1 de 2

ACTA NÚMERO: 07

FECHA: DD/MM/AAAA 21/07/2022 **HORA INICIO** 03:00 **HORA FIN** 03:30pm

SUCURSAL: Villavicencio **NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN:** ASOTOVI

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Johanna Salinas Viño	coordinadora SAC	Johanna Salinas
Sandra P. Herrera	parmadera	Sandra H.
Katherine Chamorro Montero	Aux. contactos	Katherine Ch M

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
/	/

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

ninguno

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

/

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Modelo de acceso a los Servicios

ACTA NÚMERO: 08

FECHA: DD/MM/AAAA 18/08/2022 HORA INICIO 03:00 pm HORA FIN 03:45 pm

SUCURSAL Villavicencio NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOTOUT

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Johanna Salinas Niño	coordinadora SAC	Johanna Salinas
Sandra P. Herrera	Jaimadora	Sandra H.
Katherine Chamorro Quintero	PQR contactos	Katherine Ch.

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Ninguna.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

/

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Habitos de vida saludable - Salud mental y planeacion proceso PHVA

ACTA NÚMERO: 11

FECHA: DD/MM/AAAA 24/11/2022 HORA INICIO 03:20pm HORA FIN 04:00pm.

SUCURSAL: Villavicencio NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOfovi

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Carmen Johanna Salinas	Coordinadora SAC	SAC
Sandra Herrera	Formadora	SAC
Katherine Chamorro	Aux. contactos.	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Acercamiento con I.P.S. Multisalud Acaags, verificación de información de programación de citas para la toma de laboratorios.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Ninguno

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Comunicación asertiva.
Reconocimiento de reembolso.

ACTA NÚMERO: 12

FECHA: DD/MM/AAAA 20/12/2022 HORA INICIO 03:00 pm HORA FIN _____

SUCURSAL: Villavicencio. NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOTOVI.

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Johanna salinas Niño	Coordinadora SAC	SAC
Sandra Herrera	Formadora	SAC
Katherine Chamorro Q	Aux. contactos	SAC

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Luz Marina Miranda Reyes	Vocal
Carmen Sofia Parada	Secretaria
Gustavo Estefen Jimenez	Presidente.
Nestor. F. Nañez. E.	Vicepresidente

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Ninguno.

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se realiza entrega de ancheta navideña a los integrantes, de la asociación de usuarios se hace declaración de puntos de entrega de medicamentos para protegidos de municipios. Se realiza socialización de informe de quejas generado por la EPS.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Vivela Simica
Inteligencia emocional.
portabilidad

¿La asociación reporta veedurías? Si: _____ No: X

LÍNEA E3LA:

Se realiza capacitación en el tema de Política de Salud Pública.

ACTA NÚMERO: 9

FECHA: 28/02/2022 HORA INICIO 10:00 AM HORA FIN 12:40 pm

SUCURSAL: Cartagena NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: Cartagena

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Sandra Elena López Argel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Angel Miranda Hernández	Presidente
Antonio Vivanco Caraballo	Secretario
Mirion Sosa Cañas	fiscal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

NA

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Integrantes solicitan entrega de carnet y botones debido al estado de los actuales y entrega a los que no cuentan con ellos
Se socializan quejas y reclamos mes de enero
Asistentes solicitan impresión de material de capacitación para mejor facilidad de comprensión. Se les informa que se les enviará como siempre al correo de la asociación
Nuevamente se les socializa cual es el modelo de atención de nuestros Centros de Soluciones en Salud, ya que trasmiten información errada al usuario
Se les informa que fue contratado recurso tenendo en cuenta asignación de coomeva, ya que se muestran preocupados por la asignación vs personal de atn-
Se les recuerda que la emergencia sanitaria va hasta el 30 de abril 2022, prima esta para temas de activación en el poss
Se solicita la desvinculación de la sra maria passos carrillo cc 45692140 quien fue desafillada de la EPS para este mes de febrero
Se les informa a los asistentes que los casos de usuarios deben ser socializados en reunión con nformación completa de cada uno ya que no presentan esta información

TEMAS DE CAPACITACIÓN

CANALES Y HERRAMIENTAS VIRTUALES

ACTA NÚMERO: 14

FECHA: 25/07/2022 HORA INICIO 14:00 PM HORA FIN 16:00 pm
SUCURSAL: Cartagena NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: Cartagena

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Sandra Elena López Argel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Antonio Vivanco	Secretario
Angel Miranda Hernández	Presidente
Maria Tejedor Liardo	Tesorera
Mirion Sosa Cañas	Fiscal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Asistentes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando formalmente toda la información referente al recurso humano con el que cuenta virrey solis en cada servicio / estandares (PENDIENTE ASOCIACIÓN)
Invitar a la coordinadora de la UUBC a que socialice todo lo referente a capacidad recurso humano/ **PENDIENTE**
Presentar modelo de atención virrey solis/ **PENDIENTE**

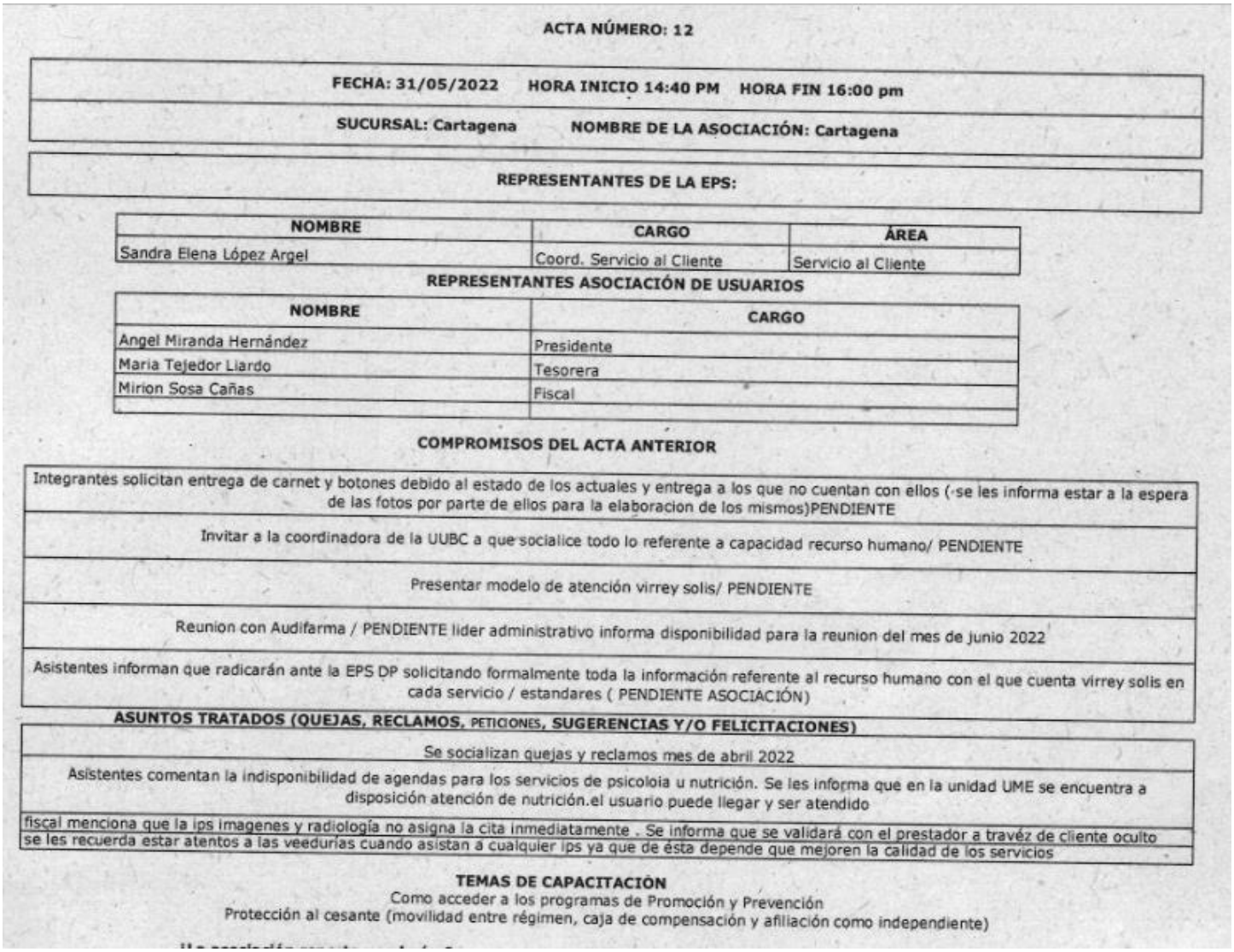
Enviar información dato de usuarios en los municipios cercamos a cartagena/ PENDIENTE POR PARTE DE S AL CLIENTE PARA AUDIFARMA

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se socializan quejas y reclamos mes de JUNIO 2022, indicador punto en casa, chat pablo
se les recuerda estar atentos a las veedurías cuando asistan a cualquier ips ya que de ésta depende que mejoren la calidad de los servicios
Se les informa que para elmes de agosto los centro de soluciones volverán al modelo de atención por demanda.claro está sin dejar a un lado la eduación de los protegidos frente a lautilización de las herramientas virtuales (oficina usuario, punto e atencion en casa,chat pablo)

TEMAS DE CAPACITACIÓN

MODELO DE ACCESO A SERVICIOS



ACTA NÚMERO: 12

FECHA: 31/05/2022	**HORA INICIO 14:40 PM HORA FIN 16:00 pm**
SUCURSAL: Cartagena	**NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: Cartagena**

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Sandra Elena López Argel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Angel Miranda Hernández	Presidente
Maria Tejedor Liardo	Tesorera
Mirion Sosa Cañas	Fiscal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Integrantes solicitan entrega de carnet y botones debido al estado de los actuales y entrega a los que no cuentan con ellos (-se les informa estar a la espera de las fotos por parte de ellos para la elaboracion de los mismos)PENDIENTE
Invitar a la coordinadora de la UUBC a que socialice todo lo referente a capacidad recurso humano/ PENDIENTE
Presentar modelo de atención virrey solis/ PENDIENTE
Reunion con Audifarma / PENDIENTE lider administrativo informa disponibilidad para la reunion del mes de junio 2022
Asistentes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando formalmente toda la información referente al recurso humano con el que cuenta virrey solis en cada servicio / estandares (PENDIENTE ASOCIACIÓN)

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

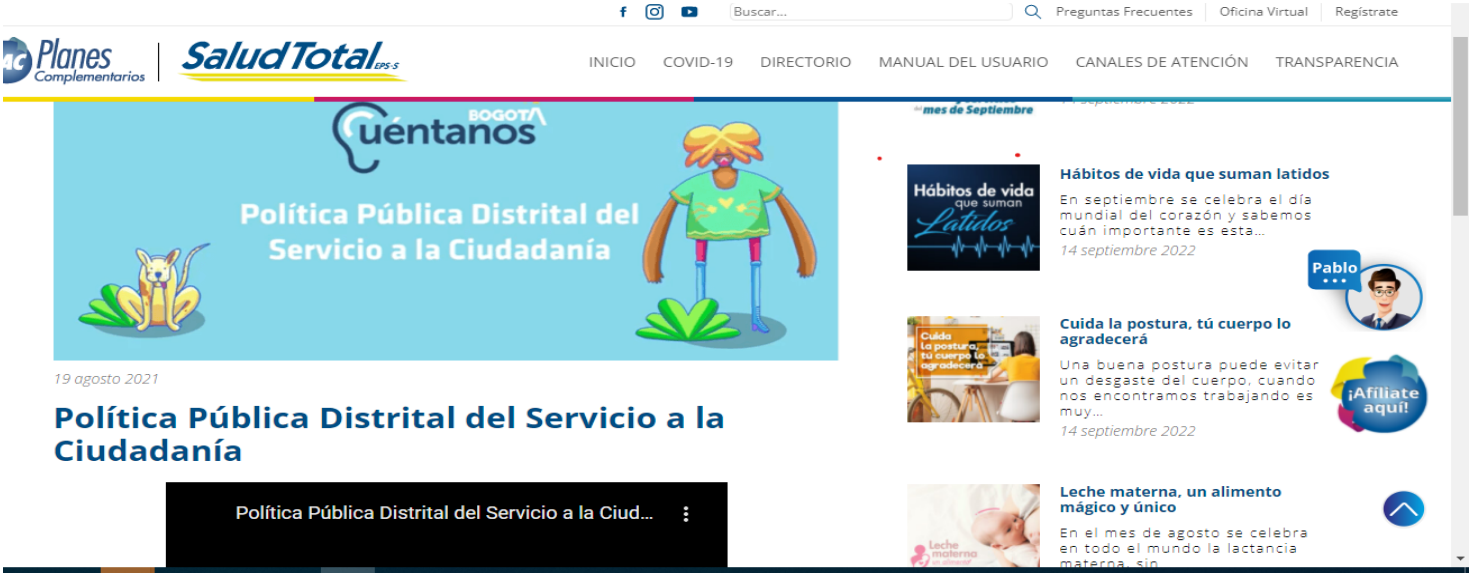
Se socializan quejas y reclamos mes de abril 2022
Asistentes comentan la indisponibilidad de agendas para los servicios de psicoloia u nutrición. Se les informa que en la unidad UME se encuentra a disposición atención de nutrición.el usuario puede llegar y ser atendido
fiscal menciona que la ips imagenes y radiología no asigna la cita inmediatamente . Se informa que se validará con el prestador a travéz de cliente oculto
se les recuerda estar atentos a las veedurías cuando asistan a cualquier ips ya que de ésta depende que mejoren la calidad de los servicios

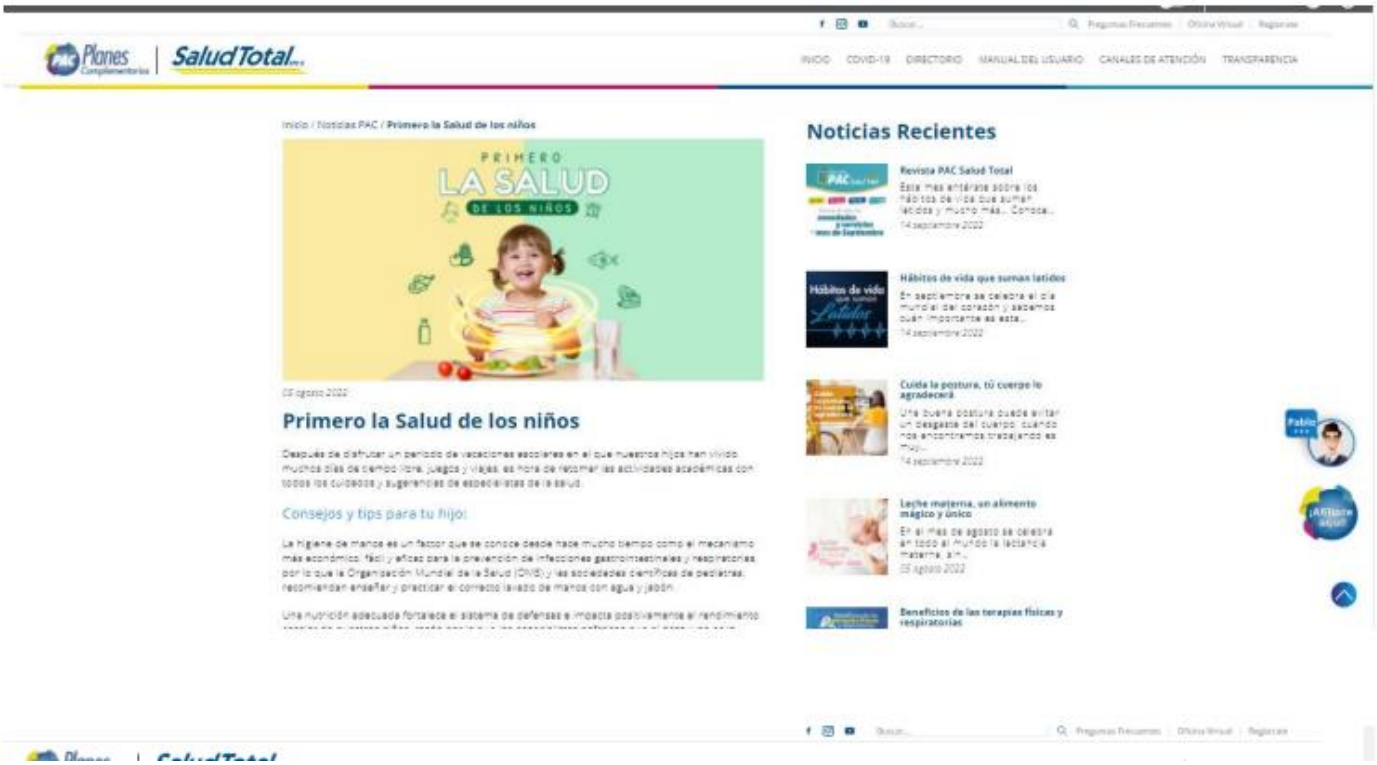
TEMAS DE CAPACITACIÓN

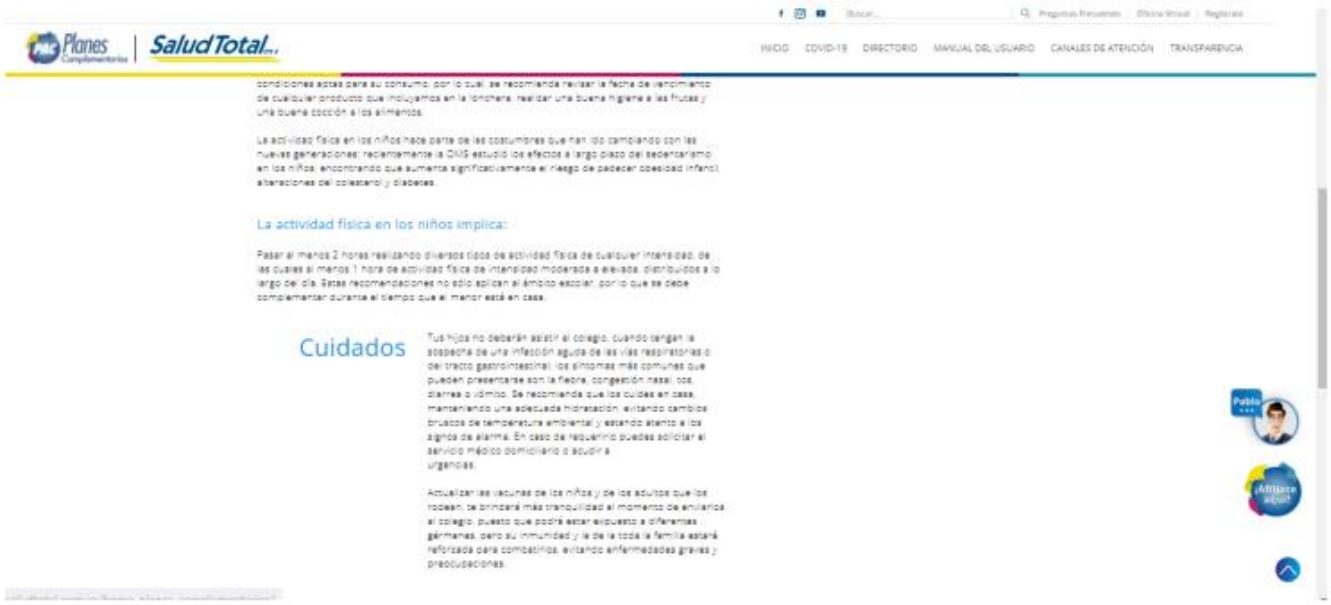
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

LÍNEA E3LB:

En nuestra página web, se publica información para nuestros afiliados relaciona con autocuidado.


Buscar...
Preguntas Frecuentes
Oficina Virtual
Regístrate
Planes Complementarios
SaludTotal EPS-S
INICIO
COVID-19
DIRECTORIO
MANUAL DEL USUARIO
CANALES DE ATENCIÓN
TRANSPARENCIA
BOGOTÁ
Cuéntanos
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía
19 agosto 2021
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía
Política Pública Distrital del Servicio a la Ciud...
mes de Septiembre
Hábitos de vida que suman latidos
En septiembre se celebra el día mundial del corazón y sabemos cuán importante es esta...
14 septiembre 2022
Pablo
Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá
Una buena postura puede evitar un desgaste del cuerpo, cuando nos encontramos trabajando es muy...
14 septiembre 2022
¡Afíliate aquí!
Leche materna, un alimento mágico y único
En el mes de agosto se celebra en todo el mundo la lactancia materna, sin


Planes Complementarios
SaludTotal
INICIO
COVID-19
DIRECTORIO
MANUAL DEL USUARIO
CANALES DE ATENCIÓN
TRANSPARENCIA
Inicio / Noticias PAC / Primero la Salud de los niños
PRIMERO
LA SALUD
DE LOS NIÑOS
Primero la Salud de los niños
Consejos y tips para tu hijo:
Noticias Recientes
Revista PAC Salud Total
Hábitos de vida que suman latidos
Cuida la postura, tú cuerpo lo agradecerá
Leche materna, un alimento mágico y único
Beneficios de las terapias físicas y respiratorias
Pablo
¡Afíliate aquí!



LÍNEA E3LC:

Listas de asistencias de nuestros funcionarios a temas de Humanización y Trato Digno.

SaludTotal EPS-S

REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Código: [illegible]
Fecha: [illegible]
Versión: [illegible]
Página 1 de 1

SUCURSAL: Cartagena | FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): 02/12/22 | FACILITADOR RESPONSABLE: María Camila Sevilla Martínez

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1. Humanización y Trato Digno
2.

Hora Inicial | Hora Final | Horas Efectivas

OBSERVACIONES:

N°	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1047372732	Julio César Ybarra Santoya	Analista integral SC			
2	1047395920	Jairo Valderrama Herrera	Analista Integral S-C			
3	7917897	Eliecer Sanmartín Meléndez	Analista Integral			
4	1050946867	Jesús David López Candes	Analista Integral S.C.			
5	1066178211	Miguel G pulido Muñoz	ANALISTA INTEGRAL SC.			
6	1047494693	Yaneth Melendez Sanchez Corp.	Analista Integral SC			
7	9097477	Wilder Blanco Correa	Analista Integral SC			
8	1143384003	Aradys Suarez Perez	Analista Integral S.C			
9	73157807	Luis F Pimentel Mendoza	Analista Int SC			
10	1047380921	[illegible] Guzmán	Aux de Contratos			
11	1143375515	Adriana Paz Martínez	Analista SC			
12	1007430475	Marcela Herrera Ricardo	Aux de Contratos			
13	1047400010	Claudia Salazar Licona	Analista Integral SC			
14	1143331004	Carlos A Rojas Elles	"			
15	1047494302	Nathaly Zambrano Pérez	Analista Integral Serv. al C.			
16	1192715476	Andreina Julio Morales	Analista Integral SC			
17	1051449217	Andres Orozco Cervantes	Analista Integral S.C			
18	45534736	Karen Paola Mercado Batist	Analista Integral			
19	1143371304	Shey Vega Blanco	Analista I. SC			
20	[illegible]	Sandra Romero Valiante	Analista Integral			
21	1044426906	Andrea Carolina Caldera Pinto	Analista integral SC			
22	1050960417	[illegible]	Analista Integral SC			
23	1143326173	Yoselis [illegible] Ríos	Analista integral			
24	[illegible]	Carlos [illegible]	Analista Integral SC			

Salud Total EPS-S

REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Página 1 de 1

SUCURSAL: Cartagena. | FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): 29/11/22 | FACILITADOR RESPONSABLE: Maria Camila Sevilla Martinez

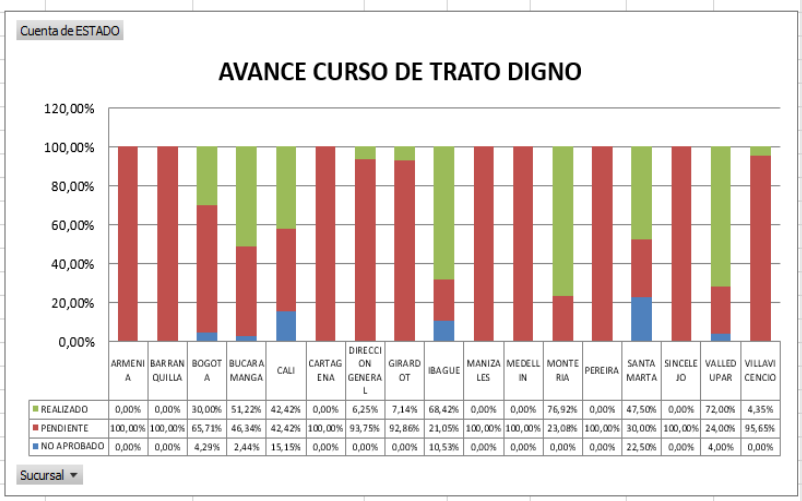
NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES:
1. II Ciclo de Capacitación Noviembre - Tipos de clientes
2. y enfoque diferencial.

OBSERVACIONES:

N°	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1047372782	Julio cesar ybarra santiago	Analista [illegible] SC			
2	1044395720	Jairo Valderrama Herrera	Analista Integral S.C			
3	79170897	Eliener Sanmartin Melendez	Analista Integral			
4	1050976863	Jesús David López Canoles	Analista Integral S.C			
5	1066178218	Yiseth [illegible]	Analista [illegible] SC			
6	1047484693	Yareth Mileidis Sanchez Corpas	Analista Integral SC			
7	9097478	Wilder Blanco Correa	Analista integral SC			
8	1143384002	Anadys Suarez Pérez	Analista integral SC			
9	73157509	Luis F Pimienta Mendoza	Analista [illegible]			
10	1047380921	Juan Pablo Mercado Guzmán	Aux de contacto			
11	1143375525	Adriana Pérez [illegible]	Analista SC			
12	1047430479	Marcela Pimienta Ricardo	Aux de contacto			
13	1047400050	Claudia Salazar Ocampo	Analista integral SC			
14	1143331004	Carlos Andrés Rojas Ortiz	Analista Servicio Cliente			
15	1047404302	Nathaly Vanessa Zambrano Florez	Analista Servicio al cliente			
16	1192715976	Andrea Julio Morales	Analista Integral SC			
17	1051449217	Angelica Orozco Cervantes	Analista integral S.C			
18	45584736	Lorena Pardo Mercado	Analista integral SC			
19	1143331304	Shirley Vega Blanco	Analista I. S.C			
20	1047423666	Natalia Romero Valiente	Analista Integral			
21	1104426406	Andrea Carolina Caldera Pinto	Analista Integral SC			
22	1050960718	Yanina Vidal [illegible]	Analista Integral SC			
23	1143316173	Yoselin Enrique Rios	Analista Integral			
24	1094244717	Carolina Gómez Carbonel	Analista [illegible] SC			
	1143394469	Cristian Gracia Cabrera	Analista I.S.C			
	1143918847	Maria E. Padilla Pelegrina	Analista I.S.C			

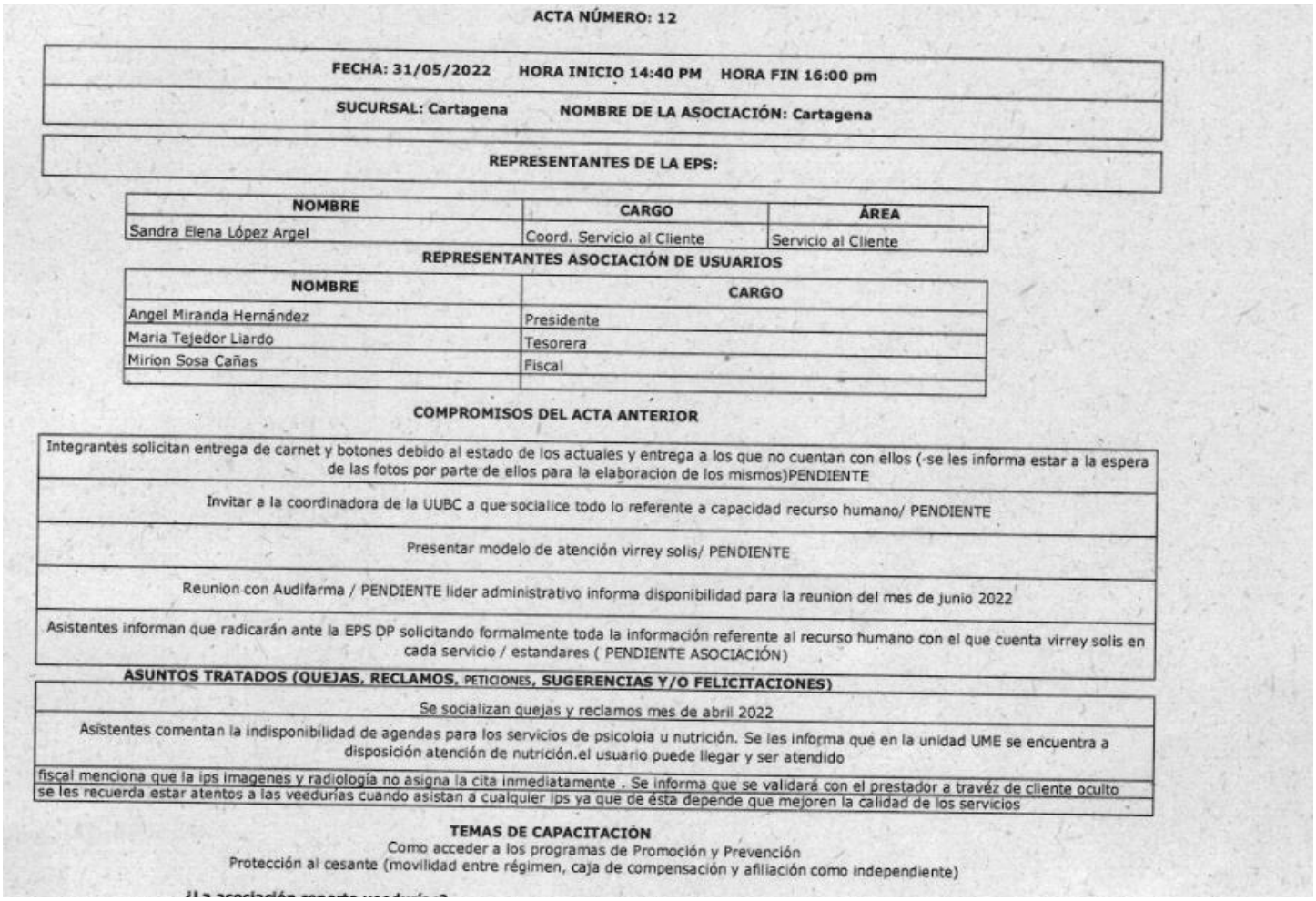
AVANCE DE CURSO DE TRATO DIGNO - 01102022

Cuenta de ESTADO	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	NO APROBADO	PENDIENTE	REALIZADO	Total general
ARMENIA		4		4
BARRANQUILLA		43		43
BOGOTA	6	92	42	140
BUCARAMANGA	1	19	21	41
CALI	5	14	14	33
CARTAGENA		32		32
DIRECCION GENERAL		15	1	16
GIRARDOT		13	1	14
IBAGUE	4	8	26	38
MANIZALES		32		32
MEDELLIN		58		58
MONTERIA		6	20	26
PEREIRA		31		31
SANTA MARTA	9	12	19	40
SINCELEJO		25		25
VALLEDUPAR	1	6	18	25
VILLAVICENCIO		22	1	23
Total general	**26**	**432**	**163**	**621**



LÍNEA E3LD:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en programas de promoción y prevención.



ACTA NÚMERO: 12

FECHA: 31/05/2022 HORA INICIO 14:40 PM HORA FIN 16:00 pm
SUCURSAL: Cartagena NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: Cartagena

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Sandra Elena López Argel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Angel Miranda Hernández	Presidente
Maria Tejedor Liardo	Tesorera
Mirion Sosa Cañas	Fiscal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Integrantes solicitan entrega de carnet y botones debido al estado de los actuales y entrega a los que no cuentan con ellos (se les informa estar a la espera de las fotos por parte de ellos para la elaboracion de los mismos)PENDIENTE
Invitar a la coordinadora de la UUBC a que socialice todo lo referente a capacidad recurso humano/ PENDIENTE
Presentar modelo de atención virrey solis/ PENDIENTE
Reunion con Audifarma / PENDIENTE lider administrativo informa disponibilidad para la reunion del mes de junio 2022
Asistentes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando formalmente toda la información referente al recurso humano con el que cuenta virrey solis en cada servicio / estandares (PENDIENTE ASOCIACIÓN)

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

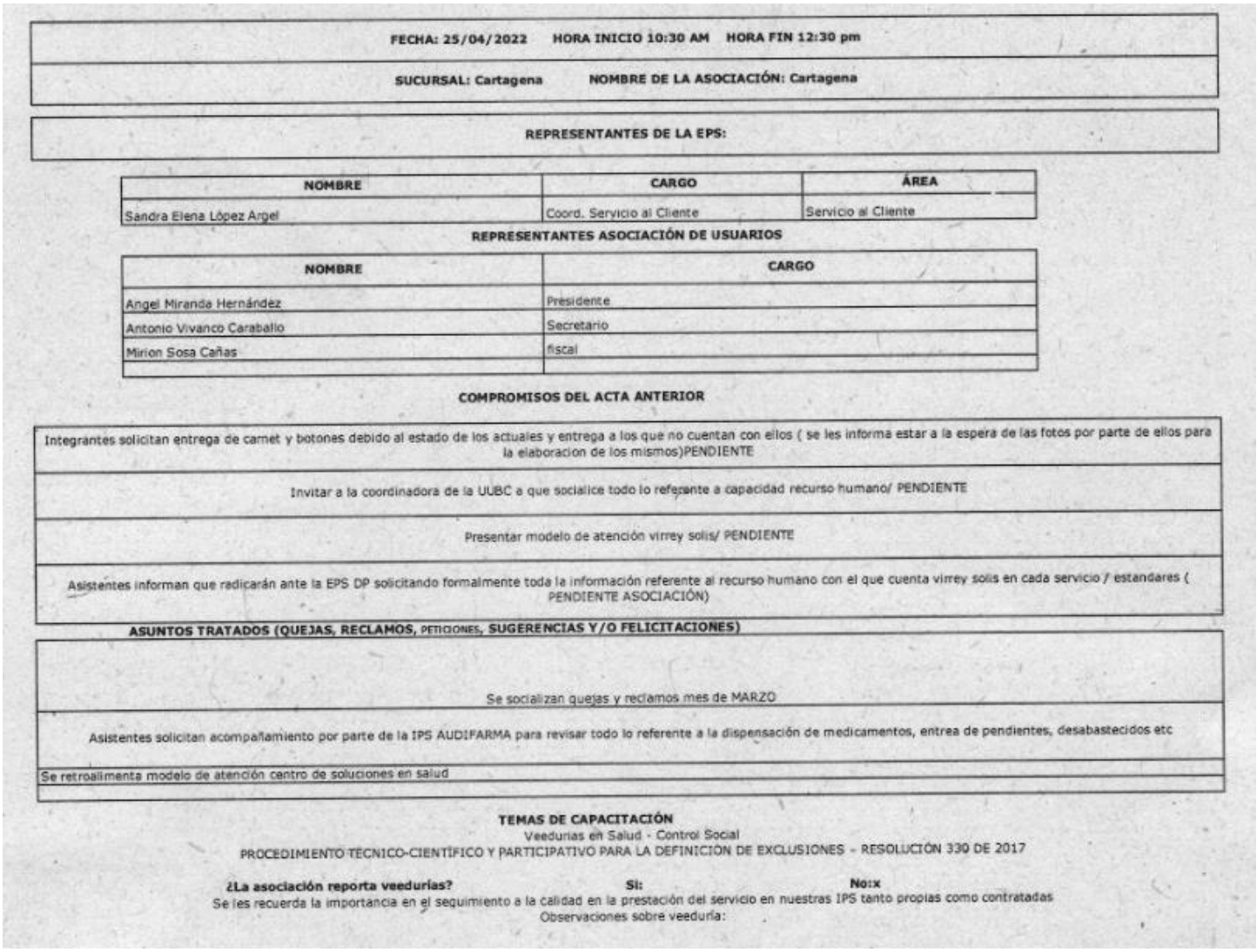
Se socializan quejas y reclamos mes de abril 2022
Asistentes comentan la indisponibilidad de agendas para los servicios de psicoloia u nutrición. Se les informa que en la unidad UME se encuentra a disposición atención de nutrición.el usuario puede llegar y ser atendido
fiscal menciona que la ips imagenes y radiología no asigna la cita inmediatamente . Se informa que se validará con el prestador a travéz de cliente oculto
se les recuerda estar atentos a las veedurías cuando asistan a cualquier ips ya que de ésta depende que mejoren la calidad de los servicios

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Como acceder a los programas de Promoción y Prevención
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)

LÍNEA E4LA:

Se realiza capacitación para los afiliados a la Asociación de Usuarios en veedurías y control social.



FECHA: 25/04/2022 HORA INICIO 10:30 AM HORA FIN 12:30 pm

SUCURSAL: Cartagena NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: Cartagena

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Sandra Elena López Angel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
Angel Miranda Hernández	Presidente
Antonio Vivanco Caraballo	Secretario
Mirlon Sosa Cañas	fiscal

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Integrantes solicitan entrega de carnet y botones debido al estado de los actuales y entrega a los que no cuentan con ellos (se les informa estar a la espera de las fotos por parte de ellos para la elaboracion de los mismos)PENDIENTE

Invitar a la coordinadora de la UUBC a que socialice todo lo refesente a capacidad recurso humano/ PENDIENTE

Presentar modelo de atención virrey solis/ PENDIENTE

Asistentes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando formalmente toda la información referente al recurso humano con el que cuenta virrey solis en cada servicio / estandares (PENDIENTE ASOCIACIÓN)

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Se socializan quejas y reclamos mes de MARZO

Asistentes solicitan acompañamiento por parte de la IPS AUDIFARMA para revisar todo lo referente a la dispensación de medicamentos, entrea de pendientes, desabastecidos etc

Se retroalimenta modelo de atención centro de soluciones en salud

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Veedurias en Salud - Control Social

PROCEDIMIENTO TECNICO-CIENTIFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICION DE EXCLUSIONES - RESOLUCIÓN 330 DE 2017

¿La asociación reporta veedurías? Si: No:x

Se les recuerda la importancia en el seguimiento a la calidad en la prestación del servicio en nuestras IPS tanto propias como contratadas

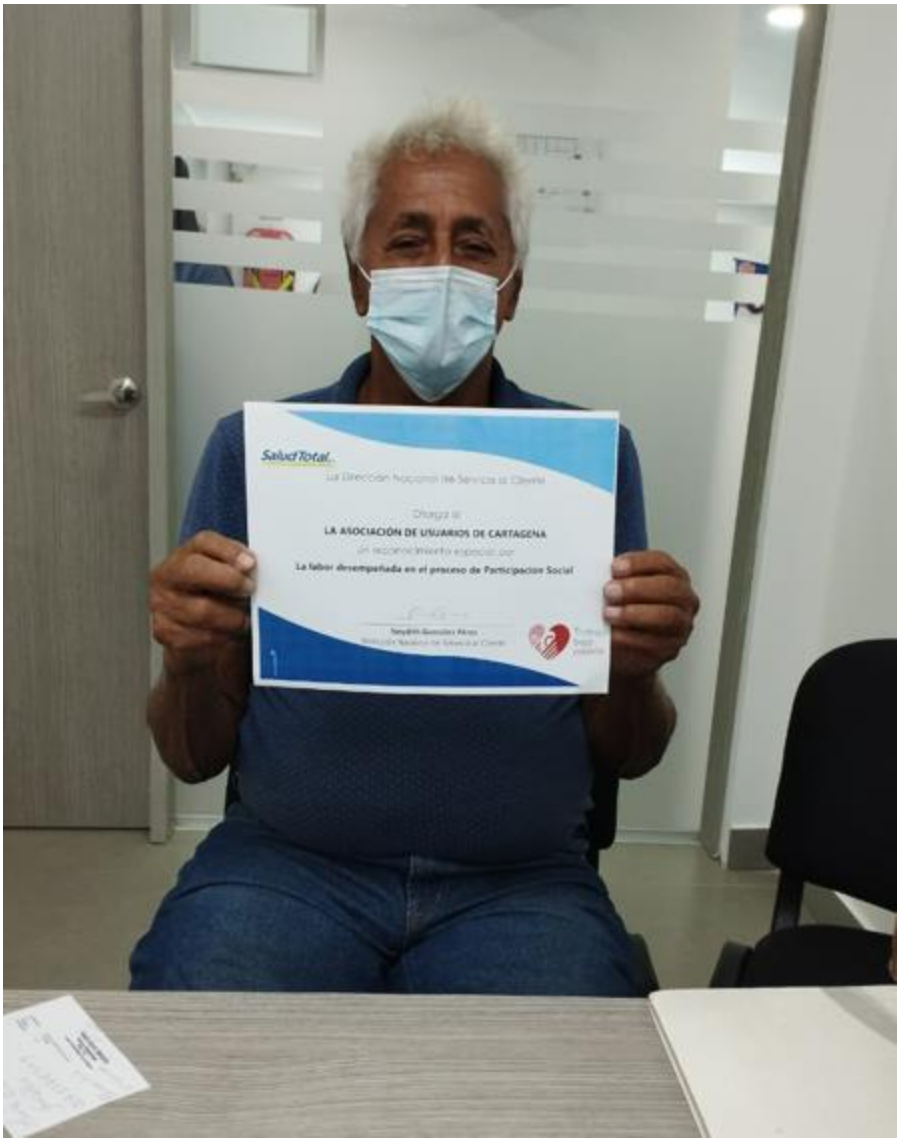
Observaciones sobre veeduría:

LÍNEA E4LB:

ASOSALUDTOTAL2021@GMAIL.COM

LÍNEA E4LC:

Foto de reconocimiento a la labor de la Asociación de Usuarios, se realizó entrega de diploma.



LÍNEA E4LE:

Se capacita a nuestros funcionarios de Servicio al Cliente en el tema de Control Social.

SaludTotal EPS-S

REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Código: A-GHUM-F008
Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Pagina 1 de 1

SUCURSAL: CARTAGENA. FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): 7/12/22 FACILITADOR RESPONSABLE: MARIA CAMILA SEVILLA MARTINEZ

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1	CONTROL SOCIAL	Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
2	CIRCULAR INF	Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
3		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
4		Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	

OBSERVACIONES:

N°	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1094724471?	[illegible]	Analista S.C			[firma]
2	1143384003	Anadys Suarez Pera	Analista S. C			[firma]
3	1104426406	Andrea Carolina Caldera pinto	Analista integral SC			[firma]
4	1047478	Wilder Blanco Mora	Analista integral SC			[firma]
5	1143375515	Adriana Peña	Analista SC			[firma]
6	64739550	[illegible]	Analista integral S.C.			[firma]
7	1066178216	Miguel Pinto Moñoy	Analista Integral. SC.			[firma]
8	1.051.449.2A	Andres Orozco Cervantes	Analista Integral S.C			[firma]
9	73152807	Luis F. Pimentel Mendoza	Analista IV SC			[firma]
10	1047400050	Claudia Salazar Jicona	Analista Int SC			[firma]
11	33336044	[illegible]	Analista IV S C			[firma]
12						
13						
14						
15						
16						

SaludTotal EPS-S

REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Código: A-GHUM-F008
Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Pagina 1 de 1

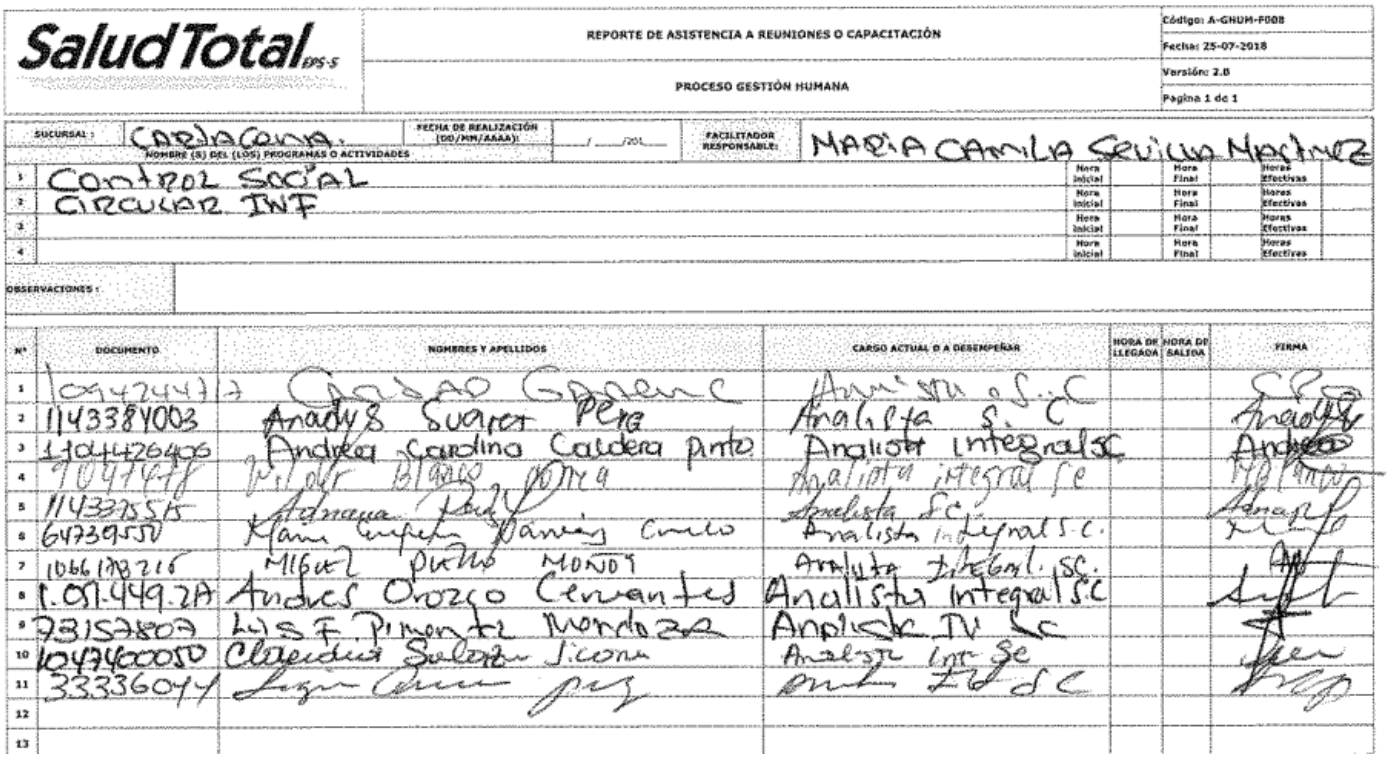
SUCURSAL: Cartagena FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): 7/12/22 FACILITADOR RESPONSABLE: Maria Camila Sevilla Mtrez

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1	Control Social	Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
2	circular INF	Hora inicial		Hora Final		Horas Efectivas	

OBSERVACIONES:

N°	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1143337736	Mateo Alandete Caballero	Analista Integral SC			[firma]
2	1047395720	Jairo Valderrama Herrera	Analista Integral S-C			[firma]
3	1007856711	[illegible] Anaya Vargas	Analista integ S.C			[firma]
4	1143347616	Mayra A. Caro Luna	Analista Int SC			[firma]
5	1143398847	Maria E. Padilla [illegible]	Analista Int. S. Cliente			[firma]
6	1143375515	Adriana Peña Martinez	Analista I Sc Clie			[firma]
7	[illegible]	[illegible]	[illegible] SC			[firma]
8	1050976867	Jesús David Lopez Canoles	Analista I S.C.			[firma]
9	1143331204	Shirly Vega Blanco	Analista I. S.C			[firma]
10	1047484693	[illegible] Sanchez Campo	Analista I. Sc.			[firma]
11	1143394469	Cristian [illegible]	[illegible] S.C			[firma]
12	1047423666	Sandra Moreno Valiente	Sandra Romero			[firma]
13	1047494302	nathaly vanessa Zambrano Florez	Analista Servicio al cliente			[firma]
14	45589736	Karen Mercedes Bautista	Analista Inte			[firma]
15	1050960748	Manuel Julian [illegible]	Analista Integral SC			[firma]
16						
17						



SaludTotal EPS-S	REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN	Código: A-GHUM-F008
		Fecha: 25-07-2018
	PROCESO GESTIÓN HUMANA	Versión: 2.0
		Pagina 1 de 1

SUCURSAL: CARTAGENA. FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): ___/___/201___ FACILITADOR RESPONSABLE: MARIA CAMILA SEVILLA MARTINEZ

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1	CONTROL SOCIAL	Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
2	CIRCULAR INF	Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
3		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	
4		Hora Inicial		Hora Final		Horas Efectivas	

OBSERVACIONES:

Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1094244717	[illegible]	Analista S.C			[illegible]
2	1143384003	Anadys Suarez Pera	Analista S.C			[illegible]
3	1104426406	Andrea Cardina Caldera pinto	Analista integral SC			[illegible]
4	1047478	[illegible]	Analista integral SC			[illegible]
5	1143375515	Adriana [illegible]	Analista SC			[illegible]
6	64739550	[illegible]	Analista integral S.C.			[illegible]
7	1066178216	Miguel Pinto Monoy	Analista integral SC.			[illegible]
8	1.051.449.217	Andres Orozco Cervantes	Analista integral SC			[illegible]
9	73157807	Luis F. Pimentel Mendoza	Analista IV SC			[illegible]
10	1047400050	Claudia Salazar Jicona	Analista Int SC			[illegible]
11	33336044	[illegible]	Analista Int SC			[illegible]
12						
13						

LÍNEA E5LA:

Se brinda capacitación a los integrantes de las Asociación de Usuarios en el tema de metodología de planeación PHVA

ACTA NÚMERO: 15

FECHA: 29/08/2022 HORA INICIO 14:00 PM HORA FIN
SUCURSAL: Cartagena NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: Cartagena

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
Sandra Elena López Argel	Coord. Servicio al Cliente	Servicio al Cliente

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Asistentes informan que radicarán ante la EPS DP solicitando formalmente toda la información referente al recurso humano con el que cuenta virrey solis en cada servicio / estandares (PENDIENTE ASOCIACIÓN)
Invitar a la coordinadora de la UUBC a que socialice todo lo referente a capacidad recurso humano/ **PENDIENTE**
Presentar modelo de atención virrey solis/ **PENDIENTE**

Enviar información dato de usuarios en los municipios cercamos a cartagena/ PENDIENTE POR PARTE DE S AL CLIENTE PARA AUDIFARMA

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

Presidente de junta directiva informa que no se podrá llevar a cabo la reunión para este mes ya que se le presentó viaje de urgencia a la ciudad de bogotá por calamidad familiar

TEMAS DE CAPACITACIÓN

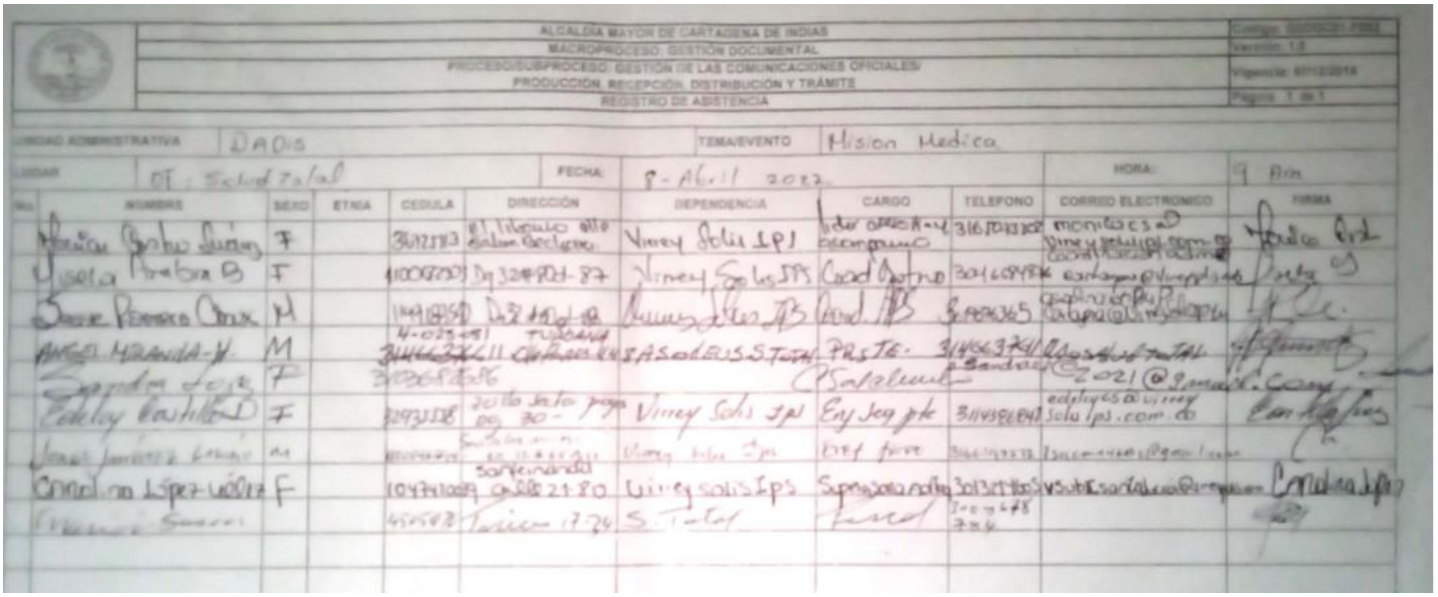
¿La asociación reporta veedurías? **Si:** **No:x**

Se les recuerda la importancia en el seguimiento a la calidad en la prestación del servicio en nuestras IPS tanto propias como contratadas

Observaciones sobre veeduría:

LÍNEA E5LB:

Se anexa lista de asistencia a capacitación programada por la Personería de Cartagena, a la cual asistieron los integrantes de la Asociación de Usuarios



ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS
MACROPROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL
PROCESO/SUBPROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES/ PRODUCCIÓN, RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRÁMITE
REGISTRO DE ASISTENCIA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DADIS — TEMA/EVENTO: Misión Medica
LUGAR: UT: Salud Total — FECHA: 8-Abril 2022 — HORA: 9 Am

NO.	NOMBRE	SEXO	ETNIA	CEDULA	DIRECCIÓN	DEPENDENCIA	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
		F				Virrey Solis IPS				
		F				Virrey Solis IPS				
		M								
		M								
		F				Virrey Solis IPS				
		M								
		F								

PERSONERIA
DELEGADA DE
DERECHOS HUMANOS
Servicios que ofrecemos totalmente gratuitos

MUNICIPIO
DE BARRANQUILLA - ATLANTICO

LÍNEA E1LA:

Se anexa pantallazo de correo electrónico en el cual la Dirección Nacional de Servicio al Cliente confirma la asignación de presupuesto para apoyar las actividades de las Asociaciones de Usuarios:

Asunto RV: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Presupuesto Asousuarios 2022.xlsx
29 KB

Asunto: RE: Presupuesto Asociación de Usuarios 2022

Rusbell buen día.

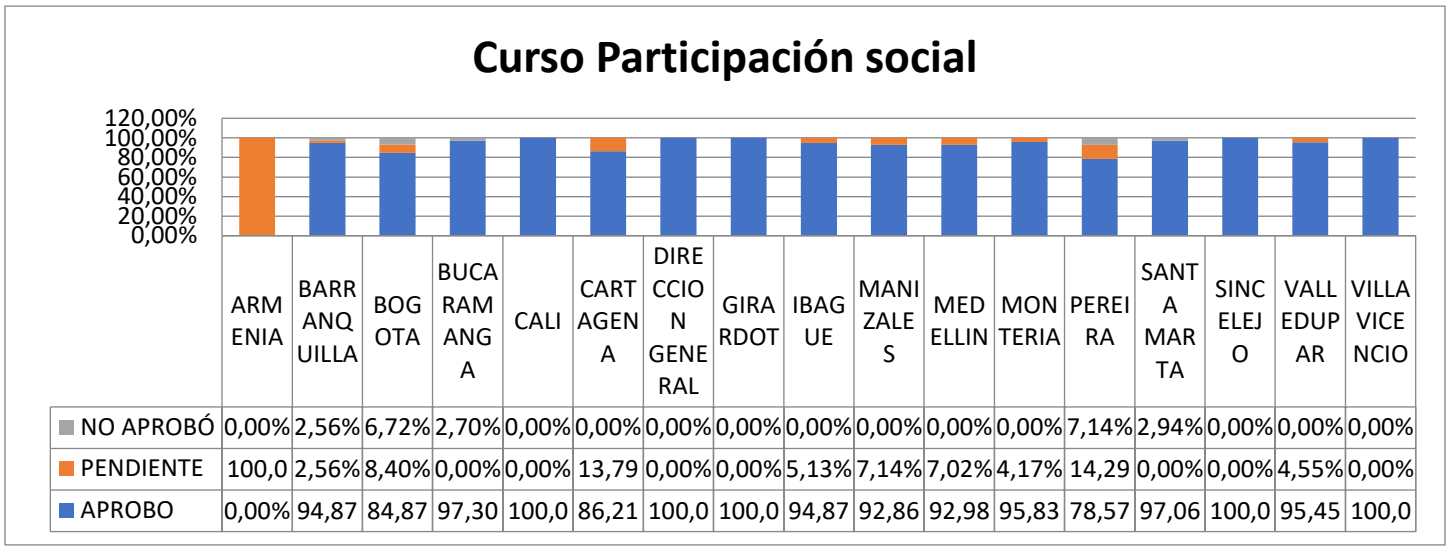
Adjunto me permito enviar presupuesto de Asousuarios 2022.

Cordialmente,

Directora Nacional de servicio al cliente |Gerencia nacional de servicio al cliente

LÍNEA E1LB; E1LE:

Se anexa los resultados del curso de Participación Social que realizó los funcionarios de Servicio al Cliente:



	ARMENIA	BARRANQUILLA	BOGOTA	BUCARAMANGA	CALI	CARTAGENA	DIRECCION GENERAL	GIRARDOT	IBAGUE	MANIZALES	MEDELLIN	MONTERIA	PEREIRA	SANTA MARTA	SINCELEJO	VALLEDUPAR	VILLAVICENCIO
NO APROBÓ	0,00%	2,56%	6,72%	2,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	2,94%	0,00%	0,00%	0,00%
PENDIENTE	100,0	2,56%	8,40%	0,00%	0,00%	13,79	0,00%	0,00%	5,13%	7,14%	7,02%	4,17%	14,29	0,00%	0,00%	4,55%	0,00%
APROBO	0,00%	94,87	84,87	97,30	100,0	86,21	100,0	100,0	94,87	92,86	92,98	95,83	78,57	97,06	100,0	95,45	100,0

LÍNEA E1LH:

Se muestra la programación del Diplomado de Servicio al Cliente y evidencia de la presentación de los temas al grupo primario de la sucursal.

Población:
-Todos los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente

Metodología:
-Virtual y Presencial
-Incluye: Sesiones, Talleres con envío de trabajos y foro

Indicadores de Impacto:
-Aprendizaje
- Seguimiento a PQRS
- Registro de Oportunidad de Respuesta

Salud Total EPS S

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA OPERADO POR Medicall Talento Humano

PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

Objetivo:

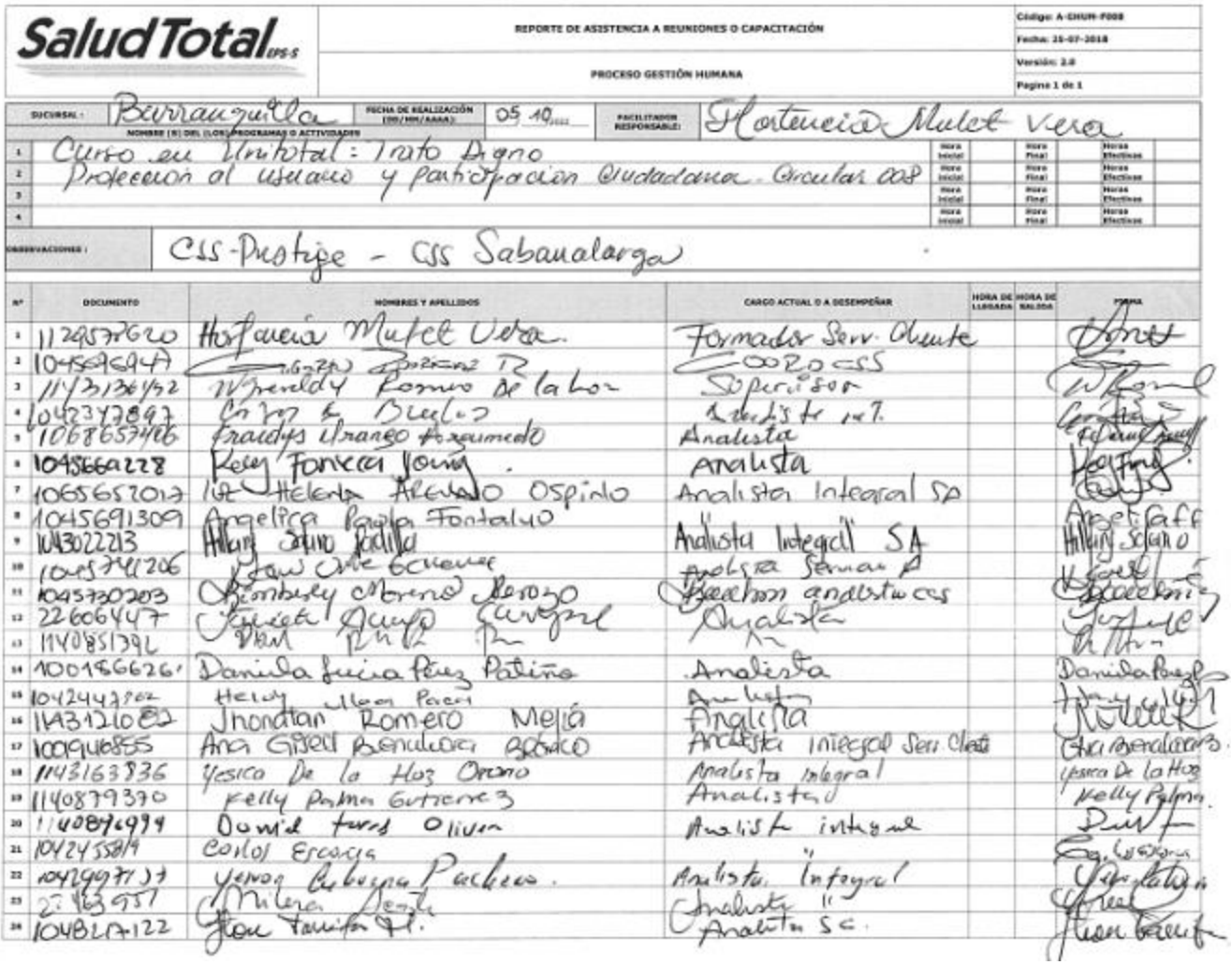
Brindar herramientas y formación contunua an proceso y aplicaciones que permitan a los colaboradores de la Gerencia de Servicio al Cliente, desarrollar la gestión de su hacer, de una manera ágil y de acuerdo los objetivos planeados del proceso.

Metodología:

-Conexión Sincrónica y Presencial
- Aprendizaje Virtual en Plataforma
-Aprendizaje basado en resolución de casos
- Talles

Indicadores de Impacto:

- Aprendizaje
- Indicadores proios del Proceso de Servicio



SaludTotal EPS-S

REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES O CAPACITACIÓN

PROCESO GESTIÓN HUMANA

Código: A-GHUM-F008
Fecha: 25-07-2018
Versión: 2.0
Pagina 1 de 1

SUCURSAL: Barranquilla | FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AAAA): 05 10 2022 | FACILITADOR RESPONSABLE: Hortencia Mulet Vera

NOMBRE (S) DEL (LOS) PROGRAMAS O ACTIVIDADES

1. Curso en Unitotal: Trato Digno
2. Protección al usuario y participación Ciudadana. Circular 008
3.
4.

Hora Inicial | Hora Final | Horas Efectivas

OBSERVACIONES: CSS-Prestige - CSS Sabanalarga

Nº	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO ACTUAL O A DESEMPEÑAR	HORA DE LLEGADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
1	1129577620	Hortencia Mulet Vera	Formador Serv. Cliente			[signature]
2	1045696947	[illegible]	COORD CSS			[signature]
3	1143136452	Wyneldy Romero De la Hoz	Supervisor			[signature]
4	1042347897	[illegible]	Analista int.			[signature]
5	1068657406	Fraidys Urango Arguimedo	Analista			[signature]
6	1045669228	Kelly Fonseca Young	Analista			[signature]
7	1065652017	Luz Helena Arevalo Ospino	Analista Integral SA			[signature]
8	1045691309	Angelica Paola Fontalvo	"			[signature]
9	1043022213	Hillary Salvo Padilla	Analista Integral SA			Hillary Salvo
10	1045741206	[illegible]	Analista Semanal A			[signature]
11	1045730203	Kimberly Moreno Merozo	Beechon analista CSS			[signature]
12	22606447	[illegible]	Analista			[signature]
13	1140851392	[illegible]	"			[signature]
14	1001866261	Daniela Lucia Pérez Patiño	Analista			Daniela Perez P
15	1042447902	Helly Maza Paca	Analista			[signature]
16	1143121082	Jhonatan Romero Mejía	Analista			[signature]
17	1001946855	Ana Gisell Benavidez Blanco	Analista Integral Serv. Cliente			Ana Benavidez
18	1143163836	Yesica De la Hoz Orozco	Analista integral			Yesica De la Hoz
19	1140879370	Kelly Palma Gutierrez	Analista			Kelly Palma
20	1140876994	Daniel Torres Oliver	Analista integral			[signature]
21	1042455819	Carlos Escorcia	"			[signature]
22	1042997137	Yeroy Cabrera Pacheco	Analista Integral			[signature]
23	22463957	Milena [illegible]	Analista "			[signature]
24	1048217122	Jhon Tarrifa [illegible]	Analista SC			[signature]

LÍNEA E2LA:

Cronograma de capacitación para asociaciones de usuarios 2022:

Salud Total EPS S

PLAN DE CAPACITACIÓN 2022

PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL

QUÉ	DÓNDE	CÓMO	CUÁNDO
Evento a realizar	Lugar del evento o sedes involucradas	Metodología a utilizar	ENE 1 2 3 4 | FEB 1 2 3 4 | MAR 1 2 3 4 | ABR 1 2 3 4 | MAY 1 2 3 4 | JUN 1 2 3 4 | JUL 1 2 3 4 | AGO 1 2 3 4 | SEP 1 2 3 4 | OCT 1 2 3 4
Nuevos Valores de Cuotas Moderadoras y Copagos 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
MEDIOS VIRTUALES: CHAT PABLO Y PUNTO DE ATENCION EN CAS Y AGENDAMIENTO DE CITA PARA CSS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Ruta de Atención y Vacunación COVID-19	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CENTROS FARMACEUTICOS AUDIFARMA (se informa los CAF disponibles actualmente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
OFICINA VIRTUAL Y TE ESCUCHAMOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Lavado de manos y su Importancia	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Veedurias en Salud - Control Social	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PROCEDIMIENTO TÉCNICO-CIENTÍFICO Y PARTICIPATIVO PARA LA DEFINICIÓN DE EXCLUSIONES – RESOLUCIÓN 330 DE 2017	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como acceder a los programas de Promoción y Prevención	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Protección al cesante (movilidad entre régimen, caja de compensación y afiliación como independiente)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Como interponer una PQR, Sugerencias y Felicitaciones	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Modelo de Acceso al Servicio	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Planeación (Proceso PHVA)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
APP	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Ley 1757 de 2015. FUNCIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS (INVITEN A SECRETARIAS DE SALUD A CAPACITAR)	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
Habitos de Vida Saludable - Salud mental	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
SISTEMA DE AFILIACON TRANSACCIONAL SAT	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
HABILIDADES BLANDAS: TRABAJO EN EQUIPO	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
CIRCULAR 032 DE JULIO DE 2022	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
REEMBOLSOS MEDICOS	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
COMUNICACIÓN ACERTIVA	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	
PORTABILIDAD	Sucursal	Videoconferencia / PRESENCIAL	

LÍNEA E2LB:

Se muestran fotos de actividades desarrolladas con las Asociación de Usuarios.

LÍNEA E2LC:

Se realizo capacitación en tecnologías de la información ofrecidas por Salud Total EPS-S.

Acta de Reunión de febrero de 2022.

ACTA NÚMERO: 2

FECHA: 22/2/2022 HORA INICIO 2:30 PM HORA FIN 5:00 PM

SUCURSAL: BARRANQUILLA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACION DE USUARIOS BARRANQUILLA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
GILBERTO RODRIGUEZ RAMIREZ	COORD. SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA
HORTENCIA MULET VERA	FORMADORA	ADMINISTRATIVA
NAZLY ALVAREZ GONZALEZ	SUPERVISORA SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA
LUZ MUÑOZ	LIDER DE EXPERIENCIA VS	ADMINISTRATIVA
ANDREA TORRES	GERENTE VS	ADMINISTRATIVA

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ANTONIO ESCOBAR	ASOCIADO
HERNANDO ARENAS	ASOCIADO
YOLIMA VARGAS	PRESIDENTE

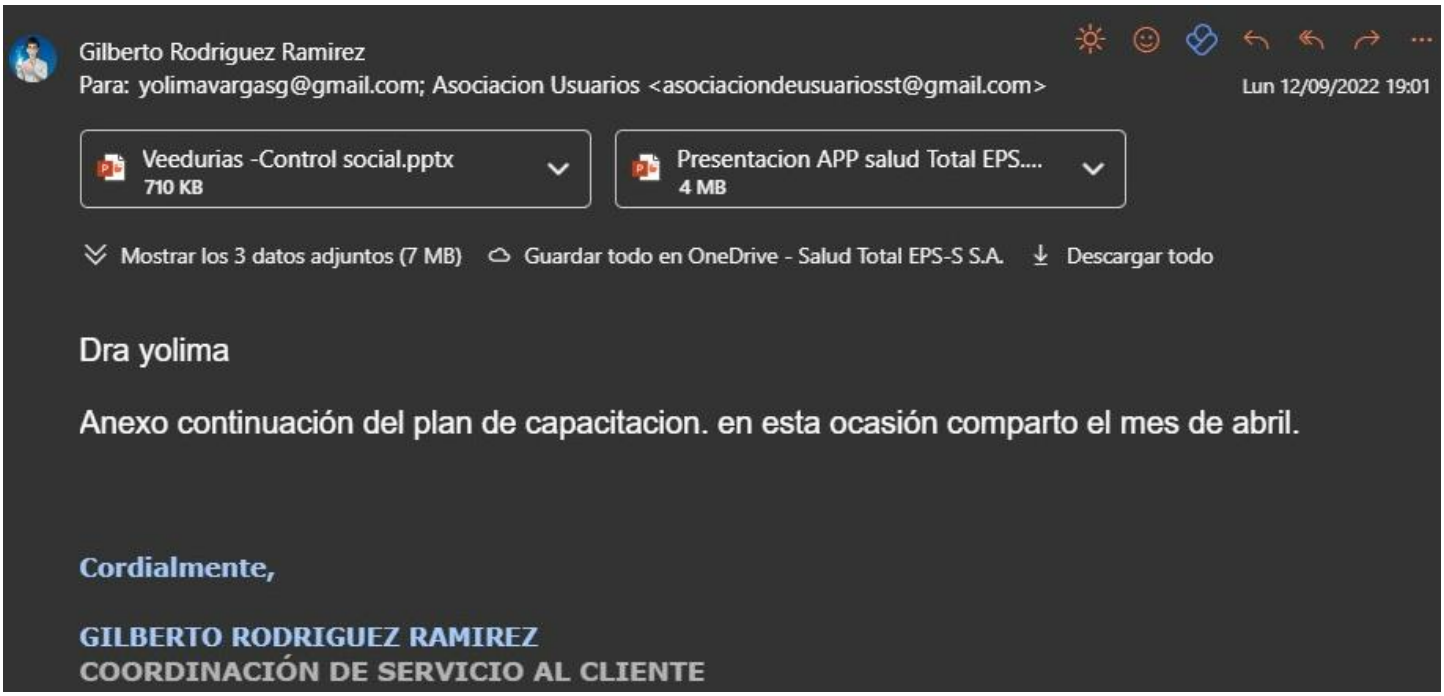
ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

En la reunion de asociados del mes de enero se conto con la presencia de la gerente de virrey solis y la lider de experiencia al usuario en donde se trataron temas referente a la oportunidad de citas y las posibles demoras a la hora de asignar citas medicas con especialistas que pueden conyebar a la generacion de quejas super salud.
La doctora andrea brinda su explicacion al respecto entorno a la renuncia de los distintos profesionales y a su vez en la oportuna contratacion para solventar la situacion de la oportunidad.
Por parte de la presidenta de la asousuario se enfatiza en el objetivo principal de la asociacion y es luchar por el bienestar de los protegidos y ser voceros para la mitigacion de las quejas y reclamos a la EPS

TEMAS DE CAPACITACIÓN

Nuevos valores de cuotas moderadoras y copagos 2022, carta de derechos y deberes,medios virtuales de comunicación.
Ruta de vacunacion y atencion covid 19,centros farmaceuticos audifarma.

Acta de Reunión de abril de 2022.



Acta de reunión de agosto de 2022.

Gilberto Rodriguez Ramirez
Para: yolimavargasg@gmail.com; Asociacion Usuarios <asociaciondeusuariosst@gmail.com>
Lun 19/12/2022 11:30

HABITOS DE VIDA SALUDABLE-SA... 5 MB

Planeación (Proceso PHVA).pptx 3 MB

2 archivos adjuntos (7 MB) Guardar todo en OneDrive - Salud Total EPS-S S.A. Descargar todo

Buen dia

Remito material de capacitacion mes de agosto

Cordialmente,

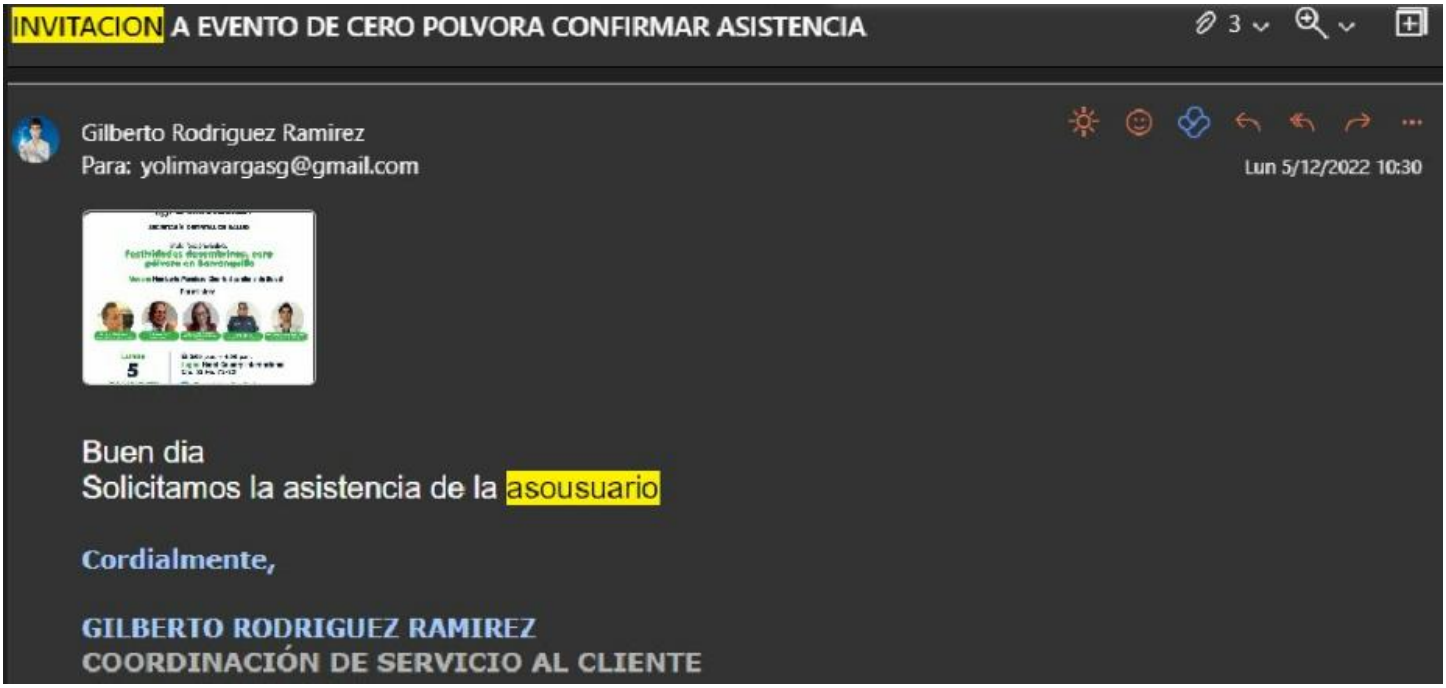
GILBERTO RODRIGUEZ RAMIREZ
COORDINACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

LÍNEA E2LD:

Imágenes de publicaciones promocionando la afiliación a la asociación de usuarios.

LÍNEA E2LE:

Acta de asistencia de la Asociación de Usuarios a convocatoria realizada por la alcaldía de Barranquilla:



LÍNEA E2LF, E4LD, E5LD:

Se relaciona las actas de reunión mensual con la asociación de usuarios.

FECHA: 27/01/2022 HORA INICIO 2:30 PM HORA FIN 5:00 PM

SUCURSAL: BARRANQUILLA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACION DE USUARIOS BARRANQUILLA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
GILBERTO RODRIGUEZ RAMIREZ	COORD. SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA
HORTENCIA MULET VERA	FORMADORA	ADMINISTRATIVA
NAZLY ALVAREZ GONZALEZ	SUPERVISORA SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ANTONIO ESCOBAR	ASOCIADO
HERNANDO ARENAS	ASOCIADO
YOLIMA VARGAS	PRESIDENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Capacitacion trato digno por parte de audifarma a sus colaboradores
Correccion en autorizacion de los pañales elisa arenas
oportunidad en citas asociado hernando
oportunidad de citas en la especialidad de cardiologia

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

NO QUORUM

FECHA: 22/2/2022 HORA INICIO 2:30 PM HORA FIN 5:00 PM

SUCURSAL: BARRANQUILLA NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN: ASOCIACION DE USUARIOS BARRANQUILLA

REPRESENTANTES DE LA EPS:

NOMBRE	CARGO	ÁREA
GILBERTO RODRIGUEZ RAMIREZ	COORD. SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA
HORTENCIA MULET VERA	FORMADORA	ADMINISTRATIVA
NAZLY ALVAREZ GONZALEZ	SUPERVISORA SERVICIO AL CLIENTE	ADMINISTRATIVA
LUZ MUÑOZ	LIDER DE EXPERIENCIA VS	ADMINISTRATIVA
ANDREA TORRES	GERENTE VS	ADMINISTRATIVA

REPRESENTANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE	CARGO
ANTONIO ESCOBAR	ASOCIADO
HERNANDO ARENAS	ASOCIADO
YOLIMA VARGAS	PRESIDENTE

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

El acta anterior por no quorum no presento compromisos

ASUNTOS TRATADOS (QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES)

En la reunion de asociados del mes de enero se conto con la presencia de la gerente de virrey solis y la lider de experiencia al usuario en donde se trataron temas referente a la oportunidad de citas y las posibles demoras a la hora de asignar citas medicas con especialistas que pueden conyebar a la generacion de quejas super salud.
La doctora andrea brinda su explicacion al respecto entorno a la renuncia de los distintos profesionales y a su vez en la oportuna contratacion para solventar la situacion de la oportunidad.
Por parte de la presidenta de la asousuario se enfatiza en el objetivo principal de la asociacion y es luchar por el bienestar de los protegidos y ser voceros para la mitigacion de las quejas y reclamos a la EPS