

**ACTA DE REUNIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, ASODEUS DE
COOSALUD EPS
DEPARTAMENTO DEL CESAR
MUNICIPIO DE CHIRIGUANA**

FECHA : 27/10/2023
LUGAR : OFICINA MUNICIPAL
HORA : 2:30 PM
PARTICIPANTES : 2 personas (Se anexa firma de los asistentes).
OBJETIVO : Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día:

1. Bienvenida
2. Exposición de los temas preparados para el día:
 - A. Capacitación: TEMA: MODELOS DE ATENCION EN SALA DIGITURNO, TIEMPOS, INGRESO AL TEMA ETC.
3. Programación de la próxima reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

ONIRIS TORRES colaborador de COOSALUD EPS, da la bienvenida a los participantes, agradece por la asistencia a la reunión y da a conocer el objetivo de esta. Además, destaca el compromiso para con la institución al pertenecer a la Asociación de Usuarios de COOSALUD EPS en el municipio de CHIRIGUANA.

1. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de Oniris Torres, colaborador de Coosalud EPS.
 - 3.1. TEMAS DEL MES.: MODELOS DE ATENCION EN SALA DIGITURNO, TIEMPOS, INGRESO AL TEMA ETC.
 - 3.2. Un adecuado y oportuno servicio al cliente representa para una Institución Prestadora de Salud el éxito de los programas ofrecidos con sus objetivos planteados, cubrir las necesidades de los pacientes y cumplir con las metas de la organización. En la I.P.S. donde se centra el trabajo de grado, se evidencian congestiones y serios problemas con las demoras en la atención al usuario en las ventanillas. El sistema de atención al usuario en las ventanillas se realiza de la siguiente manera: el usuario selecciona el tipo de servicio y toma un número de turno, pasa a la sala de espera y por medio de tableros electrónicos se le comunica la asignación del servidor de acuerdo al orden de llegada y el servicio que requiera el usuario. A este proceso la I.P.S. denomina servicio asignado con digiturno.

3.3.

2 Se plantea como fecha tentativa para el día 27 de octubre de 2023 a las 2:30 PM.

