ACTA DE REUNIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, ASODEUS DE COOSALUD EPS
DEPARTAMENTO DE CORDOBA
MUNICIPIO DE LOS CORDOBAS

FECHA	:	**OCTUBRE de 2023**
LUGAR	:	Sala de atención al usuario
HORA	:	4:00 pm
PARTICIPANTES		**5** 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: (describa el nombre y objetivo de la capacitación)
B. Actualización Normativa: (describa el tema)
C. Información general: (describa el tema)

3. Evaluación de la sesión
4. Apertura del Buzón de sugerencias
5. Programación de la próxima reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Luz Moreno 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 Los cordobas.

2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de gestor municipal, colaborador de Coosalud EPS.

3.1. TEMAS DEL MES. NOMBRAR LOS TEMAS DEL MES.

3.2. EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES

- **MODELO DE ATENCION EN SALA DE ATENCION COOSALUD EPS**

  La EPS Coosalud anunció la implementación de un innovador sistema para sus usuarios en todo el país que elimina los engorrosos trámites de autorizaciones para medicamentos y citas con especialistas, que son costumbre en el sistema de salud colombiano.

Se trata de un modelo en el que **el usuario ya no tiene que presentar autorizaciones en físico**, ya que toda la información está alojada en un sistema digital que le ahorra tiempo y a través del cual puede acceder a sus servicios de salud de manera más rápida y eficaz

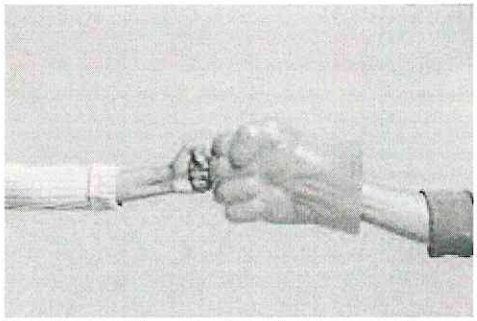
- Brinda una buena primera impresión.
- Sé empático.
- Ofrece una atención personalizada.
- Comparte tus valores.
- Adopta un enfoque omnicanal

Qué es el servicio a la sala?

El servicio de sala es un aspecto clave para todo restaurante que se precie, ya que es donde y cuando el personal establece el contacto directo con los comensales

o clientes y en función de cómo se gestione, dará una impresión más o menos positiva.

Qué es la atención y el servicio al cliente?



La atención al cliente se centra en la resolución de problemas, el manejo de quejas y el soporte técnico. El servicio al cliente, por su parte, es un conjunto de prácticas e interacciones a lo largo del ciclo de ventas, cuyo objetivo es asegurar que se cumplan las necesidades y expectativas del consumidor

¿Qué hace el servicio?

Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo pose

Qué importancia tiene los servicios?

Los servicios son un insumo importante de prácticamente todas las actividades comerciales, incluidos otros servicios, y un determinante esencial de la calidad de vida. Ninguna comunidad económica o social puede prosperar sin servicios suficientes de transporte, comunicaciones, educación o salud.

3. Se procede a evaluar la sesión. Se anexan copias.
4. Se abre el buzón de sugerencias y se elabora el acta.
5. Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 26 del mes mayo del año 2023 a las 4:00 pm en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,

COOSALUD En Pos de tu bienestar	ACTA DE SESIÓN DE ASODEUS	GEU-F-03 Act.08 2022.sep.23

NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
Edith Solano	25857541	Presidenta	Edith Solano
Marisol Rosario	1063649899	vicepresidenta	Marisol Rosario
Bianis Benez	1063652712	vocal	Bianis Benes
Luz Rosario	1063649571	vocal.	Luz Rosario