

**ACTA DE REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
COOSALUD EPS-S  
MUNICIPIO DE NECOCLI ANTIOQUIA**

**FECHA** : 18 de diciembre de 2020  
**LUGAR** : Oficina de COOSALUDEPS-S  
**HORA** : 8:00 AM  
**ASISTENTES** : 5 personas (Se anexa firma de los asistentes).  
**OBJETIVO** : Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día:

1. Saludo de bienvenida.
2. Himno a COOSALUD.
3. Exposición de los temas preparados para el día: Trata digno y atención preferencial
4. Evaluación de la capacitación.
5. Revisión de las aperturas del Buzón de sugerencias del mes de diciembre de 2020 y verificar acta de monitoreo
6. Programación de la próxima reunión.

Teniendo en cuenta la contingencia por el COVID-19 y por continuidad de la pandemia en este mes la reunión se realiza a través de video acatando todas medidas de bioseguridad, conferencia dirigida por nuestro coordinador de UPA Dr. ERWIN ALCARAZ y la Gestora Municipal Libe Restrepo moreno.

En esta Video se se socializo el tema. Trato digno y atención preferencial Dirigido por el Dr Erwin Alcaraz.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. La Gestora Municipal, **LIBE RESTREPO MORENO**, da el saludo a los asistentes, les da los agradecimientos por su asistencia a la reunión y da a conocer el objetivo de la misma.
2. Procedemos a escuchar el Himno a COOSALUD.
3. La exposición del tema preparado para el día está a cargo de: Edwin García

Se da inicio a la reunión siendo las 8.10 de la mañana, con participación de todas las asociaciones de usuarios de la regional Antioquia, la videoconferencia la inicia el Dr Erwin Alcaraz dando un caluroso saludo y deseándoles una feliz Navidad a todos los que estamos conectados al video, resaltando que es grato ver el compromiso que tienen las asociaciones de usuarios con la institución y los invita a participar activamente de la conferencia, acto seguido continua explicando el tema preparado para la reunión el cual nos habla de:

1- El trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través.

El trato digno es hablar con las personas, sin tener en cuenta su posición social, con RESPETO.- ser amable, atento, educado, haciéndole saber a la otra persona lo importante que es para la vida en que vivimos.

La atención preferencial es recibir **atención** humanizada oportuna y eficiente, orientación permanente de manera cordial y **atención** integral con principios de objetividad y buen trato para población de protección especial del estado.

En las oficinas de atención al usuario de Coosalud EPS contamos con una ventanilla de atención preferencial para los usuarios de protección especial

Con entrada en vigencia de la ley 1751 del 16 de febrero de 2015, Se amplía el grupo de personas para atención prioritaria:

Artículo 11: Sujetos de Especial Protección: “La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado. Su atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención.

En las oficinas de atención al usuario de Coosalud EPS contamos con una ventanilla de atención preferencial para los usuarios de protección especial, además de esto, se analiza la prioridad de las personas conforme a las necesidades del paciente, con el fin de que se pueda recibir una atención más ágil y humanizada.

Luego de explicar el tema El Dr Erwin les Realiza preguntas a los asistentes para mirar la comprensión del tema, se dan respuestas y se aclaran dudas.

Procedemos a realizar la entrega y posterior elaboración del formato de evaluación de la capacitación. Se anexan copias.

Luego el Dr Erwin da por terminada la reunión por videoconferencia deseándonos a todos un feliz año nuevo 2021, agradeciendo nuevamente la asistencia a la misma.

4. Se hace entrega de la evaluación de la capacitación y se procede al diligenciamiento, se anexa copia.
5. Luego se procede a realizar la revisión de las aperturas de buzón realizadas en el mes de diciembre de 2020 las cuales se realizan todos los viernes, a hoy 18 de diciembre se han realizado 3 aperturas y no se han presentado PQRS, por lo que la señora lucí Vergara dice que este resultado quiere decir que se están haciendo bien las cosas y que en la calle se dice que Coosalud es de las mejores en el Municipio.

La señora Simeona julio , habla sobre el acta de monitoreo que realizo el día 17 de Diciembre a la ESE Hospital san Sebastián de Urabá donde plantea que aun por lo de la pandemia la ESE continua prestando el servicio de consulta externa por tele consulta, lo que está generando inconformidad en algunos usuarios pues dicen que con esta modalidad es muy difícil que los médicos san asertivos a la hora de mandar un tratamiento, que en muchas ocasiones los usuarios más bien rechazan la consulta porque dicen que quedan en las mismas.

6. Se continúa programando como fecha tentativa para la próxima reunión, 29 de enero de de 2021, a las 3.30: de la tarde en la Oficina de COOSALUD, si la regional no dispone otra fecha

Se da por terminada la reunión siendo las 9.30 de la mañana.

Para constancia firman,

*Simeona Julio*  
SIMEONA JULIO ARRIETA  
Vocal 32201173

*Lucy del Carmen Vergara Zuñiga*  
LUCY DEL CARMEN VERGARA ZUÑIGA *AVE*  
Vicepresidente 39158252.

*Libe Restrepo M*  
LIBE RESTREPO MORENO 96595059  
Gestora Municipal

CAPACITACION  INDUCCION  ENTRENAMIENTO  SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS  ACTIVIDAD

FECHA: 18 DE DICIEMBRE DE 2020 LUGAR: OFICINA COOSALUD NECOCLI

TEMAS INCLUIDOS: TRATO DIGNO Y ATENCION PREFERENCION

CAPACITADOR(ES): ERWIN ALCARAZ Y LIBE RESTREPO

TIPO DE CAPACITADOR: INTERNO  EXTERNO  HORA DE INICIO: 8 AM HORA FINAL: 9 AM

ASISTENTE	CARGO	SUCURSAL	FIRMA
ANA IRIS POLO AGAMEZ	VOCAL	ANTIOQUIA	ANA IRIS POLO
INA IRIS POLO AGAMEZ	VOCAL	ANTIOQUIA	Ina iris polo
YENIS YANET PEÑA FLOREZ	SECRETARIA	ANTIOQUIA	
SIMEONA JULIO ARRIETA	VOCAL	ANTIOQUIA	Simeona Julio
LUCI DEL CARMEN VERGARA ZUÑIGA	VICEPRESIDENTE	ANTIOQUIA	Lucy VE.
ZULAY PAZ SALZAR	VOCAL	ANTIOQUIA	
KENIA PAEZ PEREZ	VOCAL	ANTIOQUIA	Kenia Paez Perez

*Vide con Perreola.*  
FIRMA DEL CAPACITADOR

Con la firma del presente documento manifiesto de manera libre, previa y debidamente informada que autorizo a COOSALUD para efectuar tratamiento sobre los datos personales aquí recolectados, con la finalidad de llevar un control de asistencia a eventos de capacitación. Declaro que he sido informado de los derechos de consulta, reclamo y rectificación que tengo como titular de mis datos personales conforme a los lineamientos de la política de tratamiento de Política de Tratamiento de Información Personal de la entidad, dispuesta para su consulta en el sitio web: [www.coosalud.com](http://www.coosalud.com), y de conformidad con esta, mis datos personales podrán ser suprimidos cuando no exista deber legal o contractual de conservarlos.