

**ACTA DE REUNIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
COOSALUD EPS
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
MUNICIPIO DE MEDELLÍN**

FECHA : 21 de diciembre del 2020
LUGAR : Oficina de Coosalud EPS y Virtual
HORA : 12: 30 pm
PARTICIPANTES : 05 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.
3. Evaluación de la capacitación.
4. Apertura del Buzón de sugerencias.
5. Programación de la próxima reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. La gestora municipal de COOSALUD EPS Maria Camila Arredondo, 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 Medellín.
2. Se procede a escuchar el Himno a COOSALUD.
3. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de Maria Camila Arredondo, colaborador de Coosalud EPS.

TEMAS DEL MES. TRATO DIGNO Y ATENCIÓN PREFERENCIAL

- 3.1. EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES. (de acuerdo con diapositivas)

TRATO DIGNO

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.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

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 vigor 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.

4. Se procede a realizar la evaluación de la capacitación. Se anexan copias.
5. Se abre el buzón de sugerencias y se elabora el acta.
6. Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 29 del mes Enero del año 2021 a las 12: 30 pm en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia se adjuntan firmas.

