

CONVOCATORIA No: 17

ASOCIACIÓN de usuarios del Municipio de **CIUDAD BOLIVAR**

Para: Integrantes de ASOCIACIÓN de Usuarios de Ciudad Bolívar.
De: Junta directiva de ASOCIACIÓN de usuarios.
Motivo: Invitación a sesión.

Reciba un cordial saludo.

Deseamos invitarlo a participar de la sesión **17** de la ASOCIACIÓN de usuarios de nuestra zona, con el fin de dar a conocer los avances en este campo y otras informaciones que consideramos de interés compartir con cada uno de ustedes.

Lugar: Oficina de COOSALUD en Ciudad Bolívar.
Fecha: 30 de Junio de 2020.
Hora: 4:00 de la tarde.

Si desea mayor información, acércate al funcionario de Coosalud, él te brindará mayor información.

Atentamente,



FABIO ARMANDO FRANCO AGUDELO
PRESIDENTE ASOCIACION DE USUARIOS.

Nombre del usuario	Identificación	Firma del usuario
FABIO ARMANDO FRANCO AGUDELO	CC 70.416.959	<i>Fabio Franco</i>
SOCORRO ADELA VALENCIA CORREA	CC 21.576.407	<i>Adela Valencia</i>
LUZ GLADIS TORO	CC 21.576.960	<i>Luz Gladis Toro</i>
MARIA GABRIELA RESTREPO DE VELEZ	CC 21.571.306	<i>Gabriela</i>
SIRSE URANIA TABORDA RESTREPO	CC 43.488.627	<i>Sirse Urania Taborda</i>
MARIA LUCIA LONDOÑO DE HERNANDEZ	CC 21.571.414	<i>Maria Lucia Londoño</i>
NOELIA DE JESUS DIOSA MARIN	CC 43.489.212	<i>Noelia Diosa M</i>
TERESA GARCIA DE HENAO	CC 21.572.197	<i>Teresa Garcia</i>
OMAIRA DE JESUS CASTRO RIVERA	CC 21.576.675	<i>omaira castro</i>

Ciudad Bolívar, 10 de Julio de 2020

Doctor
JAVIER ALONSO BOLIVAR ECHEVERRI
Director Local de Salud
Administración Municipal
Ciudad Bolívar (Ant)

Cordial saludo

Adjunto a la presente, enviamos copia del acta de reunión con la Asociación o liga de Usuarios "ASODEUS" de COOSALUD EPS-S en el municipio de Ciudad Bolívar, realizada el **30 de Junio de 2020**.

Respetuosamente,



JULIO CESAR ESCUDERO ARENAS
Aseguramiento y Mercadeo
COOSALUD EPS-S
Ciudad Bolívar – Ant.

TOTAL DE FOLIOS: 03



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

FECHA : 30 de Junio de 2020.
LUGAR : Capacitación personalizada.
HORA : 4:00 de la tarde.
PARTICIPANTES : 09 personas (Se anexa firma de los participantes).
OBJETIVO : Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día:

1. Saludo de bienvenida.
2. Exposición de los temas preparados para el día.
3. Evaluación de la capacitación.
4. Informe de los PQRSF recibidos en COOSALUD EPS-S durante el mes de Junio de 2020.
5. Entrega de carné de identificación.
6. Programación de la próxima capacitación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Como el confinamiento por llegada de la COVID-19 a Colombia continúa, La capacitación a los integrantes de liga de usuarios se hace de manera personalizada e individual. El Auxiliar de Aseguramiento y Mercadeo **JULIO CESAR ESCUDERO ARENAS** da el saludo de bienvenida, les da los agradecimientos por su participación y da a conocer el objetivo de la misma.
2. La exposición del tema preparado para el día está a cargo de **JULIO CESAR ESCUDERO ARENAS**, Auxiliar de Aseguramiento y Mercadeo de la UPA Ciudad Bolívar, el cual se denomina: **TRATO DIGNO Y ATENCIÓN PREFERENCIAL**.

#PásateACoosalud

Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

@CoosaludEPS

@Coosalud_

@CoosaludEPSS

@coosaludeps



2.1. Trato digno: Que 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. 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.

2.2. 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. 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.

Ley 1751_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.*

3. Procedemos a realizar la evaluación de la capacitación. Se anexa copia.
4. Continuamos con el informe de los **PQRSF** recibidos durante el mes de Junio de 2020 en COOSALUD, en el municipio de Ciudad Bolívar:
- 4.1. Felicitaciones:** Se recibieron 10; por la buena atención recibida de parte del personal y por la rapidez del servicio en los puntos de atención de COOSALUD en Ciudad Bolívar.
- 4.2. Sugerencias:** No se recibió ninguna.
- 4.3. Reclamos:** No se recibió ninguno.



5. Se hace entrega de un carné de identificación personal a cada uno de los integrantes de la ASODEUS. Se anexa acta de recibido.
6. Se plantea como fecha tentativa para la próxima capacitación, el Martes 28 de Julio de 2020.

Para constancia firman,



JULIO CESAR ESCUDERO ARENAS
Auxiliar de Mercadeo y Aseguramiento
COOSALUD EPS-S
Ciudad Bolívar – Ant.

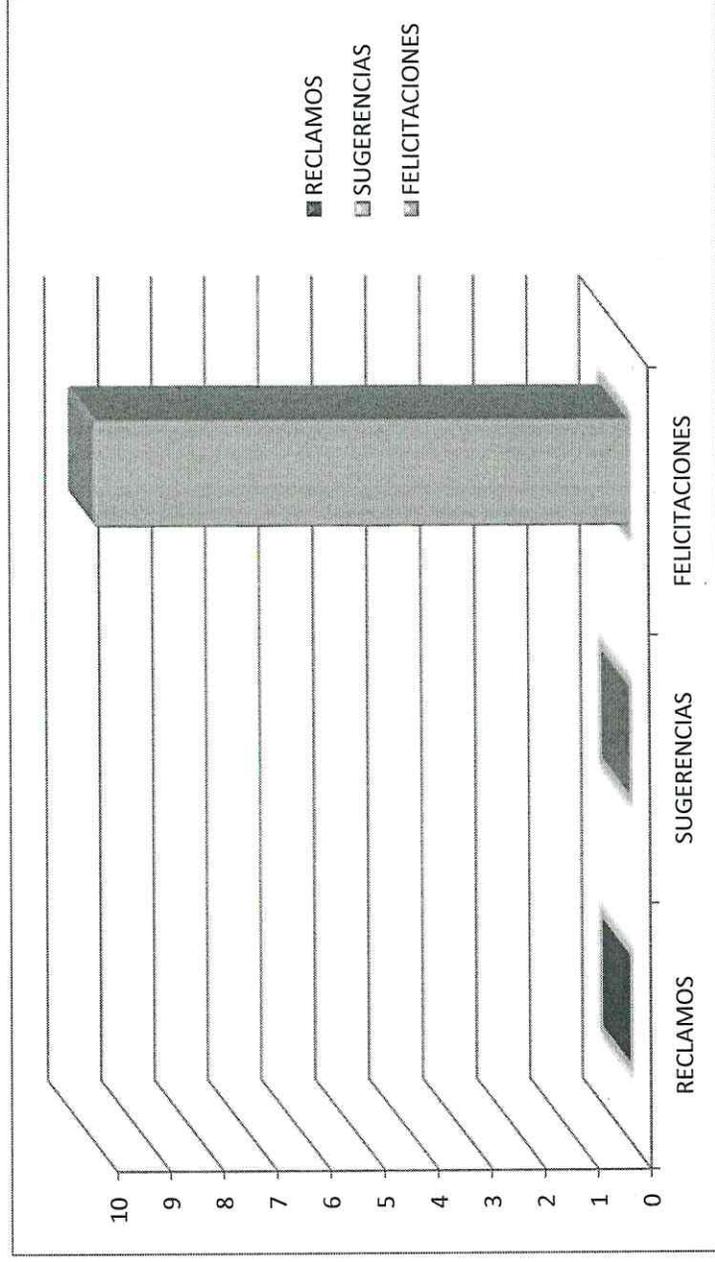


FABIO ARMANDO FRANCO AGUDELE
Presidente Asociación de Usuarios
COOSALUD EPS-S
Ciudad Bolívar – Ant.



INFORME DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS POR COOSALUD EPS-S EN CIUDAD BOLIVAR

JUNIO DE 2020



RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	10

Reclamos: No se recibió ninguno.

Sugerencias: No se recibió ninguna.

Felicitaciones: Se recibieron 10, por la buena atención recibida de parte del personal de COOSALUD y por la rapidez del servicio en los puntos de atención de COOSALUD en Ciudad Bolívar.

MUNICIPIO DE CIUDAD BOLÍVAR

ACTA DE RECIBIDO CARNE IDENTIFICACIÓN

Fecha: 30 de Junio de 2020

La ASOCIACIÓN DE USUARIOS "ASODEUS" del municipio de Ciudad Bolívar, recibió por parte de Coosalud **CARNE IDENTIFICACIÓN COMO MIEMBRO DE LA ASODEUS.**

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA NRO	CARGO
<u>Adela Valencia</u>	<u>21576402</u>	<u>vicepresidente</u>
<u>Maria Lucia Sandozo</u>	<u>21.571.414</u>	<u>Vocal</u>
<u>Gabriela Resto</u>	<u>21.571.306</u>	<u>Vocal</u>
<u>Fabio Rumbos</u>	<u>20416050</u>	<u>Presidente</u>
<u>Luz Gladys Toro</u>	<u>27576960</u>	<u>fiscal</u>
<u>Noelia Diosa M</u>	<u>43489212</u>	<u>Vocal</u>
<u>Amaira Castro Ribero</u>	<u>21.576.675</u>	<u>vocal</u>
<u>Sirseusania Tubordan</u>	<u>43488627</u>	<u>vocal</u>
<u>Yuesca Parra</u>	<u>21572127</u>	<u>vocal</u>

Julio Cesar Escudero Arenas

JULIO CESAR ESCUDERO ARENAS
Auxiliar de Aseguramiento y Mercadeo
Coosalud EPS

#PásateACoosalud

Línea de atención nacional 01 8000 515611
desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

@CoosaludEPS

@Coosalud_

@CoosaludEPSS

@coosaludeps



CAPACITACION INDUCCION ENTRENAMIENTO SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ACTIVIDAD

FECHA: 30 JUNIO 2020 LUGAR: OFICINA DE COOSALUD CIUDAD BOLIVAR

TEMAS INCLUIDOS: CAPACITACION ASOCIACION DE USUARIOS "ASODEUS" CIUDAD BOLIVAR - TRATO DIGNO Y ATENCIÓN PREFERENCIAL

CAPACITADOR(ES): JULIO CESAR ESCUDERO ARENAS

TIPO DE CAPACITADOR: INTERNO EXTERNO HORA DE INICIO: 4:00 P.M. HORA FINAL: 5:00 P.M.

ASISTENTE	CARGO	SUCURSAL	FIRMA
FABIO ARMANDO FRANCO AGUDELO	PRESIDENTE	ANTIOQUIA	<i>Fabio Franco Agudelo</i>
SOCORRO ADELA VALENCIA CORREA	VICEPRESIDENTA	ANTIOQUIA	<i>Adela Valencia</i>
LUZ GLADIS TORO	FISCAL	ANTIOQUIA	<i>Luz Gladis Toro</i>
MARIA GABRIELA RESTREPO DE VELEZ	VOCAL	ANTIOQUIA	<i>Gabriela</i>
SIRSE URANIA TABORDA RESTREPO	VOCAL	ANTIOQUIA	<i>Sirserania Taborda</i>
MARIA LUCIA LONDOÑO DE HERNANDEZ	VOCAL	ANTIOQUIA	<i>Maria Lucia Londono</i>
NOELIA DE JESUS DIOSA MARIN	VOCAL	ANTIOQUIA	<i>Noelia Diosas M</i>
TERESA GARCIA DE HENAO	VOCAL	ANTIOQUIA	<i>Teresa Garcia</i>
OMAIRA DE JESUS CASTRO RIVERA	VOCAL	ANTIOQUIA	<i>Omarita Castro</i>

Julio Cesar Escudero Arenas
30.054.030 Tam.
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, y de conformidad con esta, mis datos personales podrán ser suprimidos cuando no exista deber legal o contractual de conservarlos.

MÓDULO:	LIGA DE USUARIOS
ÁREA RESPONSABLE:	MERCADEO
TEMA:	TRATO DIGNO Y ATENCIÓN PREFERENCIAL
NOMBRE:	JULIO CESAR ESCUDERO ARENAS
CARGO:	AUXILIAR DE MERCADEO Y ASEGURAMIENTO
SUCURSAL / AGENCIA:	ANTIOQUIA_CIUDAD BOLIVAR
FACILITADOR:	JULIO CESAR ESCUDERO ARENAS
FECHA:	30 DE JUNIO DE 2020
CALIFICACIÓN:	4.5

Para verificar los conocimientos adquiridos en la capacitación, conteste cada una de las siguientes preguntas formuladas por el facilitador.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1_ Qué es el trato digno?	1_ Que a todos nos atiendan de igual manera. Con respeto, amabilidad.
2_ Qué es la atención preferencial?	1_ Es atender de manera prioritaria a ciertos grupos de personas en vulnerabilidad
3_ Mencione tres sujetos de atención preferencial.	1_ Adultos mayores 2_ Discapacitados 3_ Embarazados

Evalúe la satisfacción de la capacitación, conteste de la manera más honesta posible las siguientes preguntas. Toda sugerencia adicional que nos aporte se la agradeceremos e intentaremos realizar los mejoramientos pertinentes en las próximas actividades. Por favor, evalúe en la escala 1-5.

1. **UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN.** Importancia y utilidad que han tenido para usted los temas tratados en la capacitación (1: Inútiles, 2: Poco útiles, 3: Moderadamente útiles, 4: Útiles, 5: Muy útiles):

1	2	3	4 X	5
---	---	---	-----	---

2. **METODOLOGIA UTILIZADA EN EL CURSO.** Respecto a los métodos y estrategias utilizadas por el facilitador para impartir los contenidos fue (1: Pésimas, 2: Malas, 3: Aceptables, 4: Buenas, 5: Excelentes):

1	2	3	4 X	5
---	---	---	-----	---

3. **GRADO DE MOTIVACIÓN DEL FACILITADOR.** El nivel de participación y de motivación ofrecido por el facilitador fue (1: Muy bajo, 2: Bajo, 3: Regular, 4: Alto, 5: Muy alto):

1	2	3	4 X	5
---	---	---	-----	---

4. **CLARIDAD DE LA EXPOSICIÓN.** Respecto al lenguaje utilizado y el orden dado al curso, usted considera que fueron en general (1: Pobres, 2: Confusos, 3: Mediocres, 4: Buenos, 5: Excelentes):

1	2	3	4	5 X
---	---	---	---	-----



5. **NIVEL DE ASIMILACION Y COMPROMISO PERSONAL CON LOS TEMAS TRATADOS.** Evalúese a usted mismo en el grado de motivación e interés personal para atender y seguir la capacitación y sus actividades (1: No estuve atento, no captó mi interés, 2: Estaba interesado, pero me distraje fácilmente, 3: Solo me concentré por momentos, 4: Estuve atento todo el tiempo, pero no me animé a participar, 5: Estuve atento todo el tiempo, participé activamente).

1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
---	---	---	---------------------------------------	---

6. **CALIDAD DEL MATERIAL ENTREGADO.** El material que le fue entregado como apoyo a la capacitación fue (1: De muy pobre contenido, 2: Malo, no se entendía nada, 3: Regular, pudo ser mejor; 4: Bueno, ayudó mucho; 5: Excelente, no pudo ser mejor):

1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
---	---	---	---------------------------------------	---

7. **CALIDAD DE LAS AYUDAS AUDIOVISUALES.** Las ayudas audiovisuales (diapositivas, carteleras, videos, etc.) utilizadas por el facilitador fueron (1: Pésimas, 2: Malas, 3: Regulares, 4: Buenas, 5: Excelentes):

1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
---	---	---	---------------------------------------	---

8. **INFRAESTRUCTURA Y COMODIDAD DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN.** El sitio elegido para adelantar la capacitación fue (1: Pésimo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno, 5: Excelente):

1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
---	---	---	---	---------------------------------------

9. **CUMPLIMIENTO DEL HORARIO Y DEL PROGRAMA.**

1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
---	---	---	---	---------------------------------------

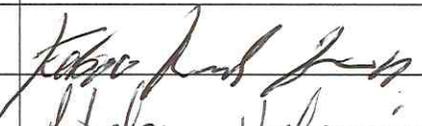
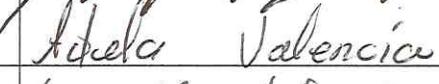
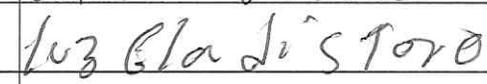
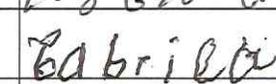
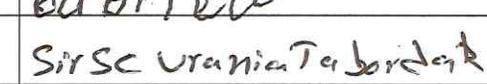
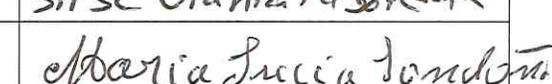
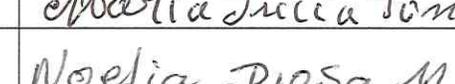
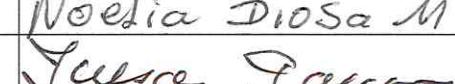
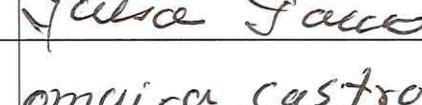
10. **SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS PRÓXIMAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN:**

FIRMA FACILITADOR



70.854.070 Tam.

Vigilante Supervisado

Nombre del usuario	Identificación	Firma del usuario
FABIO ARMANDO FRANCO AGUDELO	CC 70.416.959	
SOCORRO ADELA VALENCIA CORREA	CC 21.576.407	
LUZ GLADIS TORO	CC 21.576.960	
MARIA GABRIELA RESTREPO DE VELEZ	CC 21.571.306	
SIRSE URANIA TABORDA RESTREPO	CC 43.488.627	
MARIA LUCIA LONDOÑO DE HERNANDEZ	CC 21.571.414	
NOELIA DE JESUS DIOSA MARIN	CC 43.489.212	
TERESA GARCIA DE HENAO	CC 21.572.197	
OMAIRA DE JESUS CASTRO RIVERA	CC 21.576.675	

#PásateAcoosalud

Línea de atención nacional 01 8000 515611 desde tu celular al #922 - www.coosalud.com

