



| | | AÑO | MES | DIA |
|---|---|----------------------------|-----|-----|
| | | 2025 | 11 | 06 |
| Reunión: Acta reunión asociación de usuarios | HORA INICIAL: 3:20: pm | HORA FINAL: 3:45 pm | | |
| AGENDA | ASISTENTES: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • SOCIALIZACION CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS 2025 • INFORME JULIO-AGOSTO/2025 DE PQR | <ul style="list-style-type: none"> • ERIKA PEREZ (REP.USUARIOS). • YOILEMI GUTIERREZ (REP. USUARIOS). • IRINA PEREZ (LIDER SIAU) • LIGIA ALVAREZ (TRABAJO SOCIAL) | | | |
| FACILITADOR: IRINA PEREZ | RESPONSABLE ACTA: IRINA PEREZ | | | |
| GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES | | | | |
| <p>Siendo las 03:20 pm del día 06 de noviembre de 2025, nos reunimos con los representantes de los usuarios con el objetivo de socializarles el tema de cuotas moderadoras y copagos y tener presente que deben hacer los pagos por atención prestada.</p> <p>Definición Copago: Un copago es un aporte en dinero que cubre una parte del valor de un servicio médico y ayuda a financiar el sistema de salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo: Cubrir una parte del valor del servicio demandado y ayudar a financiar el sistema de salud. • A quién aplica: Beneficiarios del régimen contributivo y afiliados al régimen subsidiado. • Servicios aplicables: Servicios especializados, cirugías, hospitalizaciones o medicamentos de alto costo. • Financiamiento: Contribuye a la financiación del sistema de salud. <p>Cuota Moderadora: es un aporte que busca regular el uso de los servicios y estimular un buen uso. La cuota moderadora la pagan los afiliados cotizantes y beneficiarios del régimen contributivo al usar servicios como consultas o exámenes de primer nivel. Los copagos se aplican más a servicios especializados o a los afiliados al régimen subsidiado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cuota moderadora y el copago son dos mecanismos de pago diferentes, aunque a veces se usan juntos para gestionar la financiación del sistema de salud. • El valor de ambos puede variar según el nivel de ingresos del afiliado o el tipo de servicio. • Existen servicios que están exentos de copago o cuotas moderadoras, como los servicios de urgencia vital, atención a partos, promoción y prevención, y enfermedades de alto costo. <p>Una vez socializados los conceptos, se les explica que hay unas excepciones de exoneración de copagos por los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cita médica u odontológica, ❖ cuando reciben medicamentos ❖ exámenes de laboratorio o radiografías de tratamientos ambulatorios. | | | | |





| | AÑO | MES | DIA |
|--|------|-----|-----|
| | 2025 | 11 | 06 |

Reunión:

Acta reunión asociación de usuarios

HORA INICIAL: 3:20: pm

HORA FINAL: 3:45 pm

LOS COPAGOS DEBEN SER APLICADOS A TODOS LOS SERVICIOS CUBIERTOS POR EL PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD FINANCIADO CON LOS RECURSOS DE LA UPC, CON EXCEPCIÓN DE:

- Servicios de promoción y prevención.
- Programas de control de atención materno infantil.
- Programas de control en atención de las enfermedades transmisibles.
- A enfermedades catastróficas o de alto costo.
- Los servicios sujetos a la aplicación de cuotas moderadoras.

Se socializa información de PQR de los meses julio- Agosto/2025

| CONSOLIDADO GENERAL DE PQRS-F JULIO/ 2025 | |
|--|------------|
| Derecho de Petición | 5 |
| Petición | 90 |
| Queja | 20 |
| Reclamo Vital | 0 |
| Reclamo Priorizado | 16 |
| Reclamo Simple | 82 |
| Sugerencia | 3 |
| Felicitaciones | 3 |
| Tutela | 3 |
| Total | 222 |

Mes de Agosto/2025

| CONSOLIDADO GENERAL DE PQRS-F AGOSTO/ 2025 | |
|---|------------|
| Derecho de Petición | 7 |
| Petición | 46 |
| Queja Leve | 20 |
| Queja Moderada | 2 |
| Reclamo Priorizado | 21 |
| Reclamo Simple | 70 |
| Sugerencia | 4 |
| Felicitaciones | 10 |
| Total | 180 |





**Clinica
Salud Social S.A.S.**

GESTIÓN DE CALIDAD

Código: F-GEC-007

Versión: 01

FORMATO ACTA

Fecha de Aprobación:
26/09/2018

Página 3 de 3

| | | | AÑO | MES | DIA |
|--|--|--|------|-----|-----|
| | | | 2025 | 11 | 06 |

Reunión:

Acta reunión asociación de usuarios

HORA INICIAL: 3:20: pm

HORA FINAL: 3:45 pm

Se da por finalizada la socialización a las 3:45 pm

| COMPROMISOS | RESPONSABLES | AÑO | MES | DIA |
|---|-------------------------|------|-----|-----|
| Asistir a reunión programada en el mes de Diciembre | Representantes Usuarios | 2025 | 12 | |
| Realizar los pagos a que haya lugar por su atención | Usuarios | | | |
| | | | | |
| PRÓXIMA REUNIÓN | NOTAS | | | |
| Diciembre de 2025 | | | | |



