

**ACTA DE REUNIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
COOSALUD EPS
DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER
MUNICIPIO DE TOLEDO**

FECHA : 31/05, 2023
LUGAR : OFICINA DE COOSALUD
HORA : 05:00 PM
PARTICIPANTES : 04 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. Programación de la próxima reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. JINNETH ANDREA HERNANDEZ 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 TOLEDO.
2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de JINNETH ANDREA HERNANDEZ F colaborador de Coosalud EPS, tema del mes TRATO DIGNO Y HUMANIZADO.
3. Se evalúan los temas anteriormente explicados.
4. Se deja fecha tentativa próxima reunión 30 de JUNIO 2023 a las 3:00 pm.

COOSALUD
En Pos de tu bienestar

ACTA DE CAPACITACION CONTINUA

GEU-F-18
Act.05
2022.sep.26

Carmen Lisbet Monque B.
5927166.

Diana Carrillo
1005065596

Marques Bata Reina Harlan
5927158

Olegario Mora Flores
1094367645

**ACTA DE CAPACITACION CONTINUA
COOSALUD EPS-S
MUNICIPIO DE TOLEDO**

FECHA : MAYO 2023
LUGAR : Oficina de COOSALUD EPS-S
HORA : 03:40 PM
ASISTENTES : 18 personas (Se anexa firma de los asistentes).
OBJETIVO : Reunión educativa.

Agenda programada para el día:

1. Saludo de bienvenida.
2. Exposición del tema preparado
3. Evaluación de la capacitación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. El GESTOR MUNICIPAL, JINNETH ANDREA HERNANDEZ FERNANDEZ da el saludo de bienvenida 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 explicar el tema TRATO DIGNO Y HUMANIZADO.
3. Se realiza evaluación del tema expuesto.

Para constancia se anexa listado de asistencia,

1. TEMA: TRATO DIGNO Y HUMANIZADO

2. **Deber:** Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios

3. **Derechos:** A elección del municipio, se proponer indagar sobre el conocimiento que tienen los usuarios sobre sus derechos y de acuerdo a lo que digan, ajustar sus conocimientos a la normatividad.

4. Actualizaciones en la Red o oficina

5. **Canales internos de comunicación con Coosalud:** Promover el uso del #922, teléfonos corporativos y correo electrónico, de forma tal, que se reduzca el uso de entes de control (Secretarías de salud, Alcaldías, Superintendencia etc.)

COOSALUD
En Pos de tu bienestar



1

¿Qué es Humanización?

COOSALUD
En Pos de tu bienestar

- La Humanización es la observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente. (Superintendencia Nacional de Salud, Circular externa número 000008 del 14 de septiembre de 2018).
- Pero es mucho más...

2

¿Qué es Humanización?

COOSALUD
El Por Qué de la Atención

- La Humanización es honrar la dignidad de nuestros afiliados en su calidad de ciudadanos, de personas, de individuos, sin fragmentaciones ni clasificaciones. Sin disecciones existenciales.
- Humanizar es una cuestión ética y transversal, en Coosalud tiene que ver con los valores y con la búsqueda del bienestar del afiliado que acude a nosotros para materializar su derecho a la salud.

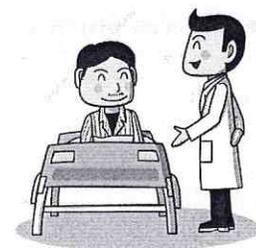
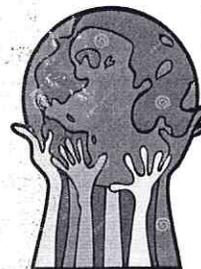
La atención al usuario humanizada debe estar impregnada de los valores genuinamente humanos, como la empatía, la confianza, el amor, el respeto, la colaboración, la cooperación.

3

Humanización

COOSALUD
El Por Qué de la Atención

La atención al usuario humanizada es mucho más que una atención cortés, amable y con buenos modales. Trasciende las prácticas de la civilidad y de la cortesía. Humanización es buen trato con resolutiveidad.

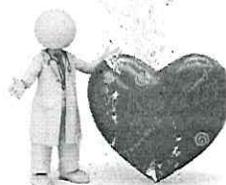


4

Humanización

COOSALUD
El Plan de la Salud

La Humanización es la observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente. (Superintendencia Nacional de Salud, Circular externa número 000008 del 14 de septiembre de 2018).



5

En Coosalud EPS tenemos presente que el usuario siempre espera:

COOSALUD
El Plan de la Salud

- Una actitud amable
- Comprensión
- Un trato equitativo/digno
- Opciones o alternativas para resolver sus inquietudes
- Información clara y precisa.



alamy stock photo



6

En Coosalud EPS tenemos presente que el usuario siempre espera:

COOSALUD
El Fin es el bienestar

ATRIBUTOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO (MINSALUD):

1. **Respetuosa:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
2. **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
3. **Confiable:** Es la capacidad de prestar el servicio con exactitud y seriedad (alta responsabilidad) ajustado a las normas.
4. **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
5. **Oportuna:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
6. **Efectiva:** Implica desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas para anticiparse y satisfacer las necesidades del usuario. Cuando no es posible satisfacer su necesidad, el colaborador de Coosalud le explicará al usuario los motivos y le ofrecerá alternativas.
7. **Empática:** Implica no solo "ponerse en los zapatos del otro", sino sobre todo, adelantarse a las necesidades del otro.

7

En Coosalud EPS tenemos presente que al usuario le gusta que:

COOSALUD
El Fin es el bienestar

- El trato sea amable y respetuoso
- Le demos importancia
- Lo tengamos en cuenta
- Comprendamos su situación
- Lo atendamos con calidez y agilidad
- Orientemos con precisión sus solicitudes
- Le ofrezcamos alternativas de solución.



8

Trato Digno a los Usuarios

COOSALUD
El Futuro de la Salud

- Todos los funcionarios y/o trabajadores de las EAPB e IPS, que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada, dicho trato debe cumplir como mínimo, con las siguientes características (Superintendencia Nacional de Salud, Circular externa número 000008 del 14 de septiembre de 2018).



9

Trato Digno a los Usuarios

COOSALUD
El Futuro de la Salud

- Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible, a las necesidades de los usuarios.
- Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestadas directamente o a través de terceros, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad planteada por el usuario.
- Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente. Brindar atención preferencial¹³¹⁴¹⁵, al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad.
- Capacitar al personal encargado de atención al usuarios, por lo menos una vez al año en trato digno y humanización hacia los usuarios.



10

COOSALUD
El Fin de la Esperanza

Trato Digno a los Usuarios

1. APERTURA

Bienvenida Cálida y Cercana

2. ESCUCHA ACTIVA

Escuche con atención y asegúrese de entender lo que requiere el usuario

3. SOLUCION

- Oportunidad
- Resolutividad
- Información clara
- Transparente con la información
- En caso de no tener una respuesta inmediata, se le debe informar al usuario cuáles son los pasos que debe seguir.

4. VERIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Confirme que usted haya dado respuesta a lo que necesita el usuario



11

COOSALUD
El Fin de la Esperanza

Humanización y Trato Digno a los Usuarios

IMPORTANTE, POR UNA BUENA SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS.

- No se quede con ningún caso
- Busque ayuda
- Haga Seguimiento
- No se confie

12

DEPARTAMENTO:	FECHA (AAAA/MM/DD):
MUNICIPIO:	
MATERIAL ENTREGADO:	EDUCATIVO INFORMATIVO

N°	DOC. IDENTIFICACION	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1.	19.95013	Lambel Sogunzo	Lambel Sogunzo
2.	6127072	José David Merchán	José David Merchán
3.	77.880.595	Laura María Parada Galvez	Laura M Parada Gal
4.	1094.368.854	Maricela Berceda Cote	Maricela Berceda
5.	88.306578	Cristian Stiwarc Cruces Floraz	Cristian Stiwarc
6.	1094265487	María Carolina Garzañito Parada	M. Carolina G.P.
7.	1094367781	Carolina Chafarro Espinosa	Carolina CH
8.	5.509.509	Eustaquio Peño Angarita	Eustaquio Peño
9.	1.322.887	Wendys Rodríguez	Wendys Rodríguez
10.	37337037	Jelcy Dayan Velásquez García	Jelcy Velásquez
11.	1127342589	Yerson Jaxé González Berceda	Yerson J González
12.	88.306578	Cristian Stiwarc Cruces Floraz	Cristian Stiwarc
13.	1094265487	María Carolina Garzañito P.	María Carolina G.P.
14.	27880205	Crisdolina Garzañito Berceda	Crisdolina Ber
15.	27890683	Nubia Cáceres	Nubia Cáceres
16.	1049393504	Cruces Mendez Coronado	Cruces Mendez
17.	88.306578	Cristian Stiwarc Cruces Floraz	Cristian Stiwarc
18.	88.306578	Cristian Stiwarc Cruces Floraz	Cristian Stiwarc
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			
36.			
37.			
38.			
9.			

ACTA No 37

CIUDAD TOLEDO NORTE DE SANTANDER

FECHA 05 DE MAYO 2023

PARTICIPANTES

En representación de Usuarios

CRISTINA ANGARITA CC 60263854

En representación de Coosalud:

JINNETH ANDREA HERNANDEZ CC 27882421

Municipio TOLEDO

Siendo las 04:45 PM horas de la fecha arriba anotada se procedió a abrir el buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera de las oficinas de Coosalud y se presentaron los siguientes hallazgos:

Número de documentos encontrados (0 folios)

Discriminados de la siguiente forma:

- RECLAMOS un total de 0 folios
- FELICITACIONES un total de 0 folios
- SUGERENCIAS un total de 0 folios

Para constancia se firma por quienes participaron en la apertura del buzón:

Cristina Angarita
CC 60263854

Jinneth A. Hernandez
CC 27882421

ACTA No 38

CIUDAD TOLEDO NORTE DE SANTANDER

FECHA 12 DE MAYO 2023

PARTICIPANTES

En representación de Usuarios

JOSE RINCON CC 5492069

En representación de Coosalud:

JINNETH ANDREA HERNANDEZ CC 27882421

Municipio TOLEDO

Siendo las 04:45 PM horas de la fecha arriba anotada se procedió a abrir el buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera de las oficinas de Coosalud y se presentaron los siguientes hallazgos:

Número de documentos encontrados (0 folios)

Discriminados de la siguiente forma:

- RECLAMOS un total de 0 folios
- FELICITACIONES un total de 0 folios
- SUGERENCIAS un total de 0 folios

Para constancia se firma por quienes participaron en la apertura del buzón:

Jose del Carmen Ruiz Vera
CC 5492069

Jinneth A. Hernandez f
CC 27882421

ACTA No 39

CIUDAD TOLEDO NORTE DE SANTANDER

FECHA 19 DE MAYO 2023

PARTICIPANTES

En representación de Usuarios

MARIBEL ANGARITA CC 27881440

En representación de Coosalud:

JINNETH ANDREA HERNANDEZ CC 27882421

Municipio TOLEDO

Siendo las 04:45 PM horas de la fecha arriba anotada se procedió a abrir el buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera de las oficinas de Coosalud y se presentaron los siguientes hallazgos:

Número de documentos encontrados (0 folios)

Discriminados de la siguiente forma:

- RECLAMOS un total de 0 folios
- FELICITACIONES un total de 0 folios
- SUGERENCIAS un total de 0 folios

Para constancia se firma por quienes participaron en la apertura del buzón:

Maribel Angarita
CC 27881440

Jinneth A. Hernandez
CC 27882421

ACTA No 40

CIUDAD TOLEDO NORTE DE SANTANDER

FECHA 26 DE MAYO 2023

PARTICIPANTES

En representación de Usuarios

LUISA ROJAS CC 63508352

En representación de Coosalud:

JINNETH ANDREA HERNANDEZ CC 27882421

Municipio TOLEDO

Siendo las 04:45 PM horas de la fecha arriba anotada se procedió a abrir el buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera de las oficinas de Coosalud y se presentaron los siguientes hallazgos:

Número de documentos encontrados (0 folios)

Discriminados de la siguiente forma:

- RECLAMOS un total de 0 folios
- FELICITACIONES un total de 0 folios
- SUGERENCIAS un total de 0 folios

Para constancia se firma por quienes participaron en la apertura del buzón:

LUISAROTAS

CC 63508352

Jinneth A. Hernandez

CC 27.852.421

