

**ACTA DE REUNIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, ASODEUS DE
COOSALUD EPS
DEPARTAMENTO DE
MUNICIPIO DE PARAMO SANTANDER**

FECHA : **MAYO 31 DE 2023**
LUGAR : OFICINA DE COOSALUD
HORA : 11 AM
PARTICIPANTES: 5 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:
 - A. Capacitación: (describa el nombre y objetivo de la capacitación)

TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

- B. Actualización Normativa: (describa el tema)
 - C. Información general: (describa el tema)
3. Apertura del Buzón de sugerencias
4. Programación de la próxima reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Diana Elizabeth Ariza Diaz 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 Páramo.
2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de Diana Elizabeth Ariza Diaz, colaborador de Coosalud EPS.
 - 3.1. TEMAS DEL MES. NOMBRAR LOS TEMAS DEL MES.

TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

3.2. EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES

TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

TRATO DIGNO

El trato digno del servicio tiene el propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respecto y enfrentar el final de la vida con dignidad



la [Ley Estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015](#), en su Artículo 10 literal p) señala que el paciente tiene derecho: "A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio".

Es por ello, que algunas EPS del país han migrado casi en su totalidad los procesos administrativos a internet. A través del desarrollo de diferentes mecanismos tecnológicos facilitan el acceso a los servicios por parte de los pacientes mediante autogestión. Los sitios web para asignación de citas o exámenes diagnósticos, los [call center](#), las aplicaciones para celular, permiten reducir los desplazamientos a las instalaciones médicas, brindar atención en tiempo real, entre otros aspectos, pero los afiliados que no saben utilizar estos mecanismos aún realizan los trámites de la manera tradicional como es la atención presencial.



La atención que brinde el personal de Coosalud debe estar libre de actitudes y comportamientos que reproduzcan prácticas discriminatorias, tales como: prejuicios y estereotipos en razón del sexo, la orientación sexual, la raza, etnia, religión, edad, origen familiar o regional, posición política o filosófica, apariencia física, condiciones físicas o psicológicas, entre otras, de las personas que recurren a la entidad. Ningún personal podrá obstaculizar el acceso a los servicios que brinda la Entidad por anteponer sus creencias políticas, religiosas u otras preferencias personales.



El personal que interactúe con los usuarios a través de los diferentes canales de atención, debe tener siempre una buena disposición para actuar de manera:

1. **Respetuosa:** al valorar la autonomía de todos los ciudadanos como seres humanos titulares de derechos, en el reconocimiento recíproco de la necesidad de cuidado por la fragilidad de la condición humana.
2. **Amable:** trabajando con actitud comprensiva, receptiva y atenta, en la pronta solución de los problemas y en favor de los intereses de los ciudadanos. El personal de la empresa saludará y se despedirá de manera cortés, y mantendrá una actitud afable durante la interacción con el usuario, evitando respuestas frías y ligeras.
3. **Confiable:** expresando capacidad y deseo de proporcionar una atención ágil y eficaz, mostrando tener pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios, para generar seguridad a los usuarios.
4. **Solidaria:** con un sentido de cooperación y trabajo en equipo, y expresando un sentimiento de empatía por la situación del usuario, esmerándose por ayudar de manera efectiva.
5. **Incluyente:** ofreciendo acceso equitativo y atención igualitaria de la misma calidad a todos los usuarios, valorando la diversidad y efectuando ajustes necesarios con una mirada integral de la realidad de cada persona, para garantizar la participación y una atención especializada a quien lo requiera.

6. **Oportuna:** la respuesta a la solicitud del servicio debe darse dentro de los términos de Ley o en el tiempo acordado con el usuario. Durante las horas establecidas el personal permanecerá en su puesto de trabajo. En caso de ausentarse tiene que quedar un compañero encargado para garantizar la continuidad del servicio.

7. **Honesta:** al responder a los usuarios y, en particular, en el caso de una negativa frente a lo solicitado, el personal debe expresarse con claridad y precisión, de conformidad con los hechos, la verdad y la justicia, evitando rodeos. En ninguna circunstancia el personal puede recibir dádivas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención. Además, sólo puede comprometerse con lo que puede cumplir.

8. **Efectiva:** anticipándose y satisfaciendo las necesidades del usuario, resolviendo lo pedido de manera completa y orientándolo sobre los procedimientos a seguir, esforzándose por desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas. Cuando el usuario no pueda acceder a lo solicitado, el personal se asegurará de que el usuario entendió los motivos, ofreciéndole alternativas que puedan solucionar la necesidad de atención identificada.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

- Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes.
- Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años.
- Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

Discapacidad auditiva: Personas que presentan una falta o disminución para oír, y que su lengua natural es la visual- gestual.

Discapacidad visual: Personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión.

Discapacidad física o motora: Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor.

Discapacidad cognitiva y/o mental: Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desenvolvimiento corriente.



3. Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 30 del mes JUNIO del año 2023 a las 11: 00 en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,

[illegible]