

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

FECHA : 25/05/2023
LUGAR : Oficina local de Coosalud
HORA : 4:00 Pm
PARTICIPANTES : 4 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: TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD-DEBERES Y DERECHOS-PROMOCION AFILIACION
 - B. Actualización Normativa
3. Programación de la próxima reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Elizabeth Cadena, 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 Zapatoca.
2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de Elizabeth Cadena, colaborador de Coosalud EPS.
 - 2.1 TEMAS DEL MES. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD –DEBERES Y DERECHOS-PROMOCION DE LA AFILIACION
 - 2.2 EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES

TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

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 humanización en salud debe manifestarse desde el primer contacto con el paciente, a través de una comunicación fluida, efectiva y cálida, el cual debe sentir un trato personalizado y cariñoso, cuidando el lenguaje verbal lo que decimos y cómo lo decimos y el lenguaje gestual, que trasmite igualmente mensajes.

El Trato Digno incluye saludo amable, presentación del personal de salud, hablar a la paciente por su nombre, explicación e información de procedimientos a realizar, salvaguardar la intimidad, trato respetuoso, y la satisfacción del paciente con respecto al trato del personal que le atendió.

El trato digno se refiere a la percepción que tiene el paciente o el familiar del trato y de la atención proporcionada, que es además considerado como un derecho de los pacientes al recibir atención.

La atención humanizada debe basarse principalmente en la empatía, por lo tanto, le corresponde al personal que atiende en salud ponerse en la piel del cliente y comprender su dolor de una manera real y sincera.

La humanización de la salud como asunto ético tendrá como principio el respeto al valor de la persona humana y a su dignidad en todas sus circunstancias, puede decirse, incluso, que los derechos humanos nacen en el contexto de defender la dignidad del ser humano.

Los funcionarios y/o trabajadores de las entidades vigiladas que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales del plan de salud, deben ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante las respectivas entidades, el buen trato debe ser recíproco, es de doble vía, es un encuentro Usuario – funcionario y por lo tanto se relaciona con la percepción que tenemos de los demás y de nosotros mismos.

Dicho trato debe cumplir como mínimo, con las siguientes características:

- 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 preferencial, 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.
- Aplicar y Garantizar los Derechos y Deberes de los usuarios.

El concepto de humanización trata de hacer digno el servicio en una entidad de salud, de una obligación que tenemos de ayudar al prójimo, del derecho que tenemos desde que nacemos a tener una vida digna y para poder vivirla requerimos de salud física mental y bienestar social.

DEBERES Y DERECHOS

Para nuestra EPS es de vital importancia mantener usuarios capacitados en deberes y derechos, esto nos permite conocer de cerca sus inconformidades, satisfacciones o sugerencias y permitirá al afiliado conocer sus derechos y velar por su cumplimiento.

Sabemos que al capacitarlos tendremos afiliados actualizados con los conocimientos adecuados y determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre sus deberes y derechos nos permite como institución valorar que falencias tenemos y en cuales debemos trabajar más. Los derechos y deberes de los usuarios son un factor fundamental en un sistema de salud y la vez un indicador de la calidad del servicio, por tal motivo nosotros como instituciones tenemos la responsabilidad de promover su conocimiento

PROMOCION DE LA AFILIACION

El objetivo de este proceso es promover el acceso al SGSSS, fortaleciendo las estrategias de promoción de la afiliación en el municipio de Zapatoca, con especial énfasis en la población pobre y vulnerable.

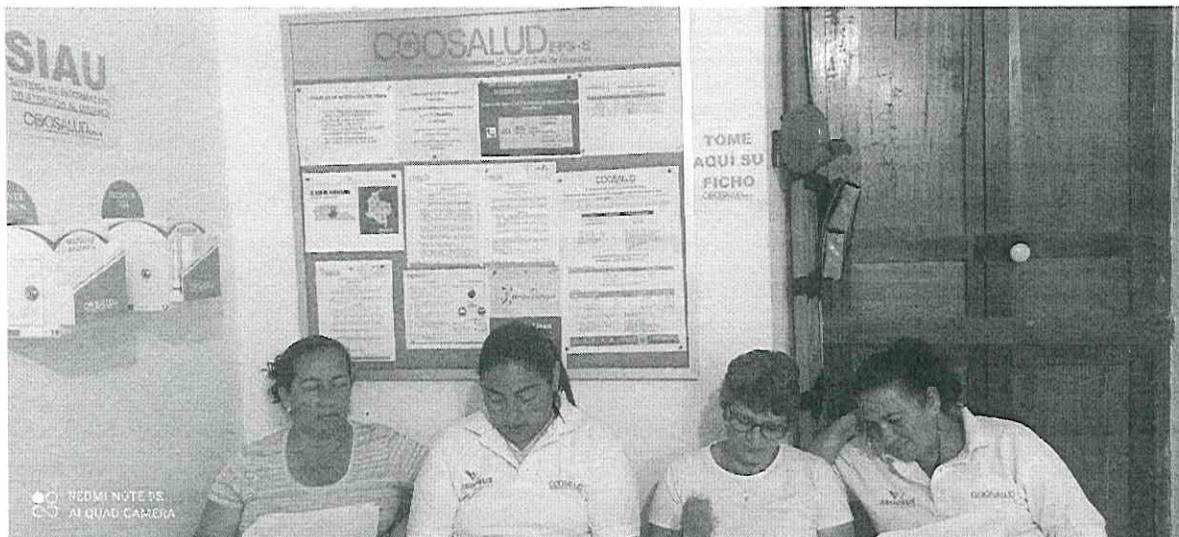
El equipo de la promoción de la afiliación del grupo de aseguramiento, realizamos procesos educativos sobre el SGSSS, dicha estrategia permite que las personas conozcan más sobre conceptos y generalidades del sistema de salud, rutas de afiliación, traslados, movilidad, portabilidad entre otros.

El proceso educativo se logra a través de articulaciones institucionales y comunitarias y la intervención de los grupos capacitados que tienen el compromiso de crear estrategias para multiplicar la información y permite que las personas conozcan más sobre sus deberes y derechos en salud.

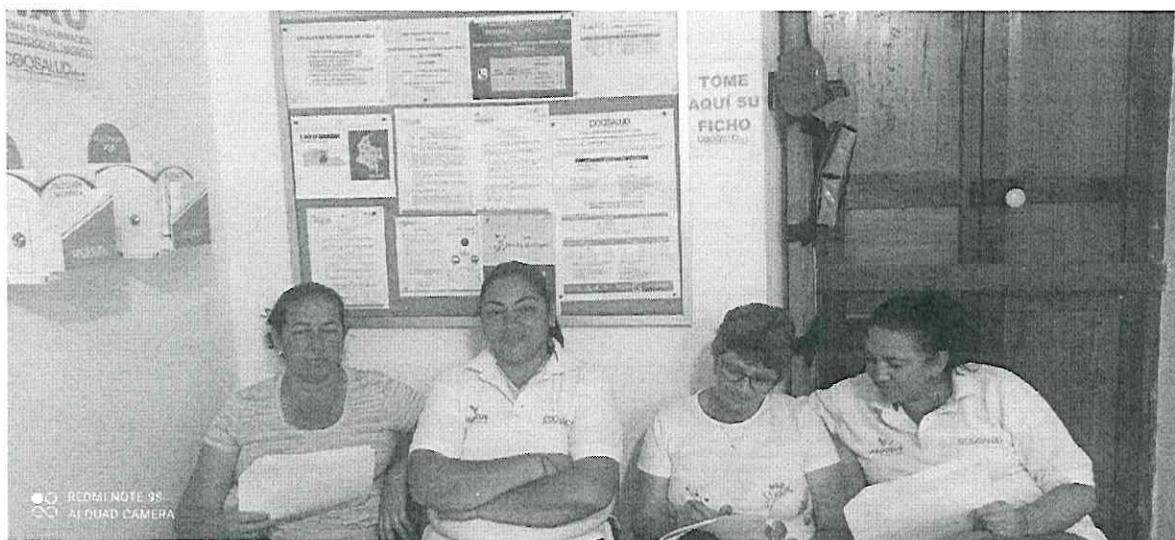
Por otro lado, el equipo de promoción de la afiliación cuenta con articulación interinstitucional para llevar a cabo eventos de afiliación.

Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 30 del mes Junio del año 2023 a las 4:00 pm en la oficina de COOSALUD EPS.

REGISTRO FOTOGRAFICO



REGISTRO FOTOGRAFICO



DEPARTAMENTO:	SANTANDER	FECHA (AAAA/MM/DD):	2023/05/25
MUNICIPIO:	ZAPATOCA		
MATERIAL ENTREGADO:		EDUCATIVO	<input checked="" type="checkbox"/> INFORMATIVO <input checked="" type="checkbox"/>

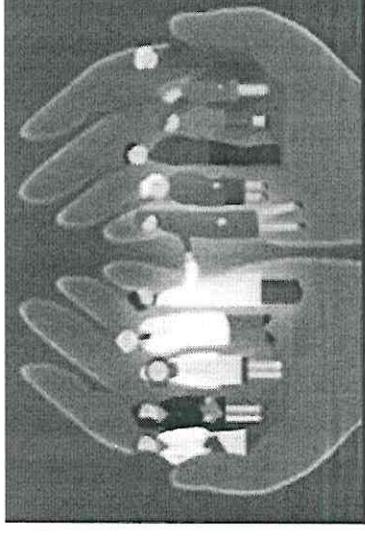
N°	DOC. IDENTIFICACION	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1.	63519126	Eleotilde Leon	Eleotilde Leon
2.	63-322-731	Eleotilde Leon Vasquez	Eleotilde Leon Vasquez
3.	63519126	Yenny Tatiana Acevedo Duran	Yenny Tatiana Acevedo Duran
4.	63493172	Claudia Leon Gonzalez	Claudia Leon
5.	63519056	Silvia Susana Roman Vasquez	Silvia Susana R.V.
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			
36.			
37.			
38.			
39.			
40.			

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 respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad

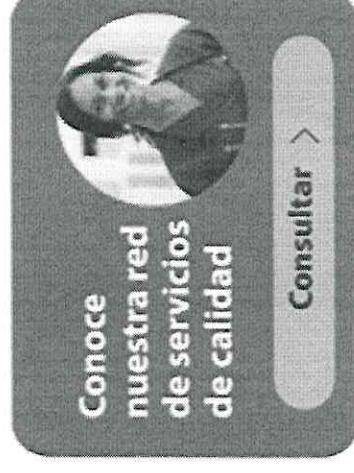


la Ley Estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015, en su Artículo 10 literal p) señala que el paciente tiene derecho: “A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que le corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio”.

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 la 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 comportamiento que reproduzcan prácticas discriminatorias, tales como: prejuicios y estereotipos en razón de 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 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 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 de 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.

CONVOCATORIA No 05ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE Zapatoaca DEL
DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Para: Integrantes de ASOCIACIÓN DE USUARIOS
De: Junta directiva de ASOCIACIÓN DE USUARIOS
Motivo: Invitación a sesión

Reciba un cordial saludo.

Nos complace invitarlo a participar en la reunión de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS de nuestra zona, con el fin de dar a conocer los avances que hemos tenido en nuestro Plan de acción y otra información que consideramos de interés compartir con cada uno de ustedes.

Lugar: OFICINA Local
Fecha: 25-05-2023
Hora: 4:00 pm

Si desea mayor información sobre esta convocatoria, puede acercarse al colaborador de Coosalud EPS.

Atentamente,



PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

