

CONVOCATORIA No 05

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE CONTRATAACION
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 COOSALUD

Fecha: 31 de mayo 2023

Hora: 4:10 pm

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

Atentamente,



PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE DEL USUARIO	IDENTIFICACIÓN	FIRMA DEL USUARIO
Ana Consuelo Sanabria	300000135	Ana Consuelo Sanabria
Nieves Garzon Arias	1099282213	
Lizet Diaz	39656094	Lizet Diaz

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

FECHA : 31 DE MAYO 2023
LUGAR : Oficina de COOSALUD EPS
HORA : 4: 10 pm
PARTICIPANTES: 3 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 sesión
4. Apertura del Buzón de sugerencias
5. Programación de la próxima reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. EVA PATRICIA LOPEZ HEREDIA 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 Contratación.
2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de EVA PATRICIA LOPEZ HEREDIA, colaborador de Coosalud EPS.
 - 3.1. TEMAS DEL MES. **TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD.**
 - 3.2. EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES
 - 3.3. Se da a conocer que 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.

TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

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

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, 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.

