

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

**FECHA** : Mayo 26 de 2023  
**LUGAR** : Oficina Local  
**HORA** : 04:00 pm  
**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:
3. Programación de la próxima reunión

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. Carmen Acevedo Romero 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 El Guacamayo.
2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de Carmen Acevedo Romero, colaborador de Coosalud EPS.

**TEMA DEL MES. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO**

Se conto con material de apoyo para la explicación del tema donde se dio a conocer cuál es el propósito del trato digno del servicio, de qué manera debe estar el personal que interactúe con los usuarios a través de los diferentes canales de atención, en que tipo de usuario es catalogada una atención preferencial y cuales son los tipos de discapacidad.

**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 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.



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 salutaria y se despedirá de manera cortés, y mantendrá una actitud amable durante la interacción con el usuario, puntuando respuestas frías y ligeros.
- 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.

Al finalizar la charla de capacitación se les pregunta a los asistentes por la comprensión de los temas tratados para profundizar inmediatamente en lo que sea necesario, pero ellos manifiestan entender.

3. Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 23 del mes junio del año 2023 a las 04:00 pm en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,

| NOMBRE                     | NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN | CARGO           | FIRMA                |
|----------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| Enka Garzón Benavides      | 1014226892               | Vicepresidencia | Enka Garzón B        |
| Luz Stella Novaraj Velazco | 1049.896.000             | Vocal           | Luz Stella Novaraj   |
| Nancy Yolima Velazco       | 27965129                 | Presidenta      | Nancy Yolima Velazco |
| Mariela Fernanda Dorote    | 152700615                | Vocal           | Mariela Fernanda     |
| Edilisa Sánchez Alvaraz    | 37-338-154               | Secretaría      | Edilisa Sánchez A    |

  
**CARMEN ACEVEDO ROMERO**  
Gestora Municipal