

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

**FECHA** : **30 DE MAYO DE 2023**  
**LUGAR** : OFICINA DE COOSALUD  
**HORA** : 04: 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:

Lograr que los integrantes comprendan y entiendan que es el

**B. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD**

- C. Actualización Normativa:

**TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD**

Información general: mediante Diapositivas

3. Evaluación de la sesión
4. Apertura del Buzón de sugerencias
5. Programación de la próxima reunión

### **DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. Ruth Esperanza Patiño Jerez 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 Peñón.
2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de Ruth Esperanza Patiño Jerez, colaborador de Coosalud EPS.

## TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

COOSALUD

### 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



COOSALUD

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 tramites de la manera tradicional como es la atención presencial.



COOSALUD

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.



**COOSALUD**

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.

**COOSALUD**

**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.

**COOSALUD****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.

*¡Gracias!*

3. Se procede a evaluar la sesión. Se anexan copias.
4. Se abre el buzón de sugerencias y se elabora el acta.
5. Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 28 del mes Marzo del año 2023 a las 4:00 pm en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,

| <b>NOMBRE</b>        | <b>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN</b> | <b>CARGO</b>   | <b>FIRMA</b>               |
|----------------------|---------------------------------|----------------|----------------------------|
| KAREN ANDREA BARRERA | 1098171819                      | PRESIDENTE     | <i>Karen A. Barrera D.</i> |
| SANDRA MILENA PARDO  | 1098170700                      | VICEPRESIDENTE | <i>Sandra Pardo.</i>       |
| AUDRI MOSQUERA       | 35263428                        | SECRETARIA     | <i>AUDRI MOSQUERA</i>      |
| AGUSTIN PATIÑO       | 91453120                        | VOCAL          | <i>Agustin Patiño</i>      |

PRUEBA SESION MES DE MAYO

DESCRIBA TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

Muy bueno mucha atención una manera agradable al momento de preguntar.

COMO DEBE SER EL TRATO HACIA LOS USUARIOS

Amable, bueno y adsequible.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

oral, Física, verbal, Psicológica.

Jandra Pardo.

PRUEBA SESION MES DE MAYO

DESCRIBA TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

El buen trato hacia los usuarios con respeto y dignidad sin discriminación alguna.

COMO DEBE SER EL TRATO HACIA LOS USUARIOS

Hablarles de manera respetuosa y colaborarles en lo que mas se les pueda servir sin discriminación alguna, teniendo en cuenta que el respeto debe ser mutuo

TIPOS DE DISCAPACIDAD

Personas en sillas de ruedas  
Personas con enfermedades incurables  
Personas no violentos o

Karen A. Barrera D.

## PRUEBA SESION MES DE MAYO

DESCRIBA TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD.

Tratar a los pacientes y usuarios: trato digno con respeto  
Ser humanista, Amable y cordial

COMO DEBE SER EL TRATO HACIA LOS USUARIOS

Amabilidad - Confianza - Etica Profesional - Responsabilidad  
tolerancia, solidaridad.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

Visual, Auditiva, Física Mental

AUDRY MASQUEVA

## PRUEBA SESION MES DE MAYO

DESCRIBA TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

Que se tenga una buena atencion para con los usuarios  
el personal que lo atiende, que las cosas que solicite tengan  
una respuesta adecuada y con respeto

COMO DEBE SER EL TRATO HACIA LOS USUARIOS

con respeto, amabilidad y que sus inquietudes sean resueltas.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

Mental.

fisica.

Agustin Patiño S