

CONVOCATORIA No 005

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA 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 CONVOCATORIA PARA LA RENOVACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS del municipio de Barrancabermeja, lo anterior en cumplimiento del decreto 1757 de 1994, la asociación de usuarios se constituirá con el numero plural de usuarios, de los convocados a la asamblea de constitución por la respectiva institución y podrá obtener su reconocimiento como tal por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes.

A continuación, le informamos el lugar en el cual se llevará a cabo la asamblea, de manera que usted como afiliado participa activamente de la misma.

Lugar: OFICINA DE COOSALUD BARRANCABERMEJA

Fecha: 30 de mayo 2023

Hora: 08:00am

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

Atentamente



MARIA ANGELICA ARIAS RUEDA

Atención usuario Municipio Barrancabermeja

**COOSALUD EPS-S
MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA**

FECHA : 30 – MAYO-2023
LUGAR : Oficina de COOSALUD EPS-S
HORA : 08:00 AM
ASISTENTES : (Se anexa firma de los asistentes)
OBJETIVO : CAPACITACION E INFORMACION A USUARIOS TRATO DIGNO Y
HUMANIZADO

- 1.Saludo de bienvenida
- 2.Exposición de los temas preparados para el día
- 3.Entrega de Folletos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El GESTOR MUNICIPAL, MARIA ANGELICA ARIAS RUEDA, da el saludo de bienvenida a los asistentes, les da los agradecimientos por su asistencia a la reunión y da a conocer el objetivo de la misma. Además, les agradece el compromiso a los integrantes de la asociación de Usuarios de COOSALUD EPS-S en el MUNICIPIO.

Procedemos a escuchar el Himno a COOSALUD, el cual se seguirá poniendo al inicio de todo acto grupal que tenga relación con la institución.

La exposición de los temas preparados para el día está a cargo de **GESTOR MUNICIPAL**.

TEMAS DEL MES CAPACITACION E INFORMACION A USUARIOS TRATO DIGNO Y HUMANIZADO

GRACIAS
CORDIALMENTE



MARIA ANGELICA ARIAS RUEDA

GESTOR MUNICIPAL BARRANCABERMEJA

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 trámites de la manera tradicional como es la atención presencial.



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.

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.

CAPACITACION ☒ INDUCCION ☐ ENTRENAMIENTO ☐ SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ☐ ACTIVIDAD ☐

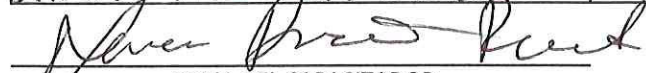
FECHA: 30/05/2023 LUGAR:

TEMAS INCLUIDOS: Trato Digno y Humanizado

CAPACITADOR(ES): Nancy Angelica Anas

TIPO DE CAPACITADOR: INTERNO ☒ EXTERNO ☐ HORA DE INICIO: HORA FINAL:

ASISTENTE	CARGO	SUCURSAL	FIRMA
JOHN FREDY	USUARIO	Bca Bja	JOHN FREDY
COLLOS Valencia	USUARIO	Bca Bja	COLLOS Valencia
Lina montes	USUARIO	Bca Bja	Lina montes
RUBY BOTIVIERES beltran	USUARIO	Bca Bja	RUBY BOTIVIERES bel.
Juan Jose Sainz	USUARIO	Bca Bja	Juan Jose Sainz
Eusebio rose Duran caro	USUARIO	Bca Bja	Eusebio rose Duran caro
Eliane als marz	USUARIO	Bca Bja	Eliane als marz
Ramiro Pereira de	USUARIO	Bca Bja	Ramiro Pereira de
Voli Sleny Casalins	USUARIO	Bca Bja	Voli Sleny Casalins
SEFELAN GOMEZ ARAUJO	USUARIO	Bca Bja	SEFELAN GOMEZ ARAUJO
Unbano quitara	USUARIO	Bca Bja	Unbano quitara
Edison Leon Pineda	USUARIO	Bca Bja	Edison Leon Pineda
Katherine Garcia. Caballero.	USUARIO	Bca Bja	Katherine Garcia. Caballero.
Liliana Anaya. Saeed	USUARIO	Bca Bja	Liliana Anaya. Saeed


FIRMA DEL CAPACITADOR

Con la firma del presente documento manifiesto de manera libre, previa y debidamente informada que autorizo a COOSALUD para efectuar tratamiento sobre los datos personales aquí recolectados, con la finalidad de llevar un control de asistencia a eventos de capacitación. Declaro que he sido informado de los derechos de consulta, reclamo y rectificación que tengo como titular de mis datos personales conforme a los lineamientos de la política de tratamiento de Política de Tratamiento de Información Personal de la entidad, dispuesta para su consulta en el sitio web: www.coosalud.com, y de conformidad con esta, mis datos personales podrán ser suprimidos cuando no exista deber legal o contractual de conservarlos.