

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

**FECHA :29/05/2023**

**LUGAR : OFICINA COOSALUD PUENTE NACIONAL**

**HORA :11.00 AM**

**PARTICIPANTES: 8 personas (Se anexa firma de los asistentes).**

**OBJETIVO:** Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día: 26/06/2023

1. Bienvenida
2. Exposición de los temas preparados para el día: TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD
3. Capacitación: TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD
  - A. Actualización Normativa
  - B. Información general
4. Evaluación de la sesión
5. Apertura del Buzón de sugerencias
6. Programación de la próxima reunión 26/06/2023

#### **DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. LAS GESTORAS MUNICIPALES FLORELBA OVALLE DURAN Y MERCEDES GUERRERO HERRERA, colaboradoras 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 Puente Nacional
2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de FLORELBA OVALLE DURAN Y MERCEDES GUERRERO, colaboradoras de Coosalud EPS.
7. TEMAS DEL MES. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD
  - 3.2: EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES
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 26 del mes 05 del año 2023 a las 11 am en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,



## EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES

### TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

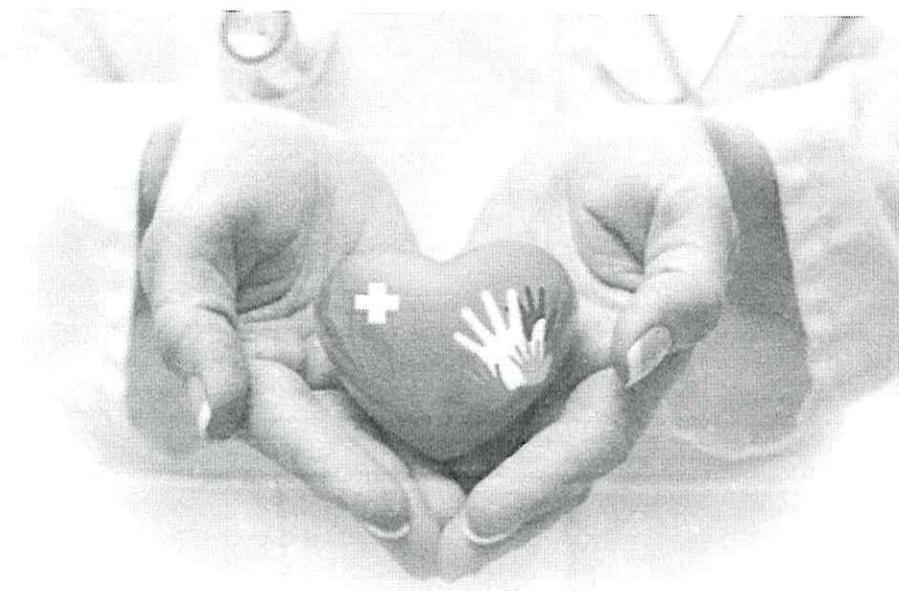
#### TRATO DIGNO

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 respecto 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 tramites de la manera tradicional como es la atención presencial.



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.



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.

## 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.



FORELBA OVALLE DURÁN



MERCEDES GUERRERO HERRERA

**CONVOCATORIA No**

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE PUENTE NACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
SANANDER

Para: Integrantes de ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
De: Junta directiva de ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
Motivo: Invitación a sesión TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD

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 Puente Nacional

Fecha: 29/05/2023

Hora: 11.00\_

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

Atentamente,

Diana Marcela Pardo - Sandia Vargas

PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS



FOTOS CAPACITACION ALIANZA DE USUARIOS MES DE MAYO PUENTE NACIONAL

