

ACTA DE REUNIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, ASODEUS DE
COOSALUD EPS
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CHUCURI

FECHA : 30/05/2023
LUGAR : Oficina local de Coosalud
HORA : 4.40 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: TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD
 - B. Información general:
- 3. Evaluación de la sesión
- 4. Apertura del Buzón de sugerencias
- 5. Programación de la próxima reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- 1. Sandra Milena Sinuco Zarate 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 San Vicente de Chucuri.
- 2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de Sandra Milena Sinuco Zarate, colaborador de Coosalud EPS.
 - 3.1. TEMAS DEL MES. TRATO DIGNO Y HUMANIZADO EN SALUD
 - 3.2. EXPLICACIÓN DEL TEMA.

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.
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.

Se envía al grupo de whatsapp diapositive para compartir con sus comunidades.

Se cuenta con la participación de la funcionaria del SAT Luz Esther quien participa con el tema habilidades blandas y participació social en salud. Adjunto material hizo entrega a cada participante.

3. Se procede a evaluar la sesión. Se realiza evaluación escrita y se anexan copias.

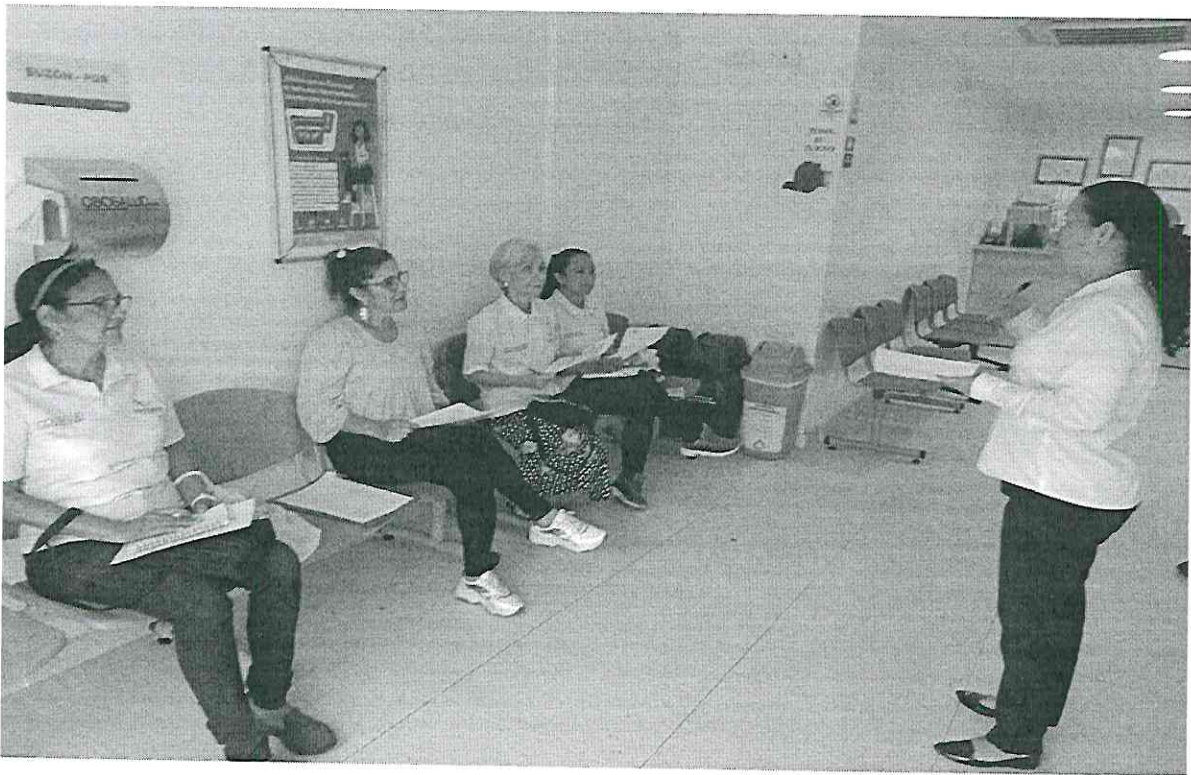
Se abre el buzón de sugerencias (Se omite en el momento porque esta se realiza por parte de la secretaria de asodeus los viernes de cada semana)

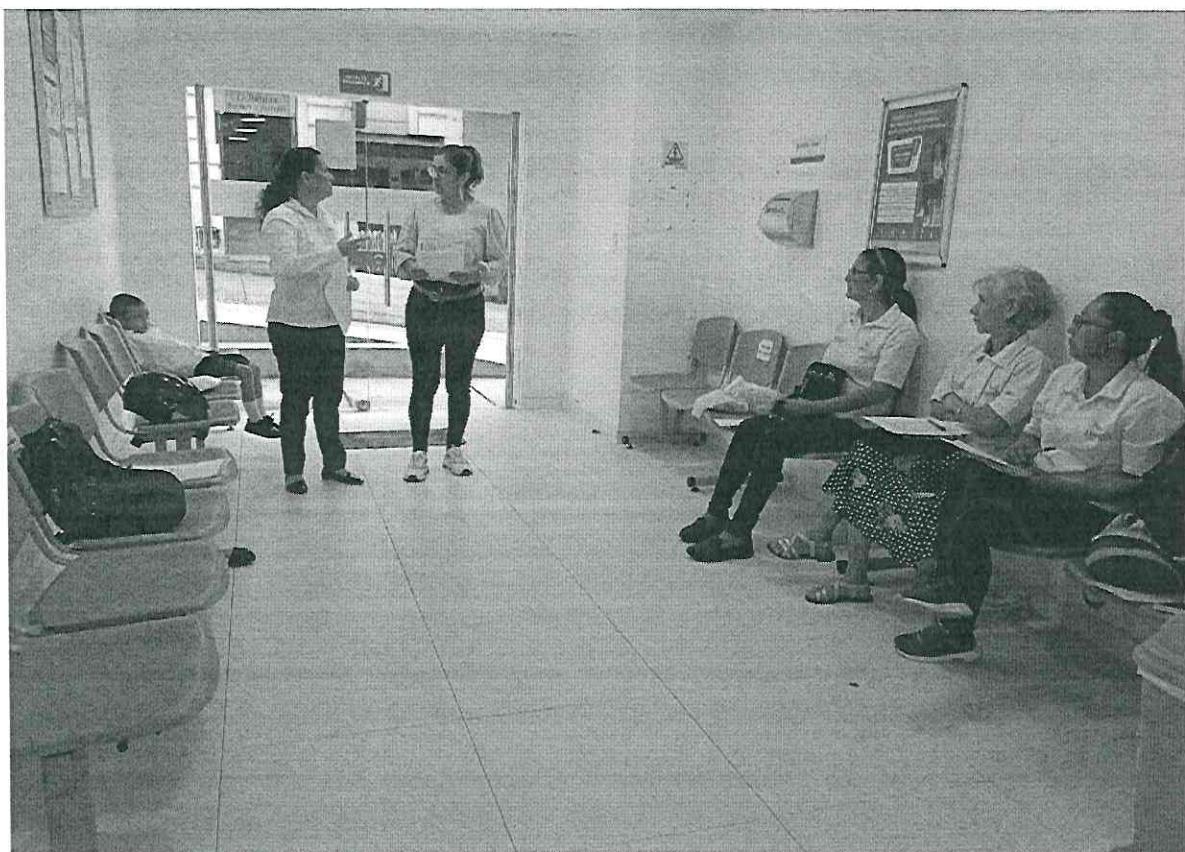
4. Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 28 del mes junio del año 2023 a las 11:00 am en la oficina de COOSALUD EPS.

En constancia firma.



REGISTRO FOTOGRAFICO.





[illegible]

CONVOCATORIA 06

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE SAN VICENTE DE CH. DEL DEPARTAMENTO
DE SANTANDER

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 COCAE COOSALUD.
Fecha: 28-JUNIO-2023
Hora: 4 pm

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

Atentamente,

Maria Luisa Martinez R.

PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

[illegible]

Pero, sí existen herramientas para demostrar que tiene una ética de trabajo y también habilidades blandas, cómo nuestro diagnóstico de competencias individual y a nivel empresa.

HABILIDADES BLANDAS



COMUNICACIÓN Y
ESCUCHA ACTIVA



LIDERAZGO



PLANIFICACIÓN Y
GESTIÓN DEL TIEMPO



FLEXIBILIDAD



ORIENTACIÓN A
RESULTADOS



ORIENTACIÓN A
RESULTADOS



NEGOCIACIÓN



Icons made by Flaticon



SOCIALIZACIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, ASOCIACIÓN

¿QUE SON LAS COMPETENCIAS?

Una competencia es, según el diccionario de la Real Academia Española, una "Pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado".

Las competencias se dividen en personales y laborales. En el mundo laboral, las competencias son aquellas habilidades, fortalezas o virtudes que nos permiten desarrollar nuestro puesto de una forma más profesional.

¿CUÁLES SON LAS HABILIDADES DURAS?

Las habilidades duras son habilidades de enseñanza o conjuntos de habilidades que son fáciles de cuantificar. Por lo general, aprenderá habilidades duras en el aula, a través de libros u otros materiales de capacitación, o en el trabajo.

Estas habilidades duras a menudo se enumeran en su carta de presentación y en su currículum y son fáciles de reconocer para un empleador o reclutador. Habilidad dura incluye:

Dominio de un idioma extranjero.

Un título o certificado

Digitando rapido

Máquina de operación

Programación de computadoras

¿QUE SON LAS HABILIDADES BLANDAS?

Las habilidades blandas, por otro lado, son habilidades subjetivas que son mucho más difíciles de cuantificar. También conocidas como «habilidades de las personas» o «habilidades interpersonales», las habilidades blandas se relacionan con la forma en que te relacionas e interactúas con otras personas.

A diferencia de las habilidades duras, es difícil señalar evidencia específica de que posees una habilidad blanda. Si un empleador está buscando a alguien que conozca un lenguaje de programación, puede compartir su calificación en una clase o señalar un programa que creó usando el lenguaje.

EVALUACION.Nombre. Elma Yaneth Salazar Fecha. 30-05-2023

Concepto de trato digno. es equitativo, respetoso y humano sin excepción, y se da usuario-gestor.

Cual es su RED DE SERVICIOS en el municipio.

Hospital
Dispensario

Que valores debe tener el funcionario interactúa en la atención de los usuarios.

- * Amabilidad
- * respeto
- * sentido de cooperación

Qué población hace parte de la atención preferencial.

- * Discapacitados.
- * Adulto mayor
- * Mujeres Gestantes.

Tipos de discapacidad se trató en la capacitación.

- * físico motora
- * auditiva
- * visual
- * cognitiva.

Gracias.

EVALUACION.Nombre. Maria Luisa Martinez Fecha. 30-5-20-23.Concepto de trato digno. Respeto - humanizado en salud

Cual es su RED DE SERVICIOS en el municipio.

Hospital.LaboratorioFarmacia

Que valores debe tener el funcionario interactúa en la atención de los usuarios.

Exhaustivo - igualdad.

Qué población hace parte de la atención preferencial.

Personas mayores de 60 años
discapitados.

Tipos de discapacidad se trató en la capacitación.

Física. motiva auditiva mental

Gracias.

EVALUACION.Nombre. Annedy Anias Pedraza Fecha. Mayo 30 - 2023Concepto de trato digno. Fortalecer los lazos con la ciudadanía de manera Respetuosa y EquitativaCual es su RED DE SERVICIOS en el municipio. El Hospital - Laboratorio - Dispensario

Que valores debe tener el funcionario interactúa en la atención de los usuarios.

Empática - oportuna - Solidaria - confiable - amableQué población hace parte de la atención preferencial. → Discapacidad Visual, Mujeres embarazadas, adultos mayores de 60 años. .Tipos de discapacidad se trató en la capacitación. → Cognitiva o mental - Autismo Físico motora. .

Gracias.