

**ACTA DE REUNIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
COOSALUD EPS  
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
MUNICIPIO DE FILADELFIA CALDAS**

**FECHA** : 18 de diciembre de 2021.  
**LUGAR** : Oficina de COOSALUD EPS-S  
**HORA** : 2:00 de la tarde.  
**PARTICIPANTES** : 05 personas (Se anexa firma de los asistentes).  
**OBJETIVO** : Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día:

1. Saludo de bienvenida.
2. Himno a COOSALUD.
3. Exposición de los temas preparados para el día.
4. Socialización del tema **PREPARADOS PARA EL DIA**
5. Evaluación de la capacitación.
6. Apertura del Buzón de sugerencias.
7. Proposiciones y varios.
8. Programación de la próxima reunión.

Reabierto  
Cady Vargas  
Hora: 10:34 AM  
Fecha: 03-02-21

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. El gestor municipal del municipio de Filadelfia Caldas **PAULA ANDREA MARTINEZ GRAJALES**, 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 para con la institución al postularse y al ser nuevamente elegidos como integrantes de la asociación de Usuarios de COOSALUD EPS-S en el municipio de Filadelfia Caldas.
2. Procedemos a escuchar el Himno a **COOSALUD**, el cual se seguirá poniendo al inicio de todo acto grupal que tenga relación con la institución.



3. La exposición del tema preparado para el día está a cargo de **SANDRA MILENA ISAZA**, coordinadora UPA suroeste, el cual se denomina: **ATENCIÓN PREFERENCIAL Y TRATO DIGNO** a los usuarios.

## ATENCIÓN PREFERENCIAL Y TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

### ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas. **Adultos mayores y mujeres embarazadas o lactantes.**

Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, juntos con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.

### PROTOCOLO

1. El guarda de seguridad u orientador de manera cordial señalara el lugar destinado para ellos dentro de la sala de espera, y el orientador asigna el turno de atención.
2. Si su estado de salud lo requiere, se pregunta al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá
3. Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes

### Niños, niñas y adolescentes

Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, las personas entre 12 y 18 años de edad, **PROTOCOLO**

1. Priorizar su atención respecto de los otros usuarios del servicio
2. Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquier de los escenarios de atención
3. Evitar sus apelativos que discriminen por la edad, tales como "chino (a) "chiquillo(a) "muchachito (a)
4. Se recomienda no emplear tecnicismo del derecho o de la psicología para evitar confundirlos
5. Se les debe dar la palabra, y propiciar su dialogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto



## GRUPOS ÉTNICOS

Personas que diferencian con el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.

## PROTOCOLO

1. Se identifica si el ciudadano puede comunicarse en español, y de requerirse, informar al jefe inmediato para solicitar un intérprete a la ONIC (organización nacional indígena de Colombia) o a otra organización según la etnia y el lenguaje a traducir
2. Si nos posible ubicar un intérprete, el personal debe ser paciente y tener actitud de servicio para solicitarle al usuario que intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado

## CUIDADANOS EN CONDICIONES DE DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás

1. Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado
2. No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
3. Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
4. Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio, sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación
5. Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando esta sea evidente



## 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 FISICA Y 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 funcionalmente intelectual inferior y que manifiesta una limitación sustancial del desenvolvimiento corriente

## VICTIMAS

- Aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al derecho internacional humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, ocurridas con ocasiones del conflicto armado interno.
- El cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar el primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida, a falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente
- Se debe evitar a toda costa revictimizar a quienes se consideran víctimas, lo que significa incurrir en acciones que generan sentimientos de estigmatización, culpabilidad y rechazo en las personas que demandan la atención

## ATENCION PREFERENCIAL

- Actualmente existe el servicio de atención preferencial para los servicios de salud a personas que cumplan con las condiciones físicas anteriormente mencionadas, con este procedimiento se busca dar cubrimiento a otras líneas de atención al usuario

@CoosaludEPS

@Coosalud\_

@CoosaludEPSS

@coosaludeps



#PásateACoosalud  
Línea de atención nacional 01 8000 515611  
desde tu celular al #922 - [www.coosalud.com](http://www.coosalud.com)

- Por otro lado, es un derecho de los usuarios con este tipo de condiciones, exigir la atención preferencial en los diferentes procesos de atención y servicio presencial de las entidades de salud, el cual se encuentra amparado por la superintendencia nacional de salud quien así lo exige a través
- El cumplimiento de esta exigencia se debe aplicar en los procesos de atención al usuario y línea de frente, en los diferentes canales presenciales en todos los municipios donde opera Coosalud

## TRATO DIGNO

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:

### Respetuosa:

Al valorar la autonomía de todos los ciudadanos como seres humanos titulares de derechos, en el reconociendo recíproco de la necesidad de cuidado por la fragilidad de la condición humana

### 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.

### 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.

### Solidaridad:

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.

**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.

**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.

**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 dadas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención. Además, solo puede comprometerse con lo que puede cumplir.

**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.

4. Procedemos a realizar la entrega y posterior elaboración del formato de evaluación de la capacitación, se anexan copias

5. se realiza la apertura del buzón de sugerencias y se hace el acta

6. Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el próximo año en el mes de enero, se les estará informando la fecha exacta, en la oficina COOSALUD



Para constancia firman,



PAULA ANDREA MARTINEZ

Gestora municipal

COOSALUD EPS

Filadelfia caldas



LAURA MARIA MARIN

Presidenta asociación de usuarios

COOSALUD EPS

Filadelfia caldas



*Cady Regbi;  
Cady y Cargas  
Hora: 10:32  
Fecha: 03-02*

|                           |                                     |
|---------------------------|-------------------------------------|
| <b>MÓDULO:</b>            | LIGA DE USUARIOS                    |
| <b>ÁREA RESPONSABLE:</b>  | MERCADEO_SALUD                      |
| <b>TEMA:</b>              | TRATO DIGNO Y ATENCIÓN PREFERENCIAL |
| <b>NOMBRE:</b>            | PAULA ANDREA MARTINEZ GRAJALES      |
| <b>CARGO:</b>             | GESTORA MUNICIPAL                   |
| <b>SUCURSAL/ AGENCIA:</b> | ANTIOQUIA_FILADELFIA CALDAS         |
| <b>FACILITADOR:</b>       | DANEISY GRANADOS-ANTONIO RESTREPO   |
| <b>FECHA:</b>             | 18 DE DICIEMBRE DE 2020             |
| <b>CALIFICACIÓN:</b>      |                                     |

Para verificar los conocimientos adquiridos en la capacitación, conteste cada una de las siguientes preguntas formuladas por el facilitador.

| PREGUNTAS  | RESPUESTAS  |
|--|---|
| 1_ Qué es trato digno?                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y garantizarles a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través.</li> <li>El trato digno es hablar con las personas, sin tener en cuenta su posición social, con RESPETO ser amable, atento, educado, haciéndole saber a la otra persona lo importante que es para la vida en que vivimos</li> </ul> |
| 2_ Qué es la atención preferencial?              | Es recibir atención humanizada oportuna y eficiente, orientando de manera cordial y atención integral con principios de objetividad y buen trato para la población de protección especial del estado  |
| 3_ Mencione tres sujetos de protección especial. | <ul style="list-style-type: none"> <li>La atención de niños, niñas y adolescentes</li> <li>Mujeres en estado de embarazo</li> <li>Desplazados</li> <li>Víctimas de violencia y del conflicto armado</li> </ul>  |

VIGILADOS SuperSalud

Evalúe la satisfacción de la capacitación, conteste de la manera más honesta posible las siguientes preguntas. Toda sugerencia adicional que nos aporte se la agradeceremos e intentaremos realizarlos. Coosalud mejoramientos pertinentes en las próximas actividades. Por favor, evalúe en la escala 1-5. Línea de atención nacional 01 8000 515611 desde tu celular al #922 - www.coosalud.com



1. **UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN.** Importancia y utilidad que han tenido para usted los temas tratados en la capacitación (1: Inútiles, 2: Poco útiles, 3: Moderadamente útiles, 4: Útiles, 5: Muy útiles):

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

2. **METODOLOGIA UTILIZADA EN EL CURSO.** Respecto a los métodos y estrategias utilizadas por el facilitador para impartir los contenidos fue (1: Pésimas, 2: Malas, 3: Aceptables, 4: Buenas, 5: Excelentes):

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

3. **GRADO DE MOTIVACIÓN DEL FACILITADOR.** El nivel de participación y de motivación ofrecido por el facilitador fue (1: Muy bajo, 2: Bajo, 3: Regular, 4: Alto, 5: Muy alto):

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

4. **CLARIDAD DE LA EXPOSICIÓN.** Respecto al lenguaje utilizado y el orden dado al curso, usted considera que fueron en general (1: Pobres, 2: Confusos, 3: Mediocres, 4: Buenos, 5: Excelentes):

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

5. **NIVEL DE ASIMILACION Y COMPROMISO PERSONAL CON LOS TEMAS TRATADOS.** Evalúese a usted mismo en el grado de motivación e interés personal para atender y seguir la capacitación y sus actividades (1: No estuve atento, no capté mi interés, 2: Estaba interesado, pero me distraje fácilmente, 3: Solo me concentré por momentos, 4: Estuve atento todo el tiempo, pero no me animé a participar, 5: Estuve atento todo el tiempo, participé activamente).

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

6. **CALIDAD DEL MATERIAL ENTREGADO.** El material que le fue entregado como apoyo a la capacitación fue (1: De muy pobre contenido, 2: Malo, no se entendía nada, 3: Regular, pudo ser mejor; 4: Bueno, ayudó mucho; 5: Excelente, no pudo ser mejor):

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

7. **CALIDAD DE LAS AYUDAS AUDIOVISUALES.** Las ayudas audiovisuales (diapositivas, carteleras, videos, etc.) utilizadas por el facilitador fueron (1: Pésimas, 2: Malas, 3: Regulares, 4: Buenas, 5: Excelentes):

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

8. **INFRAESTRUCTURA Y COMODIDAD DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN.** El sitio elegido para adelantar la capacitación fue (1: Pésimo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno, 5: Excelente):

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

9. **CUMPLIMIENTO DEL HORARIO Y DEL PROGRAMA.**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

10. **SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS PRÓXIMAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN:**

---



FIRMA FACILITADOR \_\_\_\_\_

| Nombre del usuario  | Identificación | Firma del usuario  |
|---------------------|----------------|--------------------|
| CAMILA ARIAS GARCIA | 1057305782     | Camila Arias G     |
| JOSE DANIEL BECOCHE | 1058821841     | Jose Becoche       |
| ANGELA MARIA LOPEZ  | 24646654       | Angela M. Lopez    |
| LAURA MARIA PERNIA  | 21002809       | Laura Maria Pernia |
|                     |                |                    |
|                     |                |                    |
|                     |                |                    |
|                     |                |                    |

VICIADO SuperSalud





Filadelfia, 18 de diciembre de 2020

Señora  
**CRISTINA CASTAÑEDA VILLA**  
Directora Local de Salud  
Administración Municipal  
Filadelfia Caldas

Recibido  
Cady Vargas  
Hora: 10:28 AM  
Fecha: 03-Feb-21  
U.U

DESPACHO DEL ALCALDE  
ALCALDÍA DE FILADELFIA

Cordial saludo

Adjunto a la presente, enviamos copia del acta de Reunión con la Asociación de Usuarios de COOSALUD EPS-S, realizada el 18 de diciembre de 2020

Respetuosamente,

*Paula A. Martinez*  
**PAULA ANDREA MARTINEZ**  
GESTORA MUNICIPAL  
COOSALUD EPS-S  
Filadelfia Caldas.