

Santa Barbara, 10 de julio de 2020

ALCALDÍA DE SANTA BARBARA  
RADICADO No. R2020-01383  
CORRESPONDENCIA RECIBIDA  
FECHA: 2020-07-11 11:10:34  
RADICÓ: MARTA CECILIA ALZATE



Doctora  
DIANA PATRICIA MARTINEZ RIVILLAS  
Directora local de Salud  
Santa Barbara

ASUNTO: ENTREGA DE COPIAS DE ACTA DE LIGA DE USUARIOS

Cordial Saludo,

Adjunto a la presente enviamos copia el Acta de Reunión con la Asociación de usuarios de COOSALUD EPS-S, realizada el 26 de junio de 2020.

**SANDRA MILENA ISAZA MARTINEZ**  
Coordinadora UPA  
**COOSALUD EPS-S**  
Sucursal Antioquia

**ACTA DE REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
COOSALUD EPS-S  
MUNICIPIO DE SANTA BARBARA**

**FECHA** : 26 de junio de 2020  
**LUGAR** : Oficina de COOSALUD EPS-S- Video llamada  
**HORA** : 03 pm de la tarde.  
**ASISTENTES** : 05 personas  
**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. Evaluación de la capacitación.
5. Apertura del Buzón de sugerencias.
6. Propositiones y varios
7. Programación de la próxima reunión.

**DESARROLLO DE LA REUNION**

1. El gestor municipal del municipio de Santa Barbara **ALBA SORANI RENDON BOLIVAR**, 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 con la institución al postularse a ser nuevamente elegidos como integrantes de la liga de usuarios de COOSALUD EPS en el Municipio.

2. procedemos a escuchar el Himno a **COOSALUD**.

3. la exposición de los temas preparados para el día está a cargo de Alba Sorani Rendon Bolivar, gestora del municipio de Santa Barbara, 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, junto 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 cualquiera de los escenarios de atención.
3. Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)”, “chiquillo (a)”, “muchachito (a)”
4. Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.
5. Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.

**Grupos étnicos**

Personas que se diferencian en 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 no es 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.

**Ciudadanos en condición 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, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las 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 ésta 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 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.

**VÍCTIMAS**

- Aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º 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 ocasión del conflicto armado interno.
- El cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en 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 re-victimizar 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.

### **ATENCIÓN 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.
- 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.

Pensando en el bienestar de nuestros usuarios, en **Coosalud**, contamos con:

- Sillas de atención preferencial
- Señalización de puestos de trabajo
- Turnos preferenciales
- Demarcación para personas con discapacidad visual y auditiva
- Personal capacitado e idóneo para la atención a personas con discapacidad dispuestos y comprometidos a brindarles la mejor atención.
- Orientador de turnos
- Ventanillas especiales de atención
- Buena luminosidad.
- línea de atención al usuario, numeral # 922 , pagina web, correo electrónico, sala de espera con su respectivo mobiliario acorde a las necesidades de la población usuaria, horario de atención visible, formatos, manual de procesos y procedimientos que incluya todas las acciones requeridas.
- Buzón de sugerencias con apertura periódica y acciones tomadas frente a estas sugerencias, carteleras, cartas de negación de servicios y recursos tecnológicos para la prestación del servicio (computador, impresora, Fax, etc.)".

**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 reconocimiento 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.

La atención que brinde el personal de Coosalud debe estar libre de actitudes y comportamientos que reproduzcan prácticas discriminatorias, tales como: prejuicios y estereotipos debido al 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.

**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.

**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.

**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 dádivas a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención. Además, sólo 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.

Analizando con la liga de usuarios estos temas, resaltan el gran trabajo que realiza Coosalud en nuestro municipio, reconocen nuestra EPS como la mejor tanto en su servicio como en el trato que se brinda a sus usuarios, se sienten satisfechos y muy agradecidos con la entidad.

La señora teresa Cardona agradece de forma personal la atención que le ha brindado Coosalud en su tratamiento, dice que no ha tenido inconveniente alguno para la prestación del servicio, siempre a sido muy oportuno.

**4- Procedemos a realizar la entrega y posterior elaboración del formato de evaluación grupal de la capacitación. Se anexa copia.**

#### **5. INFORME DE PQR**

Continuamos con la apertura del buzón de surgencias.

		Act.03
	<b>ACTA DE SESIÓN ASOCIACION DE</b>	GEU-F-03
	<b>USUARIOS</b>	Act.03

Para constancia firman,

*Teresa Del Socorro Cardona Soto*

**TERESA DEL SOCORRO CARDONA SOTO**

Presidente Asociación de Usuarios

COOSALUD EPS-S

SANTA BARBARA, ANTIOQUIA

*Luz Mariela Correa de Velez*

**LUZ MARIELA CORREA DE VELEZ**

SECRETARIA Asociación de Usuarios

COOSALUD EPS-S

SANTA BARBARA, ANTIOQUIA

*Marta Cecilia Valencia*

**MARTHA CECILIA VALENCIA VILLADA**

Vocal Asociación de Usuarios

COOSALUD EPS-S

SANTA BARBARA, ANTIOQUIA

**ALBA SORANI RENDON BOLIVAR**

GESTORA MUNICIPAL

COOSALUD EPS-S

SANTA BARBARA, ANTIOQUIA

Participan de forma virtual las señoras:

Barbara Rita Villada de Valencia

Alba Rosa Suaza Sánchez

Mercedes Rosa Alvarez

Marta Cecilia Valencia

<b>MÓDULO:</b>	LIGA DE USUARIOS
<b>ÁREA RESPONSABLE:</b>	ATENCION AL USUARIO
<b>TEMA:</b>	ATENCION PREFERENCIAL Y TRATO DIGNO A LOS USUARIOS
<b>NOMBRE:</b>	ALBA SORANI RENDON BOLIVAR
<b>CARGO:</b>	GESTORA MUNICIPAL
<b>SUCURSAL / AGENCIA:</b>	ANTIOQUIA
<b>FACILITADOR:</b>	ALBA SORANI RENDON BOLIVAR
<b>FECHA:</b>	26/06/2020
<b>CALIFICACIÓN:</b>	5

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

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Que es el trato digno?	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.
2. ¿Qué es la atención preferencial?	Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares
3. Mencione tres sujetos de protección especial	Adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes

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 realizar los mejoramientos pertinentes en las próximas actividades. Por favor, evalúe en la escala 1-5.

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
				X

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 captó 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
				X

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
				X

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
				X

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
				X

9. CUMPLIMIENTO DEL HORARIO Y DEL PROGRAMA.

1	2	3	4	5
				X

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

---



---



---

FIRMA ASISTENTE

*Luzmila Del Socorro Cardenas Soto*

FIRMA FACILITADOR

*[Firma manuscrita]*