

ACTA DE CAPACITACION CONTINUA

**COOSALUD EPS-S
MUNICIPIO DE YOLOMBO**

FECHA : 20/10/2023;
LUGAR : Oficina de COOSALUD EPS-S YOLOMBO
HORA : 10 am
ASISTENTES: (Se anexa firma de los asistentes).
OBJETIVO : Reunión educativa.

Agenda programada para el día:

1. Saludo de bienvenida.
2. Exposición del tema preparado
3. Evaluación de la capacitación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Gladys Perez gestora de coosalud 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 liga de Usuarios de COOSALUD EPS-S en el MUNICIPIO. DE YOLOMBO

Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población.

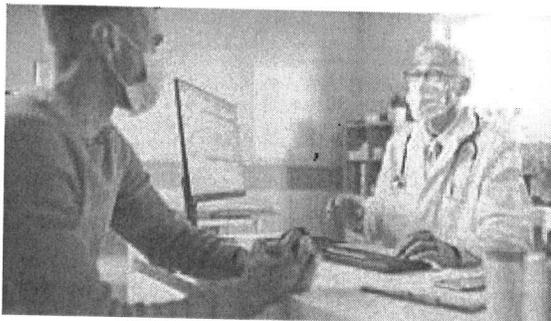
¿Como debe ser la atención en salud?

Los servicios de salud de calidad deben ser: eficaces; seguro; centradas en las personas; oportuna; equitativo; integrado; y eficiente. Mejorar la calidad de los servicios de salud

¿Cuáles son los 3 niveles de atención en salud?

Clásicamente se distinguen tres niveles de atención. El primer nivel es el nivel más cercano a la población, o sea el nivel del primer contacto. En el segundo nivel se encuentran los hospitales de referencia, y el tercer nivel es el formado por hospitales de alta tecnología e institutos especializados.

¿Qué es la atención al paciente?



A su vez, la atención al paciente consiste en servicios prestados por los profesionales de la salud a los pacientes. Estos servicios se refieren al tratamiento y manejo de enfermedades y la preservación del bienestar físico y mental de los pacientes.

ATENCION EN SALA DIGITURNO



¿Qué es un sistema Digiturno?

Digiturno es un sistema inteligente que optimiza los canales de atención a través de tecnologías de, logrando mejorar los niveles de servicio y la experiencia del Cliente. Esta creado para que el sector salud, mejore los tiempos de atención y cree experiencias únicas en salud.

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------|
|  | ACTA DE CAPACITACION CONTINUA | GEU-F-18 Act.04 2020.nov.06 |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------|

Optimizamos la atención al usuario con el sistema DIGITURNO!
 Entrega de turnos automatizados priorizando las solicitudes de acuerdo con cada necesidad.

Beneficios:

- Reduce las filas para la gestión de solicitudes.
- Permite el control de aforos en las salas de espera.
- Mejora la priorización para usuarios según sus necesidades.
- Facilita la espera sentada cómodamente.

Recomendaciones generales respecto al digiturno

Solicita su ficho el cual le indicará el trámite a realizar y en cual puesto será atendido

Estar atenta al llamado

Presentar todo los documentos de acuerdo a la solicitud que se va a realizar

FORMALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA SSG

¿Qué es la cultura para la salud?

Está relacionado con la ejecución de actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, orientadas al fortalecimiento de estilos de vida saludables y al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad universitaria.

¿Cuáles son los 7 elementos de la cultura?

Estos elementos de la cultura se discuten a continuación.

- actitudes
- Lenguaje. ...
- Normas. ...
- Cambio de normas y creencias. ...
- Valores. ...

1.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

importante: Recuerda que el pago de la contribución solidaria corresponde a la sumatoria de las tarifas de cada integrante mayor de edad de tu grupo familiar, y

Si aun no te encuentras sisbenizado, te invitamos a solicitar la encuesta de manera virtual, realizando el registro en la página del [SISBEN](#)

Derechos

Como paciente de nuestro Hospital, usted tiene derecho a:

1. Acceder a los servicios de salud contando con una atención integral, óptima y de alta calidad sin ningún tipo de discriminación.
2. Que usted y su familia reciban información clara sobre su enfermedad que le permita tomar decisiones sobre su tratamiento.
3. A recibir un trato digno, respetando su intimidad, opinión, creencias y costumbres.
4. La privacidad y confidencialidad de su historia clínica.
5. Recibir una atención en salud cumpliendo con los parámetros de calidad y seguridad por parte de personal capacitado.
6. Expresar su opinión frente a los servicios recibidos mediante los canales de comunicación establecidos, y a recibir respuesta.
7. Conocer el costo de los servicios obtenidos.
8. Aceptar o No la donación de órganos.
9. Morir con dignidad.
10. Recibir información sobre sus derechos y deberes administrativos y económicos.
11. Elegir libremente su institución de salud.
12. Recibir o rehusar apoyo espiritual.
13. Participar o No en investigaciones científicas.

Manos cálidas y confiables

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

1. Conocer la realidad sobre su estado de salud

recibir información clara, comprensible y oportuna de su estado de salud, procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, el pronóstico, riesgos que dichos tratamientos conlleve, así como los costos del servicio prestado.

2. Intimidad en la historia clínica

conocer la información consignada en su historia clínica, entender lo allí escrito y que los datos permanezcan en estado de confidencialidad y secreto, sin perjuicio

El paciente tiene derecho a elegir o cambiar libremente su médico, hospital y centro de salud en el que es tratado, sin importar si hace parte del sector público o privado. La financiación del servicio estará sujeta a las reglas de cada Sistema de Seguridad Social de cada país.

Siempre será aceptado que el paciente opte por pedir la opinión de otro profesional para comprobar un diagnóstico. La financiación de este servicio estará sujeta a las reglas de cada Sistema de Seguridad Social de cada país.

4. Derecho a la autodeterminación

El paciente tiene derecho a tomar las decisiones que considere pertinentes para su salud de manera libre y sin presiones. Es importante aclarar que el médico informará las consecuencias de todas las acciones.

Los pacientes adultos y con la disposición mental para hacer lo pueden dar su consentimiento o, por el contrario, negarse a practicarse cualquier examen, terapia o diagnóstico. El paciente tiene derecho a la información necesaria para tomar sus decisiones y puede preguntar, cuantas veces quiera, el propósito y consecuencias de los tratamientos a los que se someta.

El paciente tiene derecho a negarse a participar en la investigación o enseñanza de la medicina.

5. El Paciente en estado de inconsciencia

Si el paciente está inconsciente o no puede expresar su voluntad, se debe obtener el consentimiento de un representante legal, si la ley así lo permite.

Si no se dispone de un representante legal, y se necesita de manera urgente una intervención médica, se debe suponer el consentimiento del paciente, a menos que el paciente haya expresado lo contrario de manera previa.

Si llegara el caso de un paciente con intento de suicidio, el médico está en la obligación de tratar de salvarle la vida.

6. El Paciente legalmente incapacitado

Si el paciente es menor de edad, o está legalmente incapacitado, se necesita el consentimiento de un representante legal. Sin embargo, el paciente debe participar en las decisiones al máximo que le permita su capacidad.

Si el representante legal del paciente, o una persona autorizada por el paciente, Prohíbe el tratamiento que es el mejor para la salud, el médico debe apelar esta Decisión en la institución legal pertinente u otra. Si llegara a presentarse una Emergencia, el médico decidirá lo que sea mejor para el paciente.

7. Procedimientos contra la voluntad del paciente

El diagnóstico o tratamiento se puede realizar contra la voluntad del paciente, en casos excepcionales únicamente si lo autoriza la ley conforme a los principios de ética médica.

8. Derecho a la información

El paciente tiene derecho a conocer la información de su historia clínica así como los detalles de su estado de salud. Sin embargo, esto no incluye la información de terceros que se incluya en el historial de un paciente, para lo cual, necesitará el consentimiento de la persona en cuestión.

De manera excepcional, se puede retener información frente al paciente cuando haya una buena razón para creer que dicha información representaría un serio peligro para su vida o su salud.

La información se debe entregar de manera que sea claramente comprendida por el paciente y su grupo familiar.

El paciente tiene derecho a no ser informado de su estado, por solicitud expresa, a menos que sea necesario para salvaguardar la vida de otra persona.

Si decide no recibir información, el paciente tiene derecho de elegir quién debe ser elegido en su lugar o si, por el contrario, nadie está autorizado a conocer la condición clínica del enfermo.

Deberes en Salud

- Cuidar su **salud**, la de su familia y su comunidad.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de **salud** que lo atiendan.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la **salud** de las personas.
- **Deber:** Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demanden la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo a la capacidad de pago.

Canales de comunicación en una empresa

son los medios y recursos que se emplean para realizar un intercambio de mensajes entre emisores y receptores. Son diversos los **canales** que pueden usarse a lo interno de las **empresas**, pero en la base pueden ser de dos tipos: formales e informales. El proceso de la **comunicación interna** es un segmento de la **comunicación** integrada que enfoca sus acciones en los colaboradores de una empresa. Sus objetivos esenciales son la transmisión y distribución de información relevante y estratégica en un ambiente corporativo. Canales internos de comunicación con Coosalud:

Entre los canales que tenemos para la atención de usuarios tenemos:

del #922, el Correo del Defensor, la consulta al Asistente de Atención o al Gestor Municipal, a fin de todo esto para mayor información respecto a los dificultades e inquietudes de los usuarios .

Red de servicios de la eps la pueden consultar en la pagina web www.coosalud.com Tambien esta fijada en la cartelera de la oficina local del municipio.

- 4- Se procede a evaluar la sesión. Se anexan copias.
- 5- Se abre el buzón de sugerencias y se elabora el acta.
- 6- Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 24 del mes de noviembre 24 del año 2023 a las 3 pm en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,

CAPACITACION INDUCCION ENTRENAMIENTO SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ACTIVIDAD

FECHA: 9/10 DE OCTUBRE 2023 LUGAR: OFICINA COOSALUD YOLOMBO

TEMA: HABITOS SALUDABLES DEBERES Y DERECHOS RED DE SERVICIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

CAPACITADOR: GLADYS PEREZ

TIPO DE CAPACITADOR: INTERNO EXTERNO HORA DE INICIO: 9/AM FINALIZO 9/45

| ASISTENTE | CARGO | SUCURSAL | FIRMA |
|--------------------------------|----------|-----------|---------------------------|
| Erica Marcela Valencia Castro | AFILIADO | ANTIOQUIA | Erica Marcela Valencia C. |
| Rosa Elvira Taborda | AFILIADO | ANTIOQUIA | Rosa Elvira Taborda C. |
| Diana Patricia Alzate Carvajal | AFILIADO | ANTIOQUIA | Diana Alzate |
| Maria camila Rendón | AFILIADO | ANTIOQUIA | camila Rendón Bedoya |
| Alica Alzate | AFILIADO | ANTIOQUIA | Alzate Alica |
| Andrés Betancur | AFILIADO | ANTIOQUIA | Andrés B. |
| Sandra Milena Arango Gomez | AFILIADO | ANTIOQUIA | Sandra M. Arango G. |
| Rina Garcia. D. | AFILIADO | ANTIOQUIA | Rina Garcia. B. |
| Maria Consuelo Hernandez | AFILIADO | ANTIOQUIA | Maria Consuelo Hernandez |
| Marcela Zuluaga Betancur | AFILIADO | ANTIOQUIA | Marcela Zuluaga Betancur |
| Wendos Caballero S. | AFILIADO | ANTIOQUIA | Wendos Caballero |
| Maria Zuluaga | AFILIADO | ANTIOQUIA | |

Glady's Perez

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 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.