

Filadelfia 27 de octubre de 2023

Señora

ERIKA MARCELA LOPEZ MARTINEZ

Directora Local de Salud
Administración Municipal
Filadelfia Caldas

**ALCALDÍA MUNICIPAL
FILADELFIA - CALDAS**
Nit 890 801.144-9
Ventanilla Unica

Fecha: 25 - NOV - 2023

Hora: 12:01 pm

Firma Rdo: Maria Helena @ S

Cordial saludo

Adjunto a la presente, enviamos copia del acta de Reunión con la Asociación de Usuarios de COOSALUD EPS-S, realizada el 27 de octubre 2023 a las 4:00 pm

Respetuosamente,

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

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

FECHA : 27 de Octubre de 2023.
LUGAR : Oficina de Coosalud Filadelfia Caldas
HORA : 04:00 de la tarde
PARTICIPANTES : 06 personas (Se anexa firma de los participantes).
OBJETIVO : Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día:

1. Bienvenida.
2. Himno a Coosalud EPS.
3. Exposición de los temas preparados para el día.
4. Evaluación de la capacitación.
5. Apertura del buzón de sugerencias.
6. Informe de PQRSF recibidos en COOSALUD EPS-S durante el mes de septiembre de 2023.
7. Programación de la próxima reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Gestora municipal de Filadelfia Caldas **PAULA ANDREA MARTINEZ GRAJALES**, da el saludo de bienvenida, les da los agradecimientos por su participación y da a conocer el objetivo de la misma.
2. Procedemos a escuchar el himno a Coosalud.
3. La exposición de los temas preparados para el día está a cargo de **Paula Andrea Martinez Grajales** gestora municipal Filadelfia Caldas, los cuales se denominan: **MODELO DE ATENCION EN SALA- DERECHOS Y DEBERES**

MODELO DE ATENCION EN SALA



TEMAS

- ★ DIGITURNO
- ★ TIEMPOS DE ESPERA
- ★ FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Modelo de Atención en Sala

DIGITURNO

Recuerde al ingresar a las instalaciones de COOSALUD solicitar el ficho el cual indica cual es el trámite a realizar y en cual puesto será atendido, estar muy atentos a las pantallas de los televisores donde indicara los turnos que se está llamando



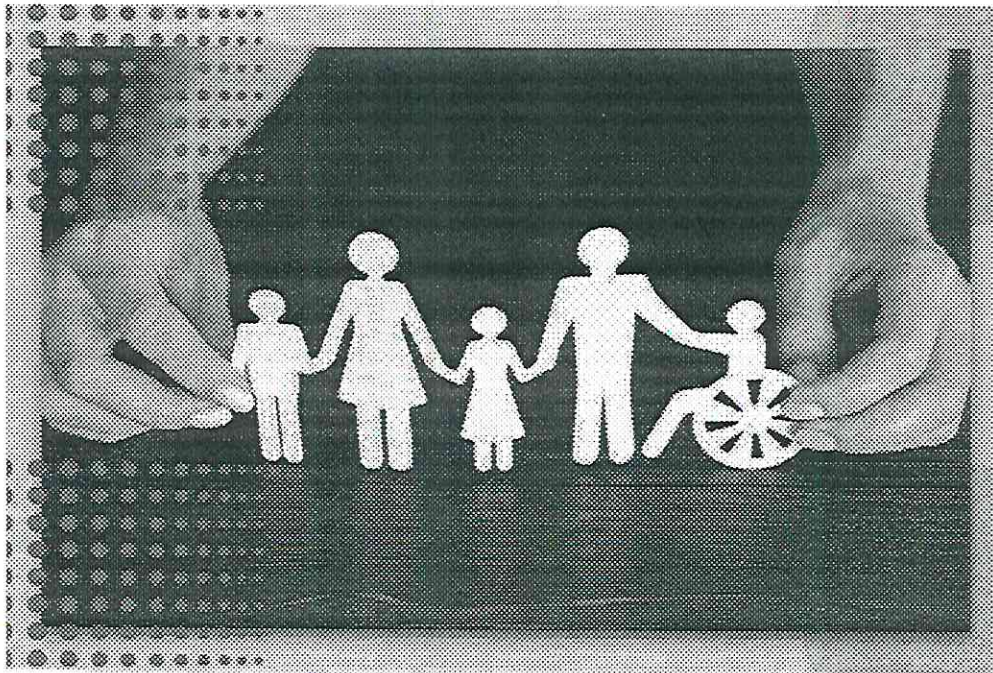
TIEMPO DE ESPERA

Recordar que cada usuario tiene sus trámites para realizar y recuerden que unos pueden ser más largos que otros

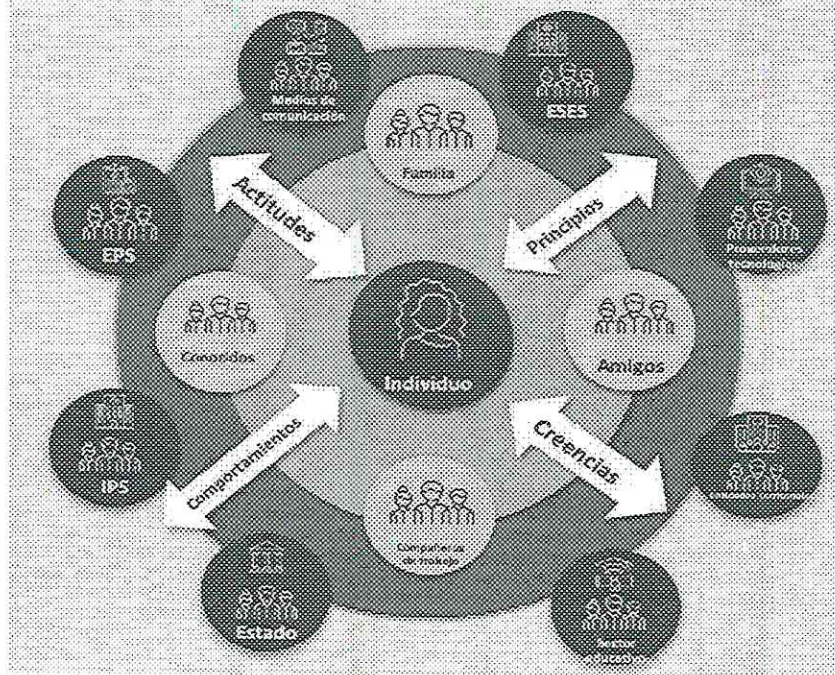


FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

Se puede definir como los valores, reglas y conocimientos, que una sociedad apropia como principios de su conducta y actitudes frente a la protección de los derechos que el estado debe proveer para garantizar las condiciones de calidad de vida acordes con la dignidad del ser humano



CULTURA DE LA SEGURIDAD SOCIAL



DERECHOS: Nuestros afiliados sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho:

- ☺ Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años

- ☺ Elegir libremente el asegurador, la IPS y la profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible
- ☺ Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos
- ☺ Que le informen donde y como pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada
- ☺ Recibir un trato digno sin discriminación alguna
- ☺ Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad
- ☺ Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica
- ☺ Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral
- ☺ Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el plan obligatorio de salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad uno que no esté incluido también lo puede recibir
- ☺ Que, en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero
- ☺ Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento

DEBERES

- ☺ Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad
- ☺ Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiende
- ☺ Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
- ☺ Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios
- ☺ Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud
- ☺ Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica

4. Procedemos a realizar la evaluación de la capacitación. Se anexa copia.
5. Se abre el buzón de sugerencias y felicitaciones y se elabora el acta.
6. Continuamos con el informe de los **PQRSF** recibidos durante el mes de octubre de 2023 en COOSALUD, en el municipio de Filadelfia Caldas
7. Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el 24 de noviembre a 2023 a las 04:00 de la tarde

Para constancia, firman

Paula Martinez
PAULA ANDREA MARTINEZ
Gestora Municipal
COOSALUD EPS-S
Filadelfia Caldas

Sisay Carolina Barbosa
SISAY CAROLINA BARBOSA
secretaria Asociación de Usuarios
COOSALUD EPS-S
Filadelfia Caldas

MÓDULO:	LIGA DE USUARIOS
ÁREA RESPONSABLE:	ASEGURAMIENTO
TEMA:	MODELO DE ATENCION EN SALA
NOMBRE:	PAULA ANDREA MARTINEZ
CARGO:	GESTORA MUNICIPAL
SUCURSAL / AGENCIA:	ANTIOQUIA_FILADELFIA CALDAS
FACILITADOR:	PAULA ANDREA MARTINEZ
FECHA:	27 DE OCTUBRE DEL 2023
CALIFICACIÓN:	

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

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿QUE ES DIGITURNO?	es un sistema inteligente que optimiza los canales de atención, logrando mejorar los niveles de servicio y la experiencia del Cliente
¿QUE ES LA CULTURA DE SEGURIDAD SOCIAL?	Se puede definir como los valores reglas y comportamientos que una sociedad apropia como principios de su conducta y actitudes frente a la protección de los derechos
MENCIONE UN DECRETO QUE REGULE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Ley 100 de 1993 y aquellas que la complementan y reforman, todos los trabajadores deben realizar aportes al sistema de seguridad social en salud y pensiones

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
---	---	---	---	---

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

Paula A. Martínez

NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
CAROLINA HURTADO GALVIZ	1055273267	PRESIDENTE	<i>Carolina Hurtado</i>
MELBA SANCHEZ PALACIO	24645196	VICEPRESIDENTE	<i>Melba Sánchez</i>
SISAY CAROLINA BARBOSA VARGAS	1067723167	SECRETARIO	<i>Sisay Carolina</i>
CAMILA ARIAS GARCIA	1057305782	VOCAL	<i>Camila Arias</i>

CAPACITACION

INDUCCION

ENTRENAMIENTO

SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

ACTIVIDAD

FECHA

27 de octubre 2023

LUGAR: OFICINA DE COOSALUD.

TEMAS INCLUIDOS: ATENCION EN SALA-DERECHOS Y DEBERES

CAPACITADORA: PAULA MARTINEZ

TIPO DE CAPACITADOR:

INTERNO

EXTERNO

HORA DE INICIO: 04.00 PM

HORA FINAL: 05:00 PM

ASISTENTE	CARGO	SUCURSAL	FIRMA
CAROLINA HURTADO	PRESIDENTE	ANTIOQUIA	Carolina Hurtado
MELBA SANCHEZ PALACIO	VICEPRESIDENTE	ANTIOQUIA	Melba Sanchez P
SISAY CAROLINA BARBOSA VARGAS	SECRETARIA	ANTIOQUIA	Sisay Caroling B.
CAMILA ARIAS GARCIA	VOCAL	ANTIOQUIA	Camila Arias

Paula D. Martinez

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 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.