

**ACTA DE CAPACITACION CONTINUA
COOSALUD EPS-S
MUNICIPIO DE SOCOTA**

FECHA : **MES DE AGOSTO**
LUGAR : **Oficina de COOSALUD EPS-S**
HORA : **8:00**
ASISTENTES : **Número de personas (Se anexa firma de los asistentes).**
OBJETIVO : **Reunión educativa.**

Agenda programada para el día:

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

DESARROLLO DE LA SESIÓN DE CAPACITACIÓN

1. El GESTOR MUNICIPAL LYDA DURAN, da la bienvenida a los asistentes, les agradece la asistencia a la reunión y da a conocer el objetivo de la capacitación.

1.1. TEMAS DEL MES. NOMBRAR LOS TEMAS DEL MES.**DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS****1.1.1. DESARROLLO DE LOS TEMAS DEL MES.****✓ DERECHOS DE LOS USUARIOS SON:**

- Acceder en condiciones de calidad y oportunidad a y sin restricción a las actividades, procedimientos. Intervenciones, insumos y medicamentos incluidos y no incluidos en el POS.
- Acceder a los exámenes y pruebas diagnósticas que requiera un servicio de salud.
- A que la EPS-S autorice los servicios POS y NO POS que requieras.

| | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------|
| Elabora: | Revisa: | Aprueba: | Pág. 1 de 8 |
| Directora Endomarketing y Experiencia | Director de Procesos y Calidad | Presidente Ejecutivo | |

- Acceder a servicios de salud y protección especial a niñas y niños a través de programas específicos y atención prioritaria. Se entiende niño o niña menor de 18 años.
- Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica.
- Recibir atención de urgencias en cualquier institución así no sea en la red de COOSALUD EPS-S, no se debe exigir documento o cancelación de pago previo alguno.
- Disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de salud.
- Estar informado de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, el pronóstico y riesgos de su tratamiento.
- A que los familiares o representantes consientan o rechacen procedimientos o tratamientos.
- Recibir siempre la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente incluso en el caso de enfermedad irreversible.
- Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos de los servicios obtenidos.
- Aceptar y rechazar procedimientos por sí mismo o por sus familiares o representantes, dejando constancia por escrito de su decisión.
- Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud que respete sus creencias y costumbres, su intimidad así como las opiniones personales que tenga, sin recibir trato discriminatorio.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad, y respeto a su intimidad.
- Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamos, quejas, sugerencias, y en general para comunicarse con la administración de COOSALUD EPS-S así como a recibir una respuesta oportuna.
- Atención al usuario a través de la línea nacional gratuita 018000515611
- Agotar todas las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad y a recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica posible.
- Elegir libremente la empresa que administrara su subsidio de salud.
- Elegir libremente al IPS dentro de la red de servicios contratada por COOSALUD EPS-S para la prestación de servicios de salud.
- Ser respetado en su voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
- Morir con dignidad y respeto de su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
- Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.
- Recibir la valoración científica y técnica por parte de la entidad promotora de salud, cuando del concepto medico externo de un profesional de la salud reconocido, se considere que la persona requiere dicho servicio.
- Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas o de alto costo.
- Acceder a los bienes y servicios de salud con continuidad. El acceso de servicio de salud debe ser continuo con integralidad y en ningún caso debe ser interrumpido.

| | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------|
| Elabora: | Revisa: | Aprueba: | Pág. 2 de 8 |
| Directora Endomarketing y Experiencia | Director de Procesos y Calidad | Presidente Ejecutivo | |

- Recibir información sobre la reglamentación y funcionamiento del régimen subsidiado en salud.
- A que COOSALUD EPS-S autorice y tramite internamente los servicios de salud ordenados por un médico tratante.
- Acceder a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad.
- Para la verificación de derechos se solicitará únicamente el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrar este derecho. No podrá exigir a la afiliada(o) copia, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
- Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profesa o si no profesa culto alguno.
- Recibir por escrito del prestador de servicios de salud, las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando se presente dicha situación.

✓ **OTROS DERECHOS. LOS USUARIOS TIENEN DERECHO A:**

1. Elegir libremente la EPS-S.
2. Participar en las Asociaciones de usuarios y veedurías comunitarias para velar porque los servicios recibidos sean de calidad, oportunidad y con integralidad.
3. Poder cambiar de EPS-S. Por el incumplimiento en las Acciones de esta, manifestándose ante el Ente Municipal.
4. Atención de los Servicios contemplados en el POSS.
5. Ser atendidos de manera cordial y eficiente.
6. Hacer sugerencias para el mejoramiento de los servicios de una manera cordial.

Luego de haberle hecho saber a los usuarios presentes cuales eran sus derechos como usuarios afiliados a Coosalud EPS-S, se les hace saber que así como nosotros como institución tenemos que respetarles todos sus derechos y cumplirlos a cabalidad; ellos también tienen que cumplir los siguientes DEBERES como usuarios, por lo cual se prosigue a dárselos a conocer:

✓ **DEBERES DE LOS USUARIOS SON:**

- Asistir a las citas oportunamente que son asignadas tanto por la IPS como por la EPS.
- propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

| | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------|
| Elabora: | Revisa: | Aprueba: | Pág. 3 de 8 |
| Directora Endomarketing y Experiencia | Director de Procesos y Calidad | Presidente Ejecutivo | |

- Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud de acuerdo con su capacidad de pago.
- Recibir por escrito, del prestador de servicios de salud, las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando se presente dicha situación.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el sistema de salud, así como los recursos del mismo.
- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.

✓ **OTROS DEBERES. LOS USUARIOS TIENEN LOS SIGUIENTES DEBERES:**

1. Llevar siempre los documentos de identificación y el carnet de Salud.
2. No prestar ni alquilar el carnet. El hacerlo le puede ocasionar la pérdida de los derechos.
3. Cumplir con los horarios de atención establecidos en las Instituciones que prestan los servicios.
4. Informar a COOSALUD cuando nace o muere un familiar afiliado a la Empresa.
5. Informar a COOSALUD cuando cambie de dirección o de Municipio.

Terminado de exponer esta capacitación recordando así a los usuarios tanto sus derechos así mismo se les da a saber su Deberes como afiliados y se procede a dar a conocer que todo afiliado en condición de discapacidad y ya reconocida y que este afiliado a cualquier EPS tiene también unos derechos en salud y en otros ámbitos que según como lo refiere la norma 1618 de 2013 que se le deben reconocer y garantizar por lo que así la funcionaria procede rápidamente a darlos a conocer:

2. TÍTULO IV Según (LEY 1618 DEL 2013).

MEDIDAS PARA LA GARANTÍA DEL EJERCICIO EFECTIVO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ARTÍCULO 10. DERECHO A LA SALUD. Todas las personas con discapacidad tienen derecho a la salud, en concordancia con el **artículo 25 de la Ley 1346 de 2009**. Para esto se adoptarán las siguientes medidas:

1. El Ministerio de Salud y Protección Social, o quien haga sus veces, deberá:

a) Asegurar que el Sistema General de Salud en sus planes obligatorios, Plan Decenal de Salud, Planes Territoriales en Salud, y en el Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas, garantice la calidad y prestación oportuna de todos los servicios de salud, así como el suministro de todos los servicios y ayudas técnicas de alta y baja complejidad, necesarias para la habilitación y rehabilitación integral en

| | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------|
| Elabora: | Revisa: | Aprueba: | Pág. 4 de 8 |
| Directora Endomarketing y Experiencia | Director de Procesos y Calidad | Presidente Ejecutivo | |

salud de las personas con discapacidad con un enfoque diferencial, y desarrollo de sus actividades básicas cotidianas;

b) Asegurar que los programas de salud pública establezcan acciones de promoción de los derechos de las personas con discapacidad desde la gestación, así como el desarrollo de estrategias de prevención de factores de riesgo asociados a la discapacidad que no afecten la imagen y la dignidad de las personas que ya se encuentran en dicha situación;

c) Asegurar que los programas de salud sexual y reproductiva sean accesibles a las personas con discapacidad;

d) Desarrollar políticas y programas de promoción y prevención en salud mental y atención psicosocial para la sociedad;

e) Promover el sistema de registro de localización y caracterización de las personas con discapacidad y sus familias, e incorporar la variable discapacidad en los demás sistemas de protección social y sus registros administrativos;

f) Asegurar que el Sistema de Prevención y Atención de Desastres y Ayuda Humanitaria, diseñe lineamientos y acciones de atención para asistir en igualdad de condiciones a las personas con discapacidad en situaciones de desastres y emergencia humanitaria;

g) En el marco del Plan Decenal de Salud adoptará medidas tendientes a prevenir la discapacidad congénita, lesiones y accidentes;

h) Las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, en sus planes de desarrollo de salud y salud pública, incluirán un capítulo en lo relacionado con la discapacidad.

2. LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEBERÁN:

a) Garantizar la accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad en todos sus procedimientos, lugares y servicios;

b) Deberán establecer programas de capacitación a sus profesionales y empleados para favorecer los procesos de inclusión de las personas con discapacidad;

c) Garantizar los servicios de salud en los lugares más cercanos posibles a la residencia de la persona con discapacidad, incluso en las zonas rurales, o en su defecto, facilitar el desplazamiento de las personas con discapacidad y de su acompañante;

d) Establecer programas de atención domiciliaria para la atención integral en salud de las personas con discapacidad;

e) Eliminar cualquier medida, acción o procedimiento administrativo o de otro tipo, que directa o indirectamente dificulte el acceso a los servicios de salud para las personas con discapacidad;

| | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------|
| Elabora: | Revisa: | Aprueba: | Pág. 5 de 8 |
| Directora Endomarketing y Experiencia | Director de Procesos y Calidad | Presidente Ejecutivo | |

f) Brindar la oportunidad de exámenes médicos que permitan conocer el estado del feto en sus tres primeros meses de embarazo, a madres de alto riesgo, entendiendo por alto riesgo madres o padres con edad cronológica menor a 17 años o mayor a 40 años. Madres o padres con historia clínica de antecedentes hereditarios o en situaciones que el médico tratante lo estime conveniente.

3. La Superintendencia Nacional de Salud, las direcciones territoriales de Salud y los entes de control, deberán estipular indicadores de producción, calidad, gestión e impacto que permite medir, hacer seguimiento a la prestación de los servicios de salud, a los programas de salud pública y a los planes de beneficios, que se presten y ofrezcan para las personas con discapacidad e incorporar en el Programa de Auditorías para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), los indicadores de discapacidad y de esta forma asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud por parte de las entidades responsables, y sancionar cualquier acción u omisión que impida o dificulte el acceso de las personas con discapacidad.

La Superintendencia Nacional de Salud, las Secretarías de Salud y los entes de control, deberán asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud por parte de las entidades responsables, y sancionar cualquier acción u omisión que impida o dificulte el acceso de las personas con discapacidad.

3- Se procede a entregar carta de Derechos y deberes impresa con la información.

3. Al finalizar la charla de capacitación se debe preguntar a los asistentes por la comprensión de los temas tratados para profundizar inmediatamente en lo que sea necesario.

| | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------|
| Elabora: | Revisa: | Aprueba: | Pág. 6 de 8 |
| Directora Endomarketing y Experiencia | Director de Procesos y Calidad | Presidente Ejecutivo | |

| COOSALUD | | REGISTRO DE ENTREGA DE MATERIAL EDUCATIVO, DIVULGATIVO O INFORMATIVO | | GEU-F-08 Act. 07 2022.sep.26 |
|---------------------|-----------------------------|--|------------------------|------------------------------------|
| DEPARTAMENTO: | BOYACA | FECHA (AAAA/MM/DD): | Agosto | |
| MUNICIPIO: | SOCOTA | | | |
| MATERIAL ENTREGADO: | Carta de derechos y deberes | EDUCATIVO | INFORMATIVO | X |
| N° | DOC. IDENTIFICACION | NOMBRES Y APELLIDOS | FIRMA | |
| 1. | 24. 100.956 | Maria N. Motta Ruiz | [Firma] | |
| 2. | 79396698 | ELIAS DURAN | [Firma] | |
| 3. | 1054253689 | Kelly Johana Montoya | [Firma] | |
| 4. | 1020523800 | Andrey Fabian Carrero Escobar | [Firma] | |
| 5. | 1054.254.441 | Angie Viviana Cristiano Torres | [Firma] | |
| 6. | 52359272 | Georgina Jaoul B | [Firma] | |
| 7. | 1054252034 | Yolimar Rodriguez | [Firma] | |
| 8. | 23559869 | Ana del Carmen Oute P. | [Firma] | |
| 9. | 1054252667 | Yeison Norbay Cruz Guataquiro | Yeison G. | |
| 10. | 102556673 | Martha Lizeth Paez Montoya | [Firma] | |
| 11. | 1052616103 | Sandra Liliana Durán | [Firma] | |
| 12. | 11.252626 | Vernando Cuevas | [Firma] | |
| 13. | 23523305 | Meleni Alexandra Cuevas Nino | [Firma] | |
| 14. | 1054252489 | Carmen Helena Gancedo Trujillo | [Firma] | |
| 15. | 41695962 | Aida Rosa Pulcin | [Firma] | |
| 16. | 24089518 | Fra Alba Suñ | [Firma] | |
| 17. | 19027539 | Pier Alfonso Pizarro | [Firma] | |
| 18. | 4953735 | Teodoro mendivele | [Firma] | |
| 19. | 4254475 | Arioste mendivele | [Firma] | |
| 20. | 52.080825 | Nancy Masamba Bawla | Nancy Masamba | |
| 21. | 24091146 | Mery Goyeneche Mellanock | Mery Goyeneche | |
| 22. | 706852353 | Georgina Cristiano Cristiano | Georgina Cristiano | |
| 23. | 24090253 | Pirola Ramirez canecho | Pirola Ramirez | |
| 24. | 24090217 | Olivia Mendivele | Olivia Mendivele | |
| 25. | 52929796 | Edubina Gualtan | Edubina Gualtan | |
| 26. | 80254955 | Luis Alberto Gualtan | Luis Gualtan | |
| 27. | 24091201 | Liliana Perez Baez | Liliana Perez Baez | |
| 28. | 4256011 | Yebriel Herrera | Yebriel Herrera | |
| 29. | 40010384 | Juan Carlos Perez Baez | Juan Carlos Perez Baez | |
| 30. | 23267271 | Luz Yandira Perez Baez | Luz Yandira Perez Baez | |
| 31. | 1054253455 | Martha Lizeth Paez Paez | Martha Lizeth Paez | |
| 32. | 4254763 | Alfredo Abril Duran | Alfredo Abril Duran | |
| 33. | | | | |
| 34. | | | | |
| 35. | | | | |
| 36. | | | | |
| 37. | | | | |
| 38. | | | | |
| 39. | | | | |
| 40. | | | | |

| | | | |
|--|--|---|-------------|
| Elabora: Directora Endomarketing y Experiencia | Revisa: Director de Procesos y Calidad | Aprueba: Presidente Ejecutivo | Pág. 7 de 8 |
| | | | |

4. Se debe enviar la evidencia a la Asistente Nacional de Atención al Usuario

| | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------|
| Elabora: | Revisa: | Aprueba: | Pág. 8 de 8 |
| Directora Endomarketing y Experiencia | Director de Procesos y Calidad | Presidente Ejecutivo | |