

**CONVOCATORIA No**

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE PUENTE NACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
SANANDER

Para: Integrantes de ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
De: Junta directiva de ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
Motivo: Invitación a sesión **Derechos y Deberes De Los usuarios**

Reciba un cordial saludo.

Nos complace invitarlo a participar en la reunión de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS de nuestra zona, con el fin de dar a conocer los avances que hemos tenido en nuestro Plan de acción y otra información que consideramos de interés compartir con cada uno de ustedes.

Lugar: Oficina Coosalud Puente Nacional

Fecha: 28/08/2023

Hora: 11.00\_

Si desea mayor información sobre esta convocatoria, puede acercarse al colaborador de Coosalud EPS.

Atentamente,



\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

**ACTA DE REUNIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, ASODEUS DE  
COOSALUD EPS  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER  
MUNICIPIO DE PUENTE NACIONAL**

**FECHA :28/08/2023**

**LUGAR : OFICINA COOSALUD PUENTE NACIONAL**

**HORA :11.00 AM**

**PARTICIPANTES:** 6 personas (Se anexa firma de los asistentes).

**OBJETIVO:** Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día: 28/08/2023

1. Bienvenida
2. Exposición de los temas preparados para el día: **Derechos y Deberes De Los usuarios**
3. Capacitación: **Derechos y Deberes De Los usuarios**
  - A. Actualización Normativa
  - B. Información general
4. Evaluación de la sesión
5. Apertura del Buzón de sugerencias
6. Programación de la próxima reunión 28/08/2023

#### **DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. LAS GESTORAS MUNICIPALES FLORELBA OVALLE DURAN Y MERCEDES GUERRERO HERRERA, colaboradoras de COOSALUD EPS, da la bienvenida a los participantes, agradece por la asistencia a la reunión y da a conocer el objetivo de esta. Además, destaca el compromiso para con la institución al pertenecer a la Asociación de Usuarios de COOSALUD EPS en el municipio de Puente Nacional
2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de FLORELBA OVALLE DURAN Y MERCEDES GUERRERO, colaboradoras de Coosalud EPS.
7. TEMAS DEL MES.
  - 3.2: EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES **Derechos y Deberes De Los usuarios**
  3. Se procede a evaluar la sesión. Se anexan copias.
  4. Se abre el buzón de sugerencias y se elabora el acta.
  5. Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 29 del mes 09 del año 2023 a las 11 am en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,

| NOMBRE                   | NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN | CARGO          | FIRMA            |
|--------------------------|--------------------------|----------------|------------------|
| Sandra Faculty Vargas    | 37627208                 | Presidenta     | Sandra Vargas    |
| Diana Marcela Pardo      | 110198600                | Vicepresidenta | Diana Marcela P. |
| Yuliy Constantina Gamboa | 1101176857               | Secretaria     | Yuliy            |
| Olga M. Castellanos      | 37625726                 | Vocal          | Olga M           |
| Nelson Ricardo           | 2927999                  | Vocal          | Nelson R         |
| Helena Patricia Pardo    | 3762676                  | Vocal          | Helena P. Pardo  |
|                          |                          |                |                  |
|                          |                          |                |                  |
|                          |                          |                |                  |
|                          |                          |                |                  |
|                          |                          |                |                  |
|                          |                          |                |                  |
|                          |                          |                |                  |

EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES

**Derechos y Deberes De Los usuarios**

**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 a:

- Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad
- Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
- A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.



## **DERECHOS**

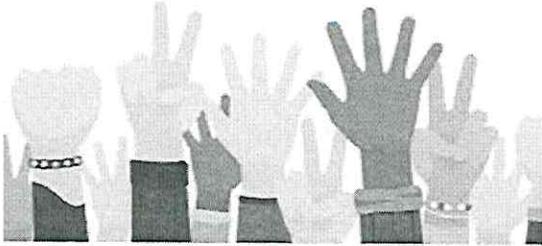
- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
- A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y

de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.

- A recibir información sobre los canales formales para presentar l reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la 1 administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito; l m) A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.

## **DERECHOS**

- A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley; o) A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde servicio; asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
- Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad. Son deberes de las personas relacionados con el servicio de salud.
- Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar si requiere o no un servicio de salud.
- A que la entidad promotora de salud autorice los servicios que requiera y aquellos que requiera con necesidad, incluso si no se encuentran en el Plan Obligatorio de Salud. El acceso a los servicios de salud debe ser oportuno, de calidad y eficiente.
- Protección especial a niñas y niños. Los derechos a acceder a un servicio de salud que requiere un niño o una niña para conservar su vida, su dignidad, y su integridad así como para desarrollarse armónica e integralmente, están especialmente protegidos a través de programas especiales y atención prioritaria. Se entiende por niña o niño, toda persona menor de 18 años.



## DERECHOS

- A que los familiares o representantes, consientan o rechacen procedimientos o tratamientos. Los profesionales de la salud, los progenitores y los tutores o curadores promoverán la adopción de decisiones autónomas por parte de los menores de edad.
- Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos de los servicios obtenidos.
- Aceptar o rechazar procedimientos por sí mismo o por sus familiares o representantes, dejando constancia por escrito de su decisión.
- Elegir libremente el asegurador, el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible. Los cambios en la oferta de prestadores por parte de las entidades promotoras de salud no podrán disminuir la calidad o afectar la continuidad en la provisión del servicio y deberán contemplar mecanismos de transición para evitar una afectación de la salud del usuario. Dicho cambio no podrá eliminar alternativas reales de escogencia donde haya disponibilidad. Las eventuales limitaciones deben ser racionales y proporcionales.

- Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se le haya informado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- 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.

## **DERECHOS**

- 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 médico 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. El acceso oportuno a los servicios de salud y la prohibición de que bajo ningún pretexto se pueda dejar de atender a la persona, ni puedan cobrarse copagos.
- Acceder a los bienes y servicios de salud con continuidad. El acceso a un servicio de salud debe ser continuo, con integralidad y en ningún caso puede ser interrumpido.
- Toda persona tiene derecho a recibir la información que requiera para saber cómo funciona el sistema de salud y cuáles son sus derechos, entregarle al afiliado por escrito las razones por las cuales no se autoriza por parte de COOSALUD EPS-S o se presta el servicio por parte de los hospitales o centros de salud, e indicar específicamente cuál es la institución prestadora de servicios de salud que tiene la obligación de realizar las pruebas diagnósticas que requiere y una cita con un especialista, y acompañarla durante el proceso de solicitud del servicio, con el fin de asegurar el goce efectivo de sus derechos.
- Para la verificación de derechos se solicitará únicamente el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrar el derecho. No podrá exigirse al afiliado copias, 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 los servicios en salud, las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando se presente dicha situación

## DEBERES

Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.

Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

- 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 salud.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.

Cumplir las normas del sistema de salud.

Actuar de buena fe frente al sistema de salud.

- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.



  
FORELBA OVALLE DURÁN

  
MERCEDES GUERRERO HERRERA

Gestoras municipales Coosalud Puente Nacional

FOTOS CAPACITACION ALIANZA AGOSTO





www.coosalud.com

Línea gratuita de atención nacional

Gratis desde tu celular

#9222



- defensorusuario@coosalud.com
- Miembros de la liga de usuarios
- A través de buzones de quejas y sugerencias que encontrará en todas las oficinas.

Facebook: @CoosaludEps, Twitter: @CoosaludEps, Instagram: @CoosaludEps

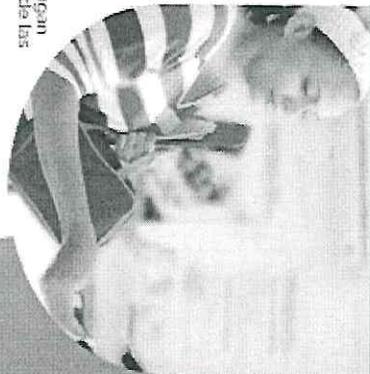
## Haz valer tus derechos

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

- 1 Acceder a los servicios, sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
- 2 Que le autoricen y presen los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad uno que no está incluido también lo puede recibir.
- 3 Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- 4 Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- 5 Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.

## Cumple tus deberes

- 1 Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- 2 Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atienden.
- 3 Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- 4 Respetar el personal de salud y cuidar las instalaciones donde le prestan dichos servicios.
- 5 Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
- 6 Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.



### Para conocer más sobre tus derechos y deberes ingresa a

www.coosalud.com/carta-de-derechos-y-deberes

Toda persona podrá reclamar sus derechos en el consultorio, hospital, clínica, centro médico o en nuestras oficinas.

## COOSALUD En Pos de tu Vida

### Derechos y deberes del usuario



- 6 Elegir libremente el asegurador, la EPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- 7 Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- 8 Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
- 9 Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
- 10 Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- 11 Que le informen cómo y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
- 12 Recibir un trato equo sin discriminación alguna.
- 13 Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su individualidad.
- 14 Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- 15 Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
- 16 Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
- 17 Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador visite el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- 18 Ser informado sobre los costos de atención en salud.
- 19 Recibir o rechazar apoyo moral.
- 20 Que se mantenga o confidencialidad sobre información clínica.
- 21 Que usted o la persona representante acepte o rechace cualquier tratamiento, opinión sea tenida en cuenta y manifestado su negatival.
- 22 Ser incluido en estudios de investigación, solo si lo autoriza.
- 23 Si en vida el usuario manifestó su deseo expreso de no ser donante de órganos, se respetará su derecho. La Ley de la Ley 1805 de 2016, convierte a todos los colombianos en donantes de órganos y tejidos, salvo que en vida hubiese manifestado su negatival.

Facebook: @CoosaludEps, Twitter: @CoosaludEps, Instagram: @CoosaludEps



Abra mercado de salud al

