

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

**FECHA** : **ENERO 27 DE 2023**  
**LUGAR** : Oficina Local  
**HORA** : 04:00 pm  
**PARTICIPANTES** : 3 personas (Se anexa firma de los asistentes).  
**OBJETIVO** : Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día:

1. Bienvenida
2. Exposición de los temas preparados para el día:
  - A. Capacitación (CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS AÑO 2023) objetivo0 de dar a conocer la nueva actualización establecida para este año en cuanto a la prestación del servicio de salud.
  - B. Actualización de la normativa: (CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS AÑO 2023)
  - C. Información general: (CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS AÑO2023)
3. Evaluación de la sesión
4. Apertura del Buzón de sugerencias
5. Programación de la próxima reunión

#### **DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. GESTOR MUNICIPAL ADRIANA CASTAÑEDA 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 ARATOCA.
2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de Carmen Acevedo Romero, colaborador de Coosalud EPS.
  - 2.1 TEMAS DEL MES. CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS AÑO 2023
  - 2.2 Se conto con material de apoyo para la explicación del tema donde se dio a conocer las cuotas moderadoras y los copagos del año en curso

**CUOTAS MODERADORAS**

Las **cuotas moderadoras** tienen por **objeto** regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso.

**CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS AÑO 2023**

**RÉGIMEN CONTRIBUTIVO 2023**

CUOTAS MODERADORAS: \*Acuerdo 260/04

Categoría	Ingreso base SMLMV	Valor 2023
1	Menor a 2 SMLMV*	\$ 4.100
2	Entre 2 y 5 SMLMV*	\$ 16.400
3	Mayor a 5 SMLMV*	\$ 43.000

\*Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV)

**COPAGOS**

Este cobro aplica únicamente para los beneficiarios y corresponde a una parte del servicio solicitado, tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema de salud.

**El cobro aplica en todos los servicios a excepción:**

- Actividades de detección temprana y protección específica.
- Programas de control en atención materno infantil.
- Programas de control en atención de las enfermedades transmisibles.
- Enfermedades catastróficas o de alto costo.
- La atención inicial de urgencias.
- Servicios sometidos al pago de cuotas moderadoras.

Los copagos son recaudados directamente por el prestador que brinda el servicio. Los porcentajes registrados se aplican sobre el valor total del procedimiento o intervenciones sujetas al cobro de **copagos** que requiera el beneficiario, de la siguiente forma:

COPAGOS: \*Acuerdo 260/04

Categoría	Ingreso base SMLMV*	% por evento	Valor máximo por evento	Valor máximo por usuario/Año
1	Menor a 2 SMLMV*	11,50%	\$304.583	\$ 610.227
2	Entre 2 y 5 SMLMV*	17,30%	\$ 1.220.455	\$ 2.440.909
3	Mayor a 5 SMLMV*	23,00%	\$ 2.440.909	\$ 4.881.818

**COPAGOS RÉGIMEN SUBSIDIADO 2023**

En el régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud no se cobran cuotas moderadoras.

Para aplicación de los copagos en el **régimen subsidiado** se establecen los grupos de corte del Sisben metodología IV así el nivel 1 corresponde a los grupos A1 a B7 y el nivel 2 a los grupos C1 a C8.

Por lo tanto, los afiliados del régimen subsidiado clasificados en el nivel 2 del Sisben (C1 a C8), conforme con la metodología IV, deberán cancelar los respectivos copagos para los servicios que se encuentran dentro del Plan de Beneficios en Salud y que se indican a continuación:

Topo	% del servicio	Valor máximo copago
Valor límite por evento	10%	\$ 530.632
Valor límite por año		\$1.061.264

**Se cobra copago en:**

- Procedimiento médico - quirúrgico, ambulatorios y con internación.
- Material médico quirúrgico.
- Estudios de histopatología.
- Todo tipo de terapia.

**No se cobra copago en:**

- Consulta médica general o especializada.
- Odontología: consulta o tratamiento.
- Laboratorio clínico (ambulatorio).
- Fórmula de medicamentos (ambulatorio).
- Actividades de promoción y prevención.
- Enfermedades de alto costo.
- Embarazo y parto.
- Urgencias.
- Menores de 1 año de edad.

**PARA QUIENES APLICAN LAS CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS**

**Cuotas moderadoras:** cotizantes y beneficiarios.

Se aplican en los siguientes servicios:

- Consultas médicas y odontológicas.
- Exámenes de diagnóstico ambulatorio de laboratorio clínico e imagenología.
- Atención domiciliaria.
- Medicamentos ambulatorios

**Copagos:** se aplican en todos los servicios excepto:

- Promoción y prevención.
- Control materno infantil.
- Control de enfermedades transmisibles.
- Enfermedades catastróficas o de alto costo.
- Atención inicial de urgencias.
- Servicios sujetos a cuotas moderadoras.

**GRACIAS**

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 27 de febrero del año 2022 a las 04:00 pm en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,

NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
Abraham Danilo		Presidente	<i>Abraham Danilo B</i>
<i>Adriana Janine Castañeda</i>		V. PRESIDENTE	<i>Adriana Janine Castañeda</i>
<i>Carolina María</i>		Secretaria	<i>Carolina María</i>

*Adriana Janine Castañeda*  
ADRIANA JANINE CASTAÑEDA  
Gestor Municipal

Para constancia firman,

NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA

**ADRIANA JANINE CASTAÑEDA**  
Gestor Municipal

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

**FECHA** : 30 DICIEMBRE DE 2022  
**LUGAR** : Oficina Local  
**HORA** : 04:00 pm  
**PARTICIPANTES** : \_\_\_personas (Se anexa firma de los asistentes).  
**OBJETIVO** : Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día:

6. Bienvenida
7. Exposición de los temas preparados para el día:
8. Evaluación de la sesión
9. Apertura del Buzón de sugerencias

## 10. Programación de la próxima reunión

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

6. ADRIANA JANINE CASTAÑEDA CASTRO colaborador 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 El Guacamayo.
7. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de ADRIANA JANINE CASTAÑEDA CASTRO , colaborador de Coosalud EPS.

### 2.3 TRATO DIGNO Y PARTICIPACION SOCIAL

#### TRATO DIGNO

El trato digno del servicio tiene el propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad la [Ley Estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015](#), en su Artículo 10 literal p) señala que el paciente tiene derecho: "A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio".

Es por ello, que algunas EPS del país han migrado casi en su totalidad los procesos administrativos a internet. A través del desarrollo de diferentes mecanismos tecnológicos facilitan el acceso a los servicios por parte de los pacientes mediante autogestión. Los sitios web para asignación de citas o exámenes diagnósticos, los call center, las aplicaciones para celular, permiten reducir los desplazamientos a las instalaciones médicas, brindar atención en tiempo real, entre otros aspectos, pero los afiliados que no saben utilizar estos mecanismos aún realizan los tramites de la manera tradicional como es la atención presencial.

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

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:

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **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.

**5. 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.

**6. 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.

**7. 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.

**8. 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.

#### ATENCIÓN PREFERENCIAL

- Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes.
- Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años.
- 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.

#### 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.

#### PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Es proceso de interacción social en el cual se ejercen y garantizan derechos y deberes para intervenir en las decisiones de salud correspondiente a los intereses individuales, familiares y colectivos de los usuarios de salud, basados en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda del bienestar humano y desarrollo social

#### MARCO NORMATIVO

Constitución Nacional de 1991 •Ley 100 de 1993 Art 153 •Ley 715 de 2001 Competencias y Recursos •Ley 850 de 2003 Veedurías Ciudadanas •Decreto 1757 de 1994 Mecanismos de participación Social •Circular Única de la Superintendencia título VII •Resolución 2063 de 2017 Política Pública de Participación Social en Salud •Resolución 2626 de 2019 MAIT

#### OBJETIVO PRINCIPAL

Definir y desarrollar las directrices que le permitan al estado garantizar el derecho a la participación social en salud y fortalecer a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud.

Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud. Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste

Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto cuidado • Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes

**QUE ES LA PARTICIPACION CIUDADANA**

Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo

**QUE ES LA PARTICIPACION COMUNITARIA**

Espacio de DIALOGO entre actores sociales y el estado

Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública Diseñar una estrategia de comunicación e información Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadana

8. Se procede a evaluar la sesión. Se anexan copias.
9. Se abre el buzón de sugerencias y se elabora el acta.
10. Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 27 enero de 2023 a las 04:00 pm en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,

NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA

**ADRIANA JANINE CASTAÑEDA**  
Gestor Municipal