

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

**FECHA** : 29/11/2023  
**LUGAR** : Oficina local de Coosalud  
**HORA** : 4:00 pm  
**PARTICIPANTES** : 4 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: **CANALES INTERNOS DE COMUNICACIÓN CON COOSALUD-COMO ME IMAGINO A COOSALUD EN EL 2024, DEBERES, REFLEXIONES DE COMO HE CUIDADO MI SALUD EN EL AÑO Y QUE DEBO MEJORAR-DERECHOS-PROMOCION AFILIACION**
  - B. Actualización Normativa
3. Programación de la próxima reunión

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. Elizabeth Cadena, 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 Zapatoca.
2. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de Elizabeth Cadena, colaborador de Coosalud EPS.

- 2.1 TEMAS DEL MES. **CANALES INTERNOS DE COMUNICACIÓN CON COOSALUD-COMO ME IMAGINO A COOSALUD EN EL 2024, DEBERES, REFLEXIONES DE COMO HE CUIDADO MI SALUD EN EL AÑO Y QUE DEBO MEJORAR-DERECHOS-PROMOCION AFILIACION**
- 2.2 EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES

**CANALES INTERNOS DE COMUNICACIÓN CON COOSALUD**

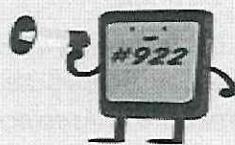
Para Coosalud EPS es de vital importancia ofrecer a todos nuestros afiliados un respaldo tecnológico que apoye nuestros modelos de atención y de servicio, es por eso que a través de nuestra página de internet [www.coosalud.com](http://www.coosalud.com) podrán acceder a toda la información que requiera.

Consulta de afiliados

Red de servicios

Correo de defenso del usuario [defensorusuario@coosalud.com](mailto:defensorusuario@coosalud.com)

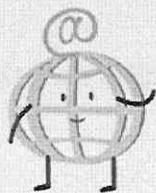
Contamos con nuestra línea de atención nacional de Coosalud EPS está habilitada 24 horas para atender solicitudes de nuestros usuarios. Debe llamar marcando #922 desde tu celular (movistar, claro o tigo) o al 01800515611 desde la línea fija.

**Línea #922**

Diseñamos este canal para brindarte una mejor experiencia. Marcando gratis desde tu celular (Movistar, Tigo o Claro), puedes hacer consultas y presentar PQRS.

**Línea fija**

Desde una línea fija comunícate de forma gratuita al 01 8000 515611, para consultar información e interponer PQRS. Disponible todos los días de la semana, las 24 horas.



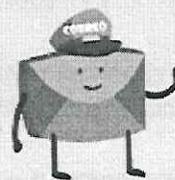
### Sitio web

Déjanos tus inquietudes o tus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) diligenciando este formulario al que puedes acceder cualquier día, las 24 horas.



### Redes sociales

Interactúa con nosotros, mantente informado sobre Coosalud y temas de bienestar a través de nuestras cuentas de Twitter, Facebook e Instagram.



### Correo

Puedes enviar tus peticiones, quejas y reclamos al siguiente correo: defensorusuario@coosalud.com.



[www.coosalud.co](http://www.coosalud.co)

@coosalud



Coosalud eps



@coosaludeps



*Buzones de Sugerencias, los cuales se encuentran ubicados en nuestras oficinas de atención al usuario a nivel nacional y en ellos se pueden depositar sugerencias, quejas y reclamos.*

*Centros de contacto, donde pueden comunicarse en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional a nuestras líneas de atención al cliente o de manera presencial.*

#### **COMO ME IMAGINO A COOSALUD EN EL 2024**

*En este ejercicio nuestros asistentes a la capacitación mostraron su gran preocupación por la actual situación de las EPS en cuanto a la reforma del actual gobierno, adicional expresaron su deseo porque la EPS Coosalud continúe garantizando las atenciones que ellos requiere, hicieron énfasis en el tema de los cambios que actual se han visto en la EPS los cuales les genera incertidumbre sobre la actual situación de la EPS.*

*Como respuesta a estas apreciaciones les indique que desde nuestra presidencia tenemos una gran responsabilidad con nuestros pacientes y con la sociedad en general, que se están tomando medidas para garantizar que se tomen decisiones correctas y se implementen soluciones que mejoren y no destruyan la calidad de la atención médica para todos, día a día estamos trabajando juntos para asegurarnos que tener en cuenta las necesidades de todos nuestros usuarios.*

*Creemos y estamos seguros de que el papel que juegan las EPS en este modelo es esencial*

#### **DEBERES: REFLEXIONES DE COMO HE CUIDADO MI SALUD EN EL AÑO Y QUE DEBO MEJORAR**

Como parte de uno de los deberes fundamentales para los usuarios del sistema de salud, como es cuidar su salud, la de su familia y comunidad.

Antes de definir si he cuidado mi salud, es importante saber que la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social.

*Estar sano, no significa solo no tener ninguna enfermedad, implica estar bien consigo mismo tanto físicamente como mental. Uno de los mejores beneficios de un buen estado de salud es tan simple como sentirte feliz. Cuidar el cuerpo nos da el mayor orgullo de nosotros mismos. Con el simple acto de cuidar nuestros hábitos de la salud ayuda a allanar el camino para una mayor confianza en nosotros mismos.*

#### **DERECHOS**

*Todas las personas, independientemente de la edad, el origen, la cultura y de cualquier otra circunstancia, tenemos unos derechos que se deben respetar. Igualmente, todos, del más pequeño al más mayor, tenemos también unos deberes que cumplir. Tanto los derechos como los deberes son necesarios para vivir en sociedad y para convivir bien con los demás.*

*Cada derecho lleva aparejados unos deberes y unas responsabilidades, es Indispensable tener en cuenta que el principal responsable para cumplir los deberes y hacer respetar los derechos que como afiliados al sistema y como pacientes se adquieren es el propio individuo.*

*Para nuestra EPS es de vital importancia mantener usuarios capacitados en deberes y derechos, esto nos permite conocer de cerca sus inconformidades, satisfacciones o sugerencias y permitirá al afiliado conocer sus derechos y velar por su cumplimiento.*

*Sabemos que al capacitarlos tendremos afiliados actualizados con los conocimientos adecuados y determinar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre sus deberes y derechos nos permite como institución valorar que falencias tenemos y en cuales debemos trabajar más. Los derechos y deberes de los usuarios son un factor fundamental en un sistema de salud y la vez un indicador de la calidad del servicio, por tal motivo nosotros como instituciones tenemos la responsabilidad de promover su conocimiento.*

### **PROMOCION DE LA AFILIACION**

*El objetivo de este proceso es promover el acceso al SGSSS, fortaleciendo las estrategias de promoción de la afiliación en el municipio de Zapatoca, con especial énfasis en la población pobre y vulnerable.*

*El equipo de la promoción de la afiliación del grupo de aseguramiento, realizamos procesos educativos sobre el SGSSS, dicha estrategia permite que las personas conozcan más sobre conceptos y generalidades del sistema de salud, rutas de afiliación, traslados, movilidad, portabilidad entre otros.*

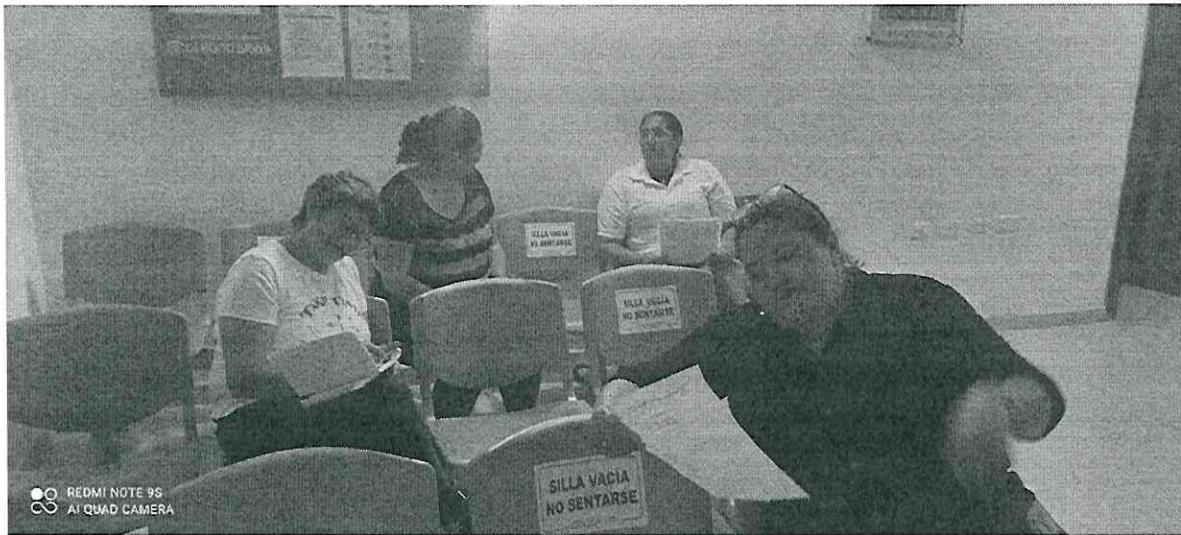
*El proceso educativo se logra a través de articulaciones institucionales y comunitarias y la intervención de los grupos capacitados que tienen el compromiso de crear estrategias para multiplicar la información y permite que las personas conozcan más sobre sus deberes y derechos en salud.*

*Por otro lado, el equipo de promoción de la afiliación cuenta con articulación interinstitucional para llevar a cabo eventos de afiliación.*

*Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 22 del mes Diciembre del año 2023 a las 4:00 pm en la oficina de COOSALUD EPS.*



REGISTRO FOTOGRAFICO



DEPARTAMENTO:	SANTANDER	FECHA (AAAA/MM/DD):	2023/11/29
MUNICIPIO:	ZAPATOCA		
MATERIAL ENTREGADO:	Langles Intercomunicación con COOSALUD	EDUCATIVO	<input checked="" type="checkbox"/> INFORMATIVO <input checked="" type="checkbox"/>

Nº	DOC. IDENTIFICACION	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1.	63.322.731	Leontilde León Vasquez	<i>[Firma]</i>
2.	63519126	Yenny Tatiana Acevedo Durán	<i>[Firma]</i>
3.	28496936	Yannet Suarez Duarte	Yannet Suarez
4.	52204767	Maria Georgina Sosa	Georgina Sosa
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			
36.			
37.			
38.			
39.			
40.			

Yenny Tatiana Hcevedo Urrán

Como me imagino a coosalud en el 2024?

Con este nuevo gobierno dado que mejore

Reflexion como he cuidado mi salud en este año y como debo mejorar para el proximo

Este año ha sido regular.

ya que aplazado.

• cobcondeme como prioridad

mencione un derecho que ha obtenido y un deber que ejercido como auxiliada.  
Derecho: -Acceder a los exámenes y pruebas diagnosticas que requere

Deber: Actuar de buena fe frente al sistema de Salud

mencione el canal de coosalud que mas utilitze.

Presencial

que considera usted que deberia mejorar como EPS

psicologia

Rx. - prestar el servicio aca en el municipio

Como me Imagino a Coosalud en el 2024  
es muy difícil pronosticar con este Gobierno.  
Quiera Dios todo mejore.

Como he cuidado mi salud en este año y como lo  
debo mejorar para el proximo

- asistiendo a los controles
- Cuidando La Alimentación y tomando los medicamentos
- y haciendo Ejercicio
- Seguir cuidando mi alimentación en el 2024.

Mencione un derecho y un deber que he obtenido y  
ejercido como afiliado a Coosalud.

Deber: Cuidar de mi salud y la de mi Familia

Derecho: Ser atendida en los servicios de salud que he necesitado

mencione el canal de comunicación que más utiliza

el que más utilizo: el canal Preencial en el municipio de  
Zapatoca

Que considera usted que debemos mejorar como EPS.

Que se nos preste el servicio de Rayos X.  
y Siología

Electilde León Varquez.

1) Con este gobierno, es tan difícil pronosticar a Coos salud, para el 2024

2) Como he cuidado mi salud mi salud este año y como lo debo mejorar para el proximo Este año he luchado mucho y debo mejorar

3) Mencione un derecho que he obtenido y deber que he ejercido.  
Deber pagar dos copagos.  
y el derecho de ser atendido en lugares especiales, como HIC etc

4) Mencione el canal de comunicación que mas utiliza

La atención presencial en el municipio de Zapatos.

5) Que considera usted debemos mejorar.. como EPS

Servicio de Psicología en Zapatos y los servicios del Hospital de Agua  
Gestiones Bienestar

Dannet Juárez D.

Como Meimosino coasoli 2024

si el gobierno sigue actuando como lo esta  
haciendo vamos a estar peor que el 2023.

Como e cuida mi salud en esta año y como  
lo debo mejorar para el proximo

Muy regular

cumpliendo con todo a lo relaciona con  
mi salud responsable mente.

Mencione un derecho y un deber cuando  
Afiliado a Coasolud

Derecho: No ser atendido correctamente cuando  
uno va a un cita medica'

Deber: mi deber es cumplir estrictamente  
con las recomendacion de los medicos



CONVOCATORIA No 11

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE ZAPATOCA DEL  
DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Para: Integrantes de ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
De: Junta directiva de ASOCIACIÓN DE USUARIOS  
Motivo: Invitación a sesión

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 local  
Fecha: 29/11/2023  
Hora: 4:00 pm

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

Atentamente,

Georgina Sosa  
PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

