

**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: 30/10/2023

Hora: 11.00\_

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

Atentamente,

Sandra Vargas

PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS



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

**FECHA :30/10/2023**

**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
- Exposición de
2. 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 27/11/2023

#### **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
Diana Marcela Pardo	110178600	Vicepresidente	Diana Marcela Pardo
Sandra Fabuly Vargas	37627208	Presidenta	Sandra Vargas
Olga M. Castellanos	37625726	Vocal	Olga M.
Helena Patricia Pardo	37626760	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**

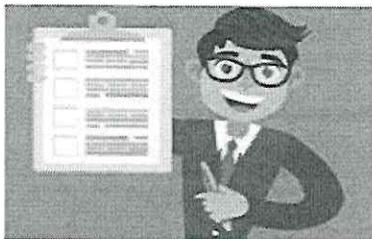
- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
- A 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

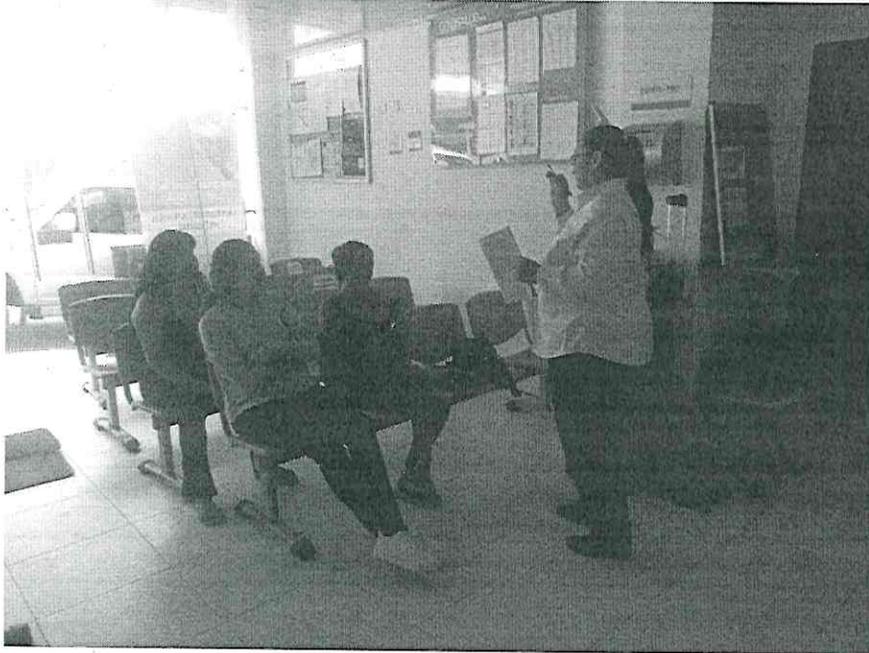
- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.  
Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
  - Respetar al personal 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*  
FORELBA OVALLE DURÁN

*Mercedes Guerrero Herrera*  
MERCEDES GUERRERO HERRERA

CAPACITACION ALIANZA OCTUBRE 2023





www.coosalud.com

Línea gratuita de atención nacional

Gratís desde tu celular

#9222

- 1 de 2
- 2 de 2

Gratís desde tu celular

#9222

## Haz valer tus derechos

1. Acceder a los servicios sin que la información de tus datos personales sea utilizada para fines ajenos a los que se recolectó.
2. Que te atiendan y brindan los servicios de manera eficiente en el Centro de Atención al Usuario y que te permitan acceder a los servicios de salud.
3. Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
4. Que un caso de impugna, sea atendido de manera transparente, sin que te exijan documentos o dinero.
5. Que se atiendan con prioridad a los miembros de 38 años.

## Cumple tus deberes

1. Darle su opinión sobre su familia y su comunidad.
2. Compartir de manera responsable con los profesionales de salud para la atención.
3. Actuar de manera solidaria en apoyo a la salud de las personas.
4. Respetar el personal de salud y evitar las hostilidades contra el personal de los servicios.
5. Cumplir las normas y evitar de buena fe el uso de sistemas de salud.
6. Brindar la información requerida para la atención médica y confiable con los datos de acuerdo con su capacidad económica.



Para conocer más sobre tus derechos y deberes ingresa a [www.coosalud.com/centro-de-atencion-usuario-y-deberes](http://www.coosalud.com/centro-de-atencion-usuario-y-deberes)

Toda persona puede reclamar sus derechos en el Consultorio, Hospital, clínica, centro médico o en nuestros oficinas.

## COOSALUD Derechos y deberes del usuario



6. Es el profesional de la salud de los servicios de salud.
7. Ser atendido con respeto a la dignidad que debe prestarse en los servicios de salud.
8. Que como paciente se respeten sus derechos y las necesidades.
9. Tener protección especial cuando se padecen enfermedades crónicas y de alto costo, sin el acceso a los servicios de salud.
10. Que solamente se exijan los documentos de identidad para acceder a los servicios de salud.
11. Que la información escrita y como paciente se respete la intimidad en los servicios de salud.
12. Recibir un trato digno y sin discriminación.
13. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respecto a su integridad.
14. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor atención 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 de salud y de los riesgos de su enfermedad.
17. Recibir una segunda opinión médica si la desea y a que su segunda opinión médica si la desea en salud que un profesional de la salud se comprometa.



18. Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
19. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
20. Que se respete la ética profesional de los servicios de salud.
21. Que usted o la persona que lo representa acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tomada en cuenta y respetada.
22. Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.
23. Si en vista al aumento de su edad o de su estado de salud, se le niega el servicio de salud, se le debe proporcionar un servicio alternativo que permita su bienestar.



1 @CoosaludEs  
2 @Coosalud  
3 @CoosaludEs  
4 #9222  
5 @CoosaludEs