

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

FECHA : 27/10/2023
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: **MODELO DE ATENCION EN SALA-DEBERES Y DERECHOS-PROMOCION AFILIACION**
 - B. Actualización Normativa
3. Programación de la próxima reunión
4. Varios (inconformidades atención IPS-Invitado director de la IPS Gestionar Bienestar)

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. MODELO DE ATENCION EN SALA-DERECHOS Y DEBERES Y DERECHOS-PROMOCION AFILIACION -PROMOCION AFILIACION**
2.2 EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES

MODELO DE ATENCION EN SALA

El canal presencial para la atención a los usuarios, se integra por la red de puntos de atención dispuestos en los municipios con capacidad de afiliación y de acuerdo con los criterios establecidos.

Tipología	Número de usuarios	Número de empleados
UMA: Unidad Municipal de Atención al Usuario	5.000 – 10.000	De 1 a 2
UPAS: Unidad Provincial de Atención al Usuario	Mayor a 10.000	Más de 5
Agencias	Mayor a 15.000	Más de 10
Sucursal	Ciudades principales	Más de 20
Sala del Contributivo	De acuerdo con la estrategia de crecimiento	

DIGITURNO

ATENCIÓN
PREFERENCIAL

15 MINUTOS
DE ESPERA
FN

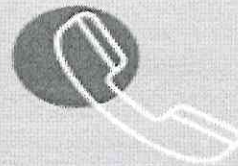


CANALES DE COMUNICACIÓN



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.



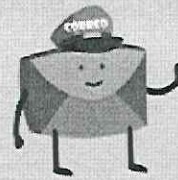
Sitio web

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.

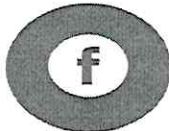


www.coosalud.co

@coosalud



Coosalud eps



@coosaludeps



DERECHOS

Tú tienes derechos y deberes

Aquí puedes conocer los derechos y deberes que tienes como afiliado de Coosalud.

Información adecuada y suficiente para conocer tus derechos y sobre los servicios de salud del régimen subsidiado, así como la red de prestación de servicios, los mecanismos y procedimientos para acceder a ellos y a las indicaciones acerca de las entidades que prestan ayuda para exigir el cumplimiento de los derechos.

> Descargar Carta

COOSALUD
En Pos de tu bienestar

Carta de derechos y deberes del afiliado 2023

Ullámanos marcando gratis desde tu celular:

#922

o desde un teléfono fijo:

línea

01 8000 515611

Trabajamos en pos de

tu bienestar

 del@coosalud.com

WWW.COOSALUD.COM


@CoosaludEPS


@CoosaludL


@CoosaludEPS


@coosaludeps

Mis deberes como usuario de la salud

Actuar de buena fe frente al sistema de salud.



DEBERES Y 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.

Los Deberes de los pacientes son: Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad. ... Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

- ✚ Procurar 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 la administración de los servicios de 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 de acuerdo con su capacidad de pago

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 30 del mes Noviembre del año 2023 a las 4:00 pm en la oficina de COOSALUD EPS.

[illegible]

REGISTRO FOTOGRAFICO



DEPARTAMENTO:

SANTANDER

FECHA (AAAA/MM/DD):

2023/10/27

MUNICIPIO:

ZAPATOCA

MATERIAL ENTREGADO:

Modelo de Atencion en Sala

EDUCATIVO

☒

INFORMATIVO

☒

N°	DOC. IDENTIFICACION	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1.	63.322.731	Cleotilde Leon Vargas	Cleotilde Leon Vargas
2.	63519126	Yenny Tatiana Acevedo Duran	Yenny Tatiana Acevedo Duran
3.	28496936	Yannet Suarez Duarte	Yannet Suarez Duarte
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.			

CONVOCATORIA No 10

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 focal
Fecha: 27/10/2023
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

[illegible]