

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

**FECHA** : 29/09/2023  
**LUGAR** : Oficina local de Coosalud  
**HORA** : 4:00 pm  
**PARTICIPANTES** : 6 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: **SALUD Y BIENESTAR-SALUD MENTAL CONVIVENCIA VIDA BUENA EN FAMILIAR Y COMUNIDAD-DEBERES-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. **SALUD Y BIENESTAR-SALUD MENTAL CONVIVENCIA VIDA BUENA EN FAMILIAR Y COMUNIDAD-DERECHOS Y DEBERES-PROMOCION AFILIACION - PROMOCION AFILIACION**
- 2.2 EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES

**SALUD Y BIENESTAR-SALUD MENTAL CONVIVENCIA VIDA BUENA EN FAMILIAR Y COMUNIDAD**

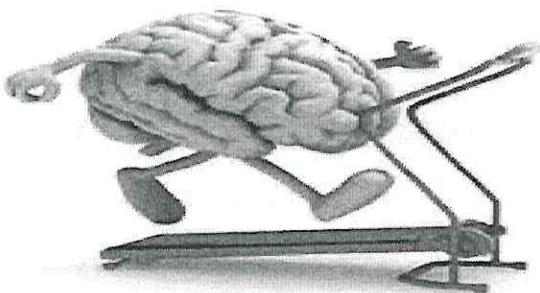
*Esta se refiere al estado emocional, psicológico y social de una persona. Incluye cómo piensas, sientes y actúas en respuesta a los diferentes aspectos de tu vida. Una buena salud mental es esencial para el bienestar general de una persona y puede afectar la forma en que interactúa con el mundo que lo rodea.*



La salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. La salud mental es, además, un derecho humano fundamental. Y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico.

#### **LOS BENEFICIOS DEL EJERCICIO EN LA SALUD MENTAL**

El ejercicio no solo es provechoso para tu salud física, sino que también puede impactar tu salud mental de forma positiva. Hay estudios que respaldan la idea de que el ejercicio regular ayuda a reducir el riesgo de trastornos como la depresión y la ansiedad. Primero, aclaremos a qué nos referimos cuando hablamos de salud mental.



## ¿Cómo puede el ejercicio mejorar la salud mental?

El ejercicio físico tiene muchos beneficios para la salud mental, incluyendo:

### **Reducción del estrés**

Cuando haces ejercicio, tu cuerpo libera endorfinas, que son neurotransmisores que te hacen sentir bien. Estas endorfinas reducen el estrés y mejoran tu estado de ánimo. Además, aprendes a manejar mejor situaciones estresantes y a lidiar con el estrés de manera más efectiva.

### **Mejora del estado de ánimo**

Los estudios demuestran que el ejercicio puede ser tan efectivo como los medicamentos para tratar la depresión en algunas personas. La actividad física aumenta los niveles de serotonina y dopamina en el cerebro, mejorando el estado de ánimo.

### **Aumento de la autoestima**

Cuando entrenas, puedes sentirte mejor contigo mismo y tu cuerpo. Esto puede hacer que te sientas más seguro y positivo.

### **Mejora el sueño y reduce la ansiedad**

Cuando realizas actividad física, tu cuerpo libera hormonas que sirven para sentirte más relajado y tranquilo. El ejercicio también puede ayudarte a despejar la mente, a disminuir los pensamientos negativos y a reducir la ansiedad, lo que afecta positivamente la calidad de tu sueño.

## **USO DEL TIEMPO LIBRE**

*Repartir nuestro tiempo para alcanzar a hacer todo lo que queremos hoy en día es un gran desafío, dejamos de hacer algunas cosas que benefician la salud por darle prioridad al trabajo, a los hijos, a las redes sociales entre otros hábitos no saludables, hacen que nos olvidemos de nuestro bienestar y de cuidar de nosotros mismos.*

*Hacer pausas activas, comer saludablemente y en los horarios establecidos alejado de dispositivos electrónicos como el celular, hacer ejercicio, ir al médico regularmente y seguir al pie de la letra sus indicaciones, son algunas de las acciones vitales que se dejan pasar por alto pero que practicándolas con juicio pueden marcar la diferencia entre vivir sano o enfermo.*

*Sus beneficios se experimentan las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Lo único que cuesta es el tiempo que demanda cada actividad para auto examinarse y cuidarse.*

*Cuando se deja de lado el bienestar personal, por los objetivos laborales y domésticos, el cuerpo empieza a avisar y a dar señales de que está sobrecargado y se manifiesta a través de malestares físicos como debilidad, sensación de ahogo, náuseas, gases, hormigueos, dolores de cabeza, de espalda, entre otros.*

**Esperamos que encuentres estos consejos útiles**

**Bebe mucha agua**

Beber mucha agua todos los días es muy esencial para nuestra salud. El agua nos ayuda a mantenernos hidratados y también mantiene nuestro cuerpo limpio. Beber agua regularmente mantendrá tu piel brillante y te dará un aspecto hermoso.

**Haz ejercicio**

Crear el hábito de hacer actividad física semanalmente es muy beneficioso para nuestra salud. Aumenta nuestro nivel de energía y nos da una actitud positiva ante la vida. También mejora nuestro estado de ánimo y nos hace felices. El ejercicio físico oxigenará tu cuerpo, permitiéndote tener una vida sana y una salud mental excepcional.

**Come bien**

Comer bien es muy importante para nuestra salud. Comer alimentos nutritivos como frutas, verduras, cereales integrales, carnes magras y productos lácteos bajos en grasa mantendrá nuestro cuerpo en forma y fuerte.

**Duerme lo suficiente**

Dormir lo suficiente es fundamental para nuestro cuerpo. El sueño juega un papel vital en nuestro cuerpo y mente. Dormir lo suficiente aumentará nuestra productividad y reducirá los niveles de estrés. Procura dormir más de 7 horas cada noche.

**CALIDAD DE VIDA**

Calidad de vida relacionada con la salud pretende valorar aspectos de la enfermedad relacionados con la vida diaria del paciente y en qué modo se ve afectada por la presencia de la enfermedad en cuestión. La valoración habrá de ser multidimensional y se acepta generalmente incluir, al menos, 4 dimensiones a evaluar: física, funcional, psicológica y social.

No hay dudas de que la percepción del estado de salud en cualquier individuo influirá considerablemente en la Calidad de Vida percibida o bienestar psicológico. En el caso de los enfermos crónicos, debemos esperar que la salud percibida pase a ocupar un papel determinante en dicho bienestar.

**LAS AREAS A SER CONSIDERADAS A ESTUDIAR LA CALIDAD DE VIDA**

- 1. Función física.** Capacidad de realizar las actividades físicas diarias, desplazamiento y cuidado personal.
- 2. Sensación de bienestar.** Sufrimiento psicológico, como bienestar emocional, afecto, ansiedad y depresión.
- 3. Función social.** Participación en actividades y relaciones sociales. Funcionamiento en las actividades sociales habituales con la familia, los amigos y los vecinos. Participación y realización de las funciones sociales habituales: trabajar, llevar a cabo tareas domésticas, cuidar de los niños, ir a la escuela y/o participar en actividades comunitarias.
- 4. Función intelectual.** Habilidad y capacidad para razonar, pensar, concentrarse y recordar.
- 5. Evaluación del propio estado de salud.** Impresión subjetiva del estado de salud actual o previa, resistencia a la enfermedad y preocupación por la salud futura.

**LA CONVIVENCIA FAMILIAR**

El hogar es un ambiente propicio para que, tras varios años de convivencia y conocimiento entre sus miembros, se desarrollen valores de amor y unión familiar pero también de respeto al espacio de cada uno, todo ello mediante la adopción de actitudes de armonía, cooperación, tolerancia y honestidad.

**RESPETAR EL TIEMPO DEL OTRO**

*Planificar y organizar en horarios y roles las actividades y responsabilidades en el hogar, es un consejo básico para mejorar la convivencia.*

*Además, con el paso del tiempo los miembros van desarrollando actividades independientes a las del resto, por lo que es importante tomar en cuenta los compromisos de cada integrante para planear.*

**TOLERAR LOS GUSTOS DIFERENTES**

*Para conseguir una buena convivencia familiar, es imprescindible que padres e hijos respeten la individualidad de cada uno. Por ejemplo, cada uno tiene derecho a expresar sus gustos dentro de su propio dormitorio, así como en la forma de vestir y arreglo persona.*

**MANTENER EL ORDEN**

*El respeto por los espacios compartidos es fundamental en una convivencia sana. Generalmente, los conflictos surgen por compartir estos espacios en forma desordenada. Por el contrario, el orden permite a los integrantes sentirse respetados e igualmente los hace ser respetuosos con los espacios y pertenencias del resto de la familia.*

*Pero el orden debe estar presente no sólo en las cosas, la ropa o la habitación, sino en la vida, las acciones y las actividades. La estructura familiar se reconocerá desde un principio y tu hijo adquirirá fortaleza y seguridad mental. También tendrá confianza en sí mismo, podrá solucionar sus tareas y labores con mayor facilidad, y su atención y concentración serán mayores.*

**PASAR TIEMPO EN FAMILIA**

*No basta con tolerar y respetar al otro: para conseguir una buena convivencia familiar, los miembros de tu familia se deben conocer. Esto implica compartir tiempo de ocio y participar en actividades que propicien la alegría y el disfrute colectivo.*

*También puedes organizar noches familiares una vez a la semana para jugar con videojuegos o juegos de mesa, platicar o resolver algún tema importante entre todos, o sólo cenar. Lo importante es destinar un espacio a la convivencia familiar que sea un compromiso tan importante como asistir a la escuela o al trabajo.*

**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 31 del mes Octubre del año 2023 a las 4:00 pm en la oficina de COOSALUD EPS.*

**Varios (Inconformidades Atención IPS- Invitado director IPS Gestionar Bienestar)**

Atendiendo solicitud de los integrantes de la Asodeus, se solicita al director de la IPS asistir a la reunión para dar a conocer las inconformidades que tenían los miembros de la Asodeus en cuanto a la prestación del servicio de salud que presta la IPS Gestionar Bienestar Hospital Zapatoca.

En nombre de los integrantes de la Asodeus Toma la palabra la vicepresidente Sra Yannet Suarez Duarte, quien le da a conocer las inconformidades y el director da las respectivas respuestas y explicaciones así:

**Falta de oportunidad en la asignación de citas médicas de consulta externa:**

Indica que la IPS en estos momentos perdió dos plazas de médicos rurales, adicional que ha tenido 1 medico incapacitado, razón por la cual se ha visto afectada la asignación de citas de consulta externa y de programas de PYP, pero como IPS están trabajando en la contratación de personal médico para atender la demanda.

**Falta de oportunidad en la asignación de citas especializadas de Medicina Interna:**

Indica que, debido a la situación presentada con el contrato con Coosalud, el cual este servicio estuvo suspendido por más de un mes, se colapsó este servicio agendas represadas, pero que atenderá la solicitud realizada y hará un plan de contingencia para poder dar cumplimiento con estas atenciones.

**Falta de oportunidad en la asignación de citas de ecografías:**

Indica que, debido a la situación presentada con el contrato con Coosalud, el cual este servicio estuvo suspendido por más de un mes, se colapsó este servicio agendas represadas, pero que atenderá la solicitud realizada y hará un plan de contingencia para poder dar cumplimiento con estas atenciones

**Demora en la entrega de resultados de laboratorio:**

Indica que esta situación se debe a que los laboratorios de segundo nivel y algunos de primer nivel no son procesados en la IPS, que estos deben ser enviados a Bucaramanga y que allá hay también demasiada demanda lo que hace que estos resultados sean más demorados, adicional expresa que el está haciendo una solicitud para alquilar un equipo que pueda procesar las muestras directamente en el municipio y así subsanar esta inconformidad.

**Dificultad para sacar citas ya que el teléfono no contesta:**

En este punto expreso que su personal si contesta el teléfono y que se han realizado pruebas en diferentes horarios y se ha podido evidenciar que a pesar de que el teléfono en ocasiones no está ocupado no ingresa la llamada, refiere que harán una solicitud de una nueva línea telefónica con mayor cobertura.

***Servicio de RX suspendido:***

*Informa que el equipo de toma de Rx ya se encuentra en buen estado, pero que ahora están en la búsqueda del técnico de Rx, ya que el que había renunció y por el momento no tiene el personal para prestar este servicio.*

***Servicio de Fisioterapia suspendido porque no hay profesional:***

*Indica que su IPS si cuenta con Fisioterapeuta la cual se encuentra en licencia de Maternidad y la otra que tenían renunció lo cual la IPS está en la búsqueda del profesional.*

*Para Finalizar la Asodeus le manifiesta al director la necesidad de dar solución urgente a estos temas, que ellos comprenden las situaciones expuestas pero que es deber de la Institución garantizar los servicios que ofertan y tienen contratados con las EPS y así de esta manera garantizar las atenciones en salud a los afiliados en términos de oportunidad, eficiencia y calidad.*



REGISTRO FOTOGRAFICO



DEPARTAMENTO: SANTANDER FECHA (AAAA/MM/DD): 2023/09/29

MUNICIPIO: ZAPATOCA

MATERIAL ENTREGADO: SALUD Y BIENESTAR-SALUD MENTAL EDUCATIVO  INFORMATIVO

N°	DOC. IDENTIFICACION	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1.	63322731	Cleotilde Leon Vasquez	<i>Cleotilde Leon Vasquez</i>
2.	63519035	Silvia Juliana Rondon V.	<i>Silvia Juliana R.V.</i>
3.	28406938	Janet Jarez Jarez	<i>Janet Jarez J.</i>
4.	63519126	Yenny Tatiana Acevedo D	<i>Yenny Tatiana Acevedo D</i>
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 09

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE Zapataca 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: 29/09/2023  
Hora: 4:00 pm

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

Atentamente,

  
PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

