

**ACTA DE REUNIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
COOSALUD EPS
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
MUNICIPIO DE OCAMONTE**

FECHA : 31 DE AGOSTO DE 203
LUGAR : OFICINA COOSALUD EPS OCAMONTE
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:

1. Bienvenida
2. Exposición de los temas preparados para el día
3. Evaluación de la capacitación
4. Apertura del Buzón de sugerencias
5. Programación de la próxima reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. JOSE FABIAN GOMEZ MEJIA 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 OCAMONTE.
2. Se procede a escuchar el Himno a COOSALUD.
3. Se exponen los temas preparados para el día a cargo de JOSE FABIAN GOMEZ MEJIA, colaborador de Coosalud EPS.

3.1. TEMAS DEL MES AGOSTO 2023 -DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS

Los usuarios
tenemos
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 estos. 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 que tengan sobre los procedimientos.*
- *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 esta.*
- *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.*

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.*

Cumple tus deberes

- 1 Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- 2 Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- 3 Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- 4 Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde se presten dichos servicios.
- 5 Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
- 6 Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

Para conocer más sobre tus derechos y deberes ingresa a
www.coosalud.com/carta-de-derechos-y-deberes

Derechos y deberes del usuario

Toda persona podrá reclamar sus derechos en el consultorio, hospital, clínica, centro médico o en nuestras oficinas.

Gratis desde tu celular #922

Linea gratuita de atención nacional

COOSALUD En Pos de tu bienestar

Haz valer tus 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, tienen derecho a:

- 1 Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
- 2 Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad uno que no esté incluido también lo puede recibir.
- 3 Recibir por escrito los motivos por los que se niega el servicio de salud.
- 4 Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- 5 Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.
- 6 Elegir libremente al asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- 7 Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- 8 Que como usuario le paguen las consultas y las incapacidades médicas.
- 9 Tener preferencia especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el costo de copagos.
- 10 Que solamente le sellen su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- 11 Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
- 12 Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- 13 Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- 14 Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia 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 que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
- 17 Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- 18 Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
- 19 Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- 20 Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
- 21 Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
- 22 Ser incluido en estudios de investigación científica, solo si lo autoriza.
- 23 Si en vida el usuario manifestó su deseo expreso de no ser donante de órganos, se respetará su derecho (A la luz de la Ley 1509 de 2014) conlleva a todos los colombianos en donantes de órganos y tejidos, salvo que en vida hubiese manifestado su negativa.

Abra marcando desde tu celular al #922

COOSALUD En Pos de tu bienestar

PORTABILIDAD**DECRETO 1683 del 2013**

La portabilidad es un mecanismo con que cuentan los afiliados a una entidad promotora de salud -EPS, para tener acceso a los servicios de salud en una institución prestadora de servicios de salud -IPS primaria, en cualquier municipio del territorio nacional diferente a aquel donde se encuentra su sitio habitual de residencia.

a. ¿Emigración Ocasional?

Si estarás un mes fuera de tu ciudad, es decir, una emigración ocasional, podrás acceder al servicio de urgencias de las IPS que hagan parte de nuestra red de servicios en ese lugar.

b. ¿Emigración Temporal?

En caso de que tu estadía sea superior a un mes e inferior a un año, es decir, una emigración temporal, Coosalud EPS deberá garantizarte una IPS primaria en el municipio al que te trasladaste para que tengas acceso a los servicios del Plan de Beneficios de Salud en la red de la EPS.

c. ¿Emigración Permanente?

Si estarás en ese municipio por más de un año, es decir, una emigración permanente, donde se encuentre Coosalud, deberás acercarte a las oficinas y actualizar tu información. Si en el municipio al que te trasladas permanentemente, no opera Coosalud, deberás trasladarte de EPS, y, si aún continúan los trámites de tu traslado, podrás solicitar una prórroga por un año más.

d. ¿Qué es el municipio domicilio de afiliación?

Corresponde al municipio en el que le hicieron la encuesta del SISBEN, y en el que se encuentra afiliado al régimen subsidiado, o en el que recibe habitualmente los servicios de salud.

e. ¿Qué es el municipio receptor?

Es el municipio destino al que llega el afiliado.

f. ¿En cuánto tiempo las EPS deben informar al afiliado sobre la IPS que lo atenderá en el municipio receptor ?

Según el decreto 1683 del 2013, se le informará máximo dentro de los diez (10) días hábiles después de que se presente la solicitud ante la EPS.

g. ¿Qué datos debe informar a la EPS para solicitar la portabilidad del seguro de salud?

**DECRETO 1683 del
2013**

1. Tipo de Identificación
2. Número de Identificación:
3. Nombres y Apellidos:
4. Fecha de Solicitud:
5. Departamento Receptor:
6. Municipio Receptor:
7. Dirección en el municipio receptor: |
8. Teléfonos:
9. Temporalidad (Tiempo a Durar): Escoja tiempo a durar.
 - 1 mes (ocasional)
 - 2 meses a 12 meses (Temporal)
 - Más de 12 Meses (permanente o definitivo).
10. Motivo de la emigración (por qué se va para otro municipio)
11. Correo.

4. *Se procede a realizar la evaluación de la capacitación. Se anexan copias.*

5. *Se abre el buzón de sugerencias y se elabora el acta.*

6. *Se plantea como fecha tentativa para la próxima reunión, el día 29 del mes SEPTIEMBRE del año 2023 a las 3:00 PM en la oficina de COOSALUD EPS.*

Para constancia firman,

