

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

**FECHA :27/11/2023**

**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: 27/11/2023

1. Bienvenida
2. Exposición de los temas preparados para el día: CANALES DE COMUNICACIÓN Y MODELO DE ATENCION EN SALA
3. Capacitación: MODELO DE ATECION EN SALA Y CANALES DE COMUNICACIÓN
  - A. Actualización Normativa
  - B. Información general
4. Evaluación de la sesión
5. Apertura del Buzón de sugerencias
6. Programación de la próxima reunión 16/12/2023

#### **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. MODELO DE ATECION EN SALA Y CANALES DE COMUNICACIÓN
  - 3.2: EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES
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 16 del mes 11 del año 2023 a las 11 am en la oficina de COOSALUD EPS.

Para constancia firman,



**EXPLICACIÓN DE LOS TEMAS DEL MES**

**MODELO DE ATECION EN SALA Y CANALES DE COMUNICACIÓN**

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.

**Tipos de punto de atención presencial**

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	



## Mis deberes como usuario de la salud

Actuar de buena fe frente al sistema de salud.



## 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, apropada 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 reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la 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.

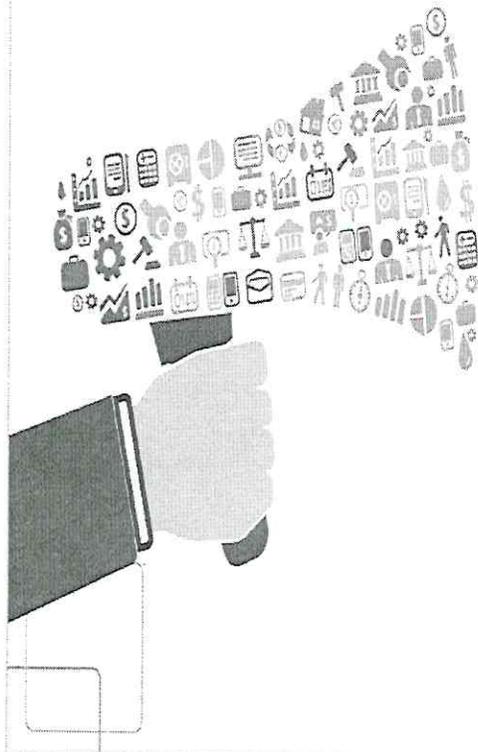
Los usuarios  
tenemos  
**DERECHOS**

## 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



## Redes Sociales



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



@coosalud



Coosalud eps



@coosaludeps

**COOSALUD**

FLORELBA O'VALLE DURAN

MERCEDES GUERRERO HERRERA

Gestoras municipales Coosalud Puente Nacional

**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 CANALES DE COMUNICACIÓN

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: 27/11/2023

Hora: 11.00\_

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

Atentamente,

  
PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS



CAPACITACION ALIANZA MES DE NOVIEMBRE 2023

