

ACTA DE CAPACITACION CONTINUA  
COOSALUD EPS-S  
MUNICIPIO DE PUERTO WILCHES

FECHA: 27 de Octubre 2023  
LUGAR: Oficina Puerto Wilches  
HORA : 2:00 pm  
ASISTENTE: ASODEUS -Número de personas-5 (Se anexa firma de los asistentes). OBJETIVO : Reunión educativa.

Agenda programada para el día:

1. Saludo
2. Exposición del tema preparado
3. Evaluación de la capacitación.

DESARROLLO DE LA SESIÓN DE CAPACITACIÓN

1. El gestor municipal BLEYDIS VELASQUEZ FLORIAN da la bienvenida a los asistentes, les agradece la asistencia a la reunión y da a conocer el objetivo de la capacitación.

- 1.1.1. TEMAS DEL MES. TEMAS DEL MES.
- 1.1.2. DERECHOS Y DEBERES
- 1.1.3. CANALES DE COMUNICACIÓN CON COOSALUD-# 922

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 1 de 8
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	

**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.



Activar Windows

**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.



<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 5 de 8
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	

**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.



Activar Windows

**DERECHOS**



- A que los familiares o representantes, consentan 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.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 6 de 8
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	

## 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 cobrarsele 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

Activar Windows

## 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.



<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 7 de 8
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	

2- CANAL DE COMUNICACIÓN CON COOSALUD LINEA NUMERAL -922

**Cumple tus deberes**

- Cuidar tu salud, la de tu familia y su comunidad.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- 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 se prestan dichos servicios.
- Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
- 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](http://www.coosalud.com/carta-de-derechos-y-deberes)

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

**Derechos y deberes del usuario**

**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:

- Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
- Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad algo que no está incluido también lo puede recibir.
- Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- Que en caso de urgencias, sea atendido de manera inmediata, sin que le envíen documentos o dinero.
- Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.

- Elegir libremente el asegurador, la EPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- Ser orientado respecto a la entidad que debe prestar los servicios de salud requeridos.
- Que como cotizante la paguen las empresas y las incapacidades médicas.
- Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el costo de cotización.
- Que solamente le envíen su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- Que le informen donde y como pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
- Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
- Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
- Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
- Ser incluido en estudios de investigación científica, solo si lo autoriza.
- Si en vida el usuario manifiesta su deseo expreso de no ser donante de órganos, se respetará su derecho (A la luz de la Ley 1090 de 2008, conviene a todos los colombianos en donación de órganos y tejidos, salvo que en vida hubiese manifestado su negativa).

Linea gratuita de atención nacional  
Gratis desde tu celular  
**#922**  
defenores@coosalud.com  
Miembros de la Liga de usuarios  
A través de llamadas de voz y sugerencias que encontrará en todas las oficinas.

@CoosaludEps @Coosalud @CoosaludEps

Cordialmente

  
BLEYDIS VELASQUEZ FLORIAN  
Gestor Municipal  
Puerto Wilches

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 8 de 8
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	

*¡Gracias!*

## **Derechos y Deberes De Los usuarios**

### **Y CANAL DE COMUNICACIÓN CON COOSALUD EPS**

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 4 de 8
Directora Endomarketing y Experiencia	Director de Procesos y Calidad	Presidente Ejecutivo	

