

Santa Barbara, 03 marzo de 2020

Doctora
DIANA PATRICIA MARTINEZ RIVILLAS
Directora local de Salud
Santa Barbara

Municipio de Santa Bárbara
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
Radical No. 00750 Anexos 08
Fecha: Marzo 3 2020 04:01 p.m.
Fase de: Salud
Atendido por: J. A. C. Plata G.
Número: 39383240

ASUNTO: ENTREGA DE COPIAS DE ACTA DE LIGA DE USUARIOS

Cordial Saludo,

Adjunto a la presente enviamos copia el Acta de Reunión con la Asociación de usuarios de COOSALUD EPS-S, realizada el 28 de febrero de 2020.

SANDRA MILENA ISAZA MARTINEZ
Coordinadora UPA
COOSALUD EPS-S
Sucursal Antioquia

**ACTA DE REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
COOSALUD EPS-S
MUNICIPIO DE SANTA BARBARA**

FECHA : 28 de febrero de 2020
LUGAR : Oficina de COOSALUD EPS-S
HORA : 05 pm de la tarde.
ASISTENTES : 05 personas
OBJETIVO : Reunión ordinaria de la Asociación de Usuarios.

Agenda programada para el día:

1. Saludo de bienvenida.
2. Himno a **COOSALUD**.
3. Exposición de los temas preparados para el día.
4. Evaluación de la capacitación.
5. Apertura del Buzón de sugerencias.
6. Propositiones y varios
7. Programación de la próxima reunión.

DESARROLLO DE LA REUNION

1. El gestor municipal del municipio de Santa Barbara **ALBA SORANI RENDON BOLIVAR**, da el saludo de bienvenida a los asistentes, les da los agradecimientos por su asistencia a la reunión y da a conocer el objetivo de la misma además les agradece el compromiso con la institución al postularse a ser nuevamente elegidos como integrantes de la liga de usuarios de COOSALUD EPS en el Municipio.

2. procedemos a escuchar el Himno a **COOSALUD**.

3. la exposición de los temas preparados para el día está a cargo de Alba Sorani Rendon Bolívar, gestora del municipio de Santa Barbara, el cual se denomina: Derechos y Deberes del afiliado en el Sistema General de Seguridad Social en Salud 2020

Durante la reunión explicamos a las representante de la liga de usuarios la importancia de los derechos y los deberes que tenemos como afiliados a la EPS.

DERECHOS DE LOS AFIADOS

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.

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 I 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.

- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad

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. Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar si requiere o no un servicio de salud.

- Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad. Son deberes de las personas relacionados con el 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.

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.

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.

DEBERES DE LOS AFILIADOS

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.

Durante la reunión las integrantes de la liga de usuarios intervienen y hacen la observación de como los usuarios estamos muy dados a exigir nuestros derechos pero no cumplimos a cabalidad con nuestros deberes, que en realidad lo que buscan es nuestro propio bienestar .

- 4- Procedemos a realizar la entrega y posterior elaboración del formato de evaluación grupal de la capacitación., para ser realizado por los integrantes de la liga de usuarios.
Se anexa copia.

5- INFORME DE PQR

Continuamos con la apertura del buzón de surgencias, en el cual no se encuentran sugerencias, quejas ni reclamos.

La apertura es realizada por la señora Teresa Cardona quien es la presidenta de la liga de usuarios, en compañía de los demás miembros del grupo.

- 6- La liga de usuarios propone capacitar más a los usuarios referente a derechos y deberes para que tomen conciencia de la importancia que tienen.

- 7- Se programa próxima reunión de liga de usuarios para el día 27 de marzo de 2020

| | |
|----------------------------|---|
| MÓDULO: | LIGA DE USUARIOS |
| ÁREA RESPONSABLE: | ATENCION AL USUARIO |
| TEMA: | DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD 2020 |
| NOMBRE: | ALBA SORANI RENDON BOLIVAR |
| CARGO: | GESTORA MUNICIPAL |
| SUCURSAL / AGENCIA: | ANTIOQUIA |
| FACILITADOR: | ALBA SORANI RENDON BOLIVAR |
| FECHA: | 28/02/2020 |
| CALIFICACIÓN: | 5 |

Para verificar los conocimientos adquiridos en la capacitación, conteste cada una de las siguientes preguntas formuladas por el facilitador.

| PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|---|--|
| 1. Mencione 3 Derechos de los usuarios | Derecho a un trato digno Derecho a elegir mi EPS Derecho a recibir atención de calidad |
| 2. Mencione 3 Deberes del usuario | Respetar el personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud Usar el servicio de salud con responsabilidad Velar por el autocuidado de mi salud. |
| 3. Se le ha vulnerado en alguna ocasión alguno de sus derechos como usuario. Si su respuesta es positiva detalle Brevemente para saber cuál de ellos y en que oficina | Hasta el momento el trato a sido muy bueno, no se nos a violado ningún derecho. |

Evalúe la satisfacción de la capacitación, conteste de la manera más honesta posible las siguientes preguntas. Toda sugerencia adicional que nos aporte se la agradeceremos e intentaremos realizar los mejoramientos pertinentes en las próximas actividades. Por favor, evalúe en la escala 1-5.

1. **UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN.** Importancia y utilidad que han tenido para usted los temas tratados en la capacitación (1: Inútiles, 2: Poco útiles, 3: Moderadamente útiles, 4: Útiles, 5: Muy útiles):

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5X |
|---|---|---|---|----|

2. **METODOLOGIA UTILIZADA EN EL CURSO.** Respecto a los métodos y estrategias utilizadas por el facilitador para impartir los contenidos fue (1: Pésimas, 2: Malas, 3: Aceptables, 4: Buenas, 5: Excelentes):

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5X |
|---|---|---|---|----|

3. **GRADO DE MOTIVACIÓN DEL FACILITADOR.** El nivel de participación y de motivación ofrecido por el facilitador fue (1: Muy bajo, 2: Bajo, 3: Regular, 4: Alto, 5: Muy alto):

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5X |
|---|---|---|---|----|

4. **CLARIDAD DE LA EXPOSICIÓN.** Respecto al lenguaje utilizado y el orden dado al curso, usted considera que fueron en general (1: Pobres, 2: Confusos, 3: Mediocres, 4: Buenos, 5: Excelentes):

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5X |
|---|---|---|---|----|

5. **NIVEL DE ASIMILACION Y COMPROMISO PERSONAL CON LOS TEMAS TRATADOS.** Evalúese a usted mismo en el grado de motivación e interés personal para atender y seguir la capacitación y sus actividades (1: No estuve atento, no captó mi interés, 2: Estaba interesado, pero me distraje fácilmente, 3: Solo me concentré por momentos, 4: Estuve atento todo el tiempo, pero no me animé a participar, 5: Estuve atento todo el tiempo, participé activamente).

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5X |
|---|---|---|---|----|

6. **CALIDAD DEL MATERIAL ENTREGADO.** El material que le fue entregado como apoyo a la capacitación fue (1: De muy pobre contenido, 2: Malo, no se entendía nada, 3: Regular, pudo ser mejor; 4: Bueno, ayudó mucho; 5: Excelente, no pudo ser mejor):

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5X |
|---|---|---|---|----|

7. **CALIDAD DE LAS AYUDAS AUDIOVISUALES.** Las ayudas audiovisuales (diapositivas, carteleras, videos, etc.) utilizadas por el facilitador fueron (1: Pésimas, 2: Malas, 3: Regulares, 4: Buenas, 5: Excelentes):

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5X |
|---|---|---|---|----|

8. **INFRAESTRUCTURA Y COMODIDAD DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN.** El sitio elegido para adelantar la capacitación fue (1: Pésimo, 2: Malo, 3: Regular, 4: Bueno, 5: Excelente):

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5X |
|---|---|---|---|----|

9. **CUMPLIMIENTO DEL HORARIO Y DEL PROGRAMA.**

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5X |
|---|---|---|---|----|

10. **SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS PRÓXIMAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN:**

FIRMA ASISTENTE Firma Del Socorro Cardona Soto
FIRMA FACILITADOR [Firma]