

CONVOCATORIA No 71

ASOCIACION de usuarios de Coosalud Municipio de Amaga

Para: Integrantes de ASOCIACION de Usuarios de
De: Junta directiva de ASOCIACION de usuarios
Motivo: Invitación a sesión

Reciba un cordial saludo.

Deseamos invitarlo a participar de la sesión **N° 71** de la ASOCIACION de usuarios de nuestra zona, con el fin de dar a conocer los avances en este campo y otras informaciones que consideramos de interés compartir con cada uno de ustedes.

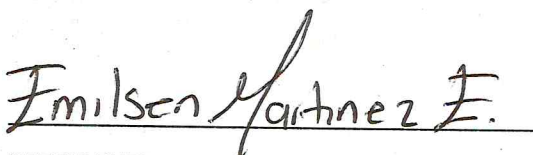
Lugar: Oficina de COOSALUD EPS-S en Amaga – Video llamada

Fecha: 27 de Octubre de 2020

Hora: 4:00 de la tarde

Si desea mayor información acércate al funcionario de Coosalud, él te brindará mayor información.

Atentamente,



PRESIDENTE ASOCIACION DE USUARIOS

**ACTA DE REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS
COOSALUD EPS-S
MUNICIPIO DE AMAGA.**

FECHA : 27 de Octubre de 2020
LUGAR : Oficina de COOSALUD EPS-S-Video llamada
HORA : 4:00 de la tarde
ASISTENTES : 04 personas (Se anexa firma de los asistentes).
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. Programación de la próxima reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. La gestora municipal **JENNY TATIANA GONZALEZ SANCHEZ** 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 para con la institución al postularse y al ser nuevamente elegidos como integrantes de la asociación de Usuarios de COOSALUD EPS-S en el MUNICIPIO de AMAGA.
2. Procedemos a escuchar el Himno a COOSALUD, el cual se seguirá poniendo al inicio de todo acto grupal que tenga relación con la institución.
3. La exposición de los temas preparados para el día están a cargo de **JENNY TATIANA GONZALEZ**, el cual se denomina **Derechos y deberes del afiliado: Mucho más que una obligación, un imperativo ético**
Promesa de Valor a nuestros afiliados:
Prometemos mantenerte sano. En caso de enfermarte, te garantizamos acceso oportuno a nuestros servicios de salud, con un personal dispuesto a atenderte de manera humanizada y con una sonrisa.
 - Trato digno, sin discriminación
 - Servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
 - La mejor asistencia médica disponible.
 - Servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
 - Información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
 - Segunda opinión médica emitida por un profesional de la salud externo.
 - Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
 - Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

Derecho a la atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz.

- 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 uno que no esté incluido también lo puede recibir.
- Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.

Derecho a la información

- El afiliado debe saber cuáles son los servicios de contacto disponibles las 24 horas.
- El afiliado puede presentar derechos de petición ante COOSALUD y ante las IPS y las secretarías de salud. (y nosotros debemos responder en los términos de ley, es decir en los 15 días hábiles a partir de la fecha en que se reciba).
- Si no recibe la respuesta adecuada, el afiliado puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando le vulneren sus derechos en salud.
- Si nosotros no damos la orientación adecuada pertinente y oportuna, el afiliado puede acudir a los organismos de vigilancia y control: Superintendencia Nacional de Salud, Personería Municipal, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la Nación, Procuraduría, Fiscalía.

Derecho a la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia

- Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- Como cotizante tiene derecho a que le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
- Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
- A que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- A que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.

Derecho a la confidencialidad

- 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 sólo si usted lo autoriza

Derecho a la Participación Social

- Su objetivo es garantizar el disfrute y el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como el ejercicio de los

deberes por parte de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Busca promocionar y desarrollar los mecanismos de participación ciudadana y de protección al usuario del servicio de salud.

Derechos y Deberes siempre, pero siempre con Humanización

La Humanización es la observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente.

La Humanización nos define, pero a veces...

¡la extraviamos!

- Nietzsche reclamaba para los seres humanos: "Humano, demasiado humano".
- Heidegger advertía sobre la deshumanización: (...) este irrespetuoso co-estar con los otros, sin contar en serio con ellos y sin que tampoco quiera tener que ver con ellos. En este ámbito surge el otro como peligro para mí y yo como peligro para él".
- Platón enseñaba: La humanización acontece en la Ética. Los Derechos y deberes, también.

Honrar los derechos es deber de todos

Con **Humanización** el afiliado es considerado siempre un **Ser Humano** completo, con derechos plenos en todo momento de verdad.

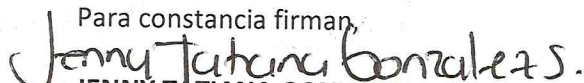
Con **Humanización** no transfiero mi responsabilidad ni parte de ella a otros (**IPS o el Sistema**).

La Humanización me pone a salvo de decir que un **PQR** es un "eso" que no es conmigo porque "eso" es de Aseguramiento o de Contratación o de Financiero o de Referencia o de Salud o de Sistemas o de Innovación o de Atención al Usuario.

Con **Humanización** trato al afiliado de manera **integral**, no como en las clases de biología cuando diseccionábamos una ranita: **por partes**. Mi parte no es solo el aseguramiento sino garantizar la **materialización del Derecho a la Salud**.

4. Procedemos a realizar la entrega y posterior elaboración del formato de 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 viernes 24 de Noviembre de 2020 a las 4:00 de la tarde de manera Virtual.

Para constancia firman:


JENNY TATIANA GONZALEZ


EMILSEN ESTRADA MARTINEZ
Presidente Asociación de Usuarios

COOSALUD EPS-S
Amaga Ant
COOSALUD EPS-S

[illegible]

Amaga, 29 de Octubre de 2020

Señora

LILIAM CRISTINA LOPEZ BARRERA

Directora Local de Salud

Administración Municipal

Amaga (Ant)

Cordial saludo

Adjunto a la presente, enviamos copia del acta de Reunión con la Asociación de Usuarios de COOSALUD EPS-S, realizada el **27** de Octubre **2020**.

Respetuosamente,

Jenny Tatiana Gonzalez Sanchez
JENNY TATIANA GONZALEZ SANCHEZ

GESTORA MUNICIPAL

COOSALUD EPS-S

Amaga – Ant.

*Rdo.
27.10/2020
Elizabeth.*

MÓDULO:	LIGA DE USUARIOS
ÁREA RESPONSABLE:	MERCADEO
TEMA:	DERECHOS Y DEBERES
NOMBRE:	JENNY TATIANA GONZALEZ SANCHEZ
CARGO:	LIGA USUARIOS_ASODEUS
SUCURSAL / AGENCIA:	ANTIOQUIA-AMAGA
FACILITADOR:	JENNY TATIANA GONZALEZ SANCHEZ
FECHA:	27/10/2020
CALIFICACIÓN:	

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?	Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda. 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. Aceptar o rechazar procedimientos por sí mismo o por sus familiares o representantes, dejando constancia por escrito de su decisión.
2. ¿Mencione 3 Deberes del usuario?	- 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. - Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
3. Se le ha vulnerado en alguna ocasión alguno de sus derechos como usuario. Si su respuesta es positiva detalle Brevemente para saber cual de ellos y en que oficina.	No.

--	--

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	5
---	---	---	---	---

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	5
---	---	---	---	---

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	5
---	---	---	---	---

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	5
---	---	---	---	---

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	5
---	---	---	---	---

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	5
---	---	---	---	---

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	5
---	---	---	---	---

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	5
---	---	---	---	---

9. CUMPLIMIENTO DEL HORARIO Y DEL PROGRAMA.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

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

Que todos los integrantes de la liga asistan a la reunión.

FIRMA ASISTENTE

Emilse Martinez
Alicia M^a Urrego
Leidy Zapata
Nancy Gómez