

	ACTA DE SESIÓN ASOCIACION DE USUARIOS	GEU-F-03 Act.03
---	--	--------------------

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

Rdo
ANGELICA CAJANO
NOV 26 12020
HORA: 2:34 PM
VU

FECHA 23 de octubre de 2020
LUGAR Oficina Coosalud EPS-S por Video llamada
HORA 4:00 de la tarde
ASISTENTES 05 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. Programación de la próxima reunión.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. La gestora municipal **Paula Andrea Martínez Grajales** da el saludo de bienvenida a los asistentes, les da los agradecimientos por su asistencia a la reunión de forma virtual 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 **FILADELFIA CALDAS**.
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 está a cargo de **Paula Andrea Martínez**, 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 entenderte de manera humanizada y con 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 valla 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 le 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 en Salud, Personería Municipal, Defensoría del pueblo, Contraloría General de la Nación, Procuraduría, Fiscalía

Derechos 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 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 donde y como puede presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada

Derechos 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 solo 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 de los derechos 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 observación 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 ambito surge el otro como peligro para mi y yo como peligro para el"
- Platon enseñaba: la humanizacion acontece en la etica, los derechos y deberes, tambien

Honar los derechos es deber de todos

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

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

La Humanizacion me pone a salvo de decir que un **PQR** es un "eso" que no es conmigo porque "eso" es de Aseguramiento o de Contratacion o de Financiero o de Referencia o de Salud o de Sistemas o de Innovacion o de Atencion al usuario.

Con **Humanizacion** trato al afiliado de manera **integral**, no como en las clases de biologia cuando diseccionabamos una ranita: **por partes**. Mi parte no es solo el aseguramiento sino garantizar la **materializacion 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 27 de noviembre de 2020 a las 4:00 de la tarde por la plataforma zoom (forma virtual).

Para constancia firman,

Paula A. Martinez
PAULA ANDREA MARTINEZ GRAJALES
GESTORA MUNICIPAL
COOSALUD EPS-S
Filadelfia Caldas

Laura Maria Marin P
LAURA MARIA MARIN PERNIA
Presidente Asociación de Usuarios
COOSALUD EPS-S
Filadelfia Caldas

MÓDULO:	LIGA DE USUARIOS
TEMA:	DERECHOS Y DEBERES MUCHO MAS QUE UNA OBLIGACION
NOMBRE:	PAULA ANDREA MARTINEZ GRAJALES
CARGO:	GESTORA MUNICIPAL
MUNICIPIO	FILADELFIA CALDAS
FACILITADOR:	PAULA ANDREA MARTINEZ GRAJALES
FECHA:	23 DE OCTUBRE DE 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 tres derechos de los usuarios.	1_recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda 2_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 3_aceptar o rechazar procedimiento por sí mismo o por sus familiares o representantes, dejando constancia por escrito de su decisión
2_ Mencione tres deberes de los usuarios.	1_respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud 2_usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema 3_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 cuál 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 capté 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

Nombre del usuario	Identificación	Firma del usuario
LAURA MARIA MARIN PERNIA	21002809	Laura Maria Marin
ANGELA MARIA LOPEZ	24646654	Angela M. Lopez
JOSE DANIEL BECOCHE	1058821841	Jose Daniel Becoche
GILDARDO ESCOBAR	75057127	Gildardo
CAMILA ARIAS GARCIA	1057305782	Camila Arias G



LISTADO DE ASISTENCIA

GTH-F-25
Act. 04

CAPACITACION ☒ INDUCCION ☐ ENTRENAMIENTO ☐ SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ☐ ACTIVIDAD ☐

FECHA: 23 octubre 2020 LUGAR: OFICINA DE COOSALUD FLADELFA CALDAS

TEMAS INCLUIDOS: Promesa de valor a nuestros afiliados - Derechos y Deberes siempre, pero siempre con Humanización

CAPACITADORA: PAULA ANDREA MARTINEZ GRAJALES

TIPO DE CAPACITADOR: INTERNO ☒ EXTERNO ☐ HORA DE INICIO: 4:00 P.M. HORA FINAL: 5:00 P.M.

ASISTENTE	CARGO	SUCURSAL	FIRMA
LAURA MARIA MARIN PERINIA	PRESIDENTE	ANTIOQUIA	Laura Maria Marin P
ANGELA MARIA LOPEZ	VICEPRESIDENTA	ANTIOQUIA	Angela Maria Lopez
JOSE DANIEL BECOCHE	SECRETARIO	ANTIOQUIA	Jose Daniel Becoche
GILVARDO ESCOBAR	VOCAL	ANTIOQUIA	Gilvardo
CAMILA ARIAS GARCIA	VOCAL	ANTIOQUIA	Camila Arias Garcia
		ANTIOQUIA	

FIRMA DEL CAPACITADOR

Rda
PAULA ANDREA MARTINEZ GRAJALES
26/10/2020
HORA: 2:33 PM.

Con la firma del presente documento manifiesto de manera libre, previa y debidamente informada que autorizo a COOSALUD para efectuar tratamiento sobre los datos personales aquí recolectados, con la finalidad de llevar un control de asistencia a eventos de capacitación. Declaro que he sido informado de los derechos de consulta, reclamo y rectificación que tengo como titular de mis datos personales conforme a los lineamientos de la política de Tratamiento de Política de Tratamiento de Información Personal de la entidad, dispuesta para su consulta en el sitio web: www.coosalud.com, y de conformidad con esta, mis datos personales podrán ser suprimidos cuando no exista deber legal o contractual de conservarlos.

Rdb
ANGELICA CASTAÑO
NOV 26/2020
Hora: 2:32 PM.
VH

Filadelfia Caldas, 23 de octubre de 2020

Doctor

LEIDY CRISTINA CASTAÑEDA VILLA

Director Local de Salud

Administración Municipal

Filadelfia Caldas

Cordial saludo

Adjunto a la presente, enviamos copia del acta de reunión con la Asociación o liga de Usuarios "**ASODEUS**" de COOSALUD EPS-S, realizada el **23 de octubre de 2020**.

Respetuosamente,

Paula A. Martinez G

PAULA ANDREA MARTINEZ GRAJALES

GESTORA MUNICIPAL

COOSALUD EPS-S

Filadelfia Caldas

