EPS Sanitas	**Gerencia de Regionales y Gestión Comunitaria**	**VERSIÓN:** 02
CÓDIGO	**Socialización de canales No presenciales**	**ACTUALIZACIÓN:** Octubre de 2024

AÑO	MES	DÍA
2025	05	20

Hora: 7.00 am a 11..00 Am

ASISTENTES			
NOMBRE	**CARGO**	**NOMBRE**	**CARGO**
GILMA ALEXANDRA VELANDIA PERALTA	**Dinamizadora en Salud**	HELBER GONZALEZ OSORIO	**Usuario EPS SANITAS**
JESUS ELENA PRADA DE CAMPOS	**Usuario EPS SANITAS**	ALFREDO ESCOBAR RODRÍGUEZ	**Usuario EPS SANITAS**
ELVIRA CARDENAS DE PRIETO	**Usuario EPS SANITAS**	MANUEL ALFONSO SILVA DUCUARA	**Usuario EPS SANITAS**
Socialización de canales No presenciales			
OBJETIVO:	▪ Articular, socializar y presentar el trabajo basado en Enfoque comunitario, qué tiene proyectado la EPS SANITAS desde nuestros tres ejes. ▪ Dar a conocer los canales no presenciales qué cuenta la Compañía EPS SANITAS.		

AGENDA
1. Saludo 2. Información sobre canales de atención no presenciales. 3. Sistema de afiliación transaccional (SAT). 4. Derechos y deberes de los afiliados de la EPS. 5. Finalización
GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

EPS Sanitas	Gerencia de Regionales y Gestión Comunitaria	**VERSIÓN:** 02
CÓDIGO	**Socialización de canales No presenciales**	**ACTUALIZACIÓN:** Octubre de 2024

1. El Dinamizador de la EPS hace la presentación oficial ante cada uno de los usuarios asistentes a la jornada de atención,en las instalaciones del Centro Integrado de servicios CIS, haciendo un breve recuento de la naturaleza del cargo y se mencionan las funciones que desarrolla en la comunidad.

También se les brinda información sobre los canales de atención no presenciales o virtuales por medio de los cuales los usuarios pueden gestionar los servicios ante la Eps, estos se presentaron así:

- **Asesor de oficina en línea**: este canal se encuentra en la página de la EPS en la siguiente URL: https://concordia.epssanitas.com:8443/concordia/chat/chat.html y por donde pueden gestionar los siguientes servicios:
  - Autorización de Servicios Médicos.
  - Información General.
  - Incapacidades y Licencias.
  - Novedades a la afiliación.
  - Actualización de datos.
- **Chat de Ana maría**: a este canal se puede acceder de dos maneras por el chat web que se encuentra en la pagina principal de la EPS https://www.epssanitas.com/ o agregando a la lista de contactos de su teléfono el número 3202550525 para chatear por medio del WhatsApp, por este canal se pueden gestionar los siguientes servicios:
  - Autorización de servicios médicos.
  - Actualización de datos.
  - Certificados de Afiliación.
- **Aplicación de EPS Sanitas**: esta se encuentra disponible para descargar desde los teléfonos inteligentes con sistemas operativos Android y iOS, se debe descargar y registrarse para por medio de esta aplicación gestionar los servicios que se enunciaron antes, excepto las novedades de afiliación.
- **Oficina virtual de afiliados**: esta se encuentra en el banner superior de la página principal de la página de la EPS, para acceder a ella se ingresa con el usuario y la contraseña que se utiliza para la aplicación, si no tiene clave y usuario para la app en la parte inferior se encuentra un botón que le permite hacer el respectivo registro y como ya se mencionó antes este le sirve para la oficina virtual y la aplicación.
- **Numeral #936:** marcando este número desde su celular puede acceder a la información que necesita de la Eps especialmente se usa para cambio de Zonificación, cambio de IPS primaria y portabilidad, además puedes gestionar sus servicios sobre consultas y solicitud de autorización de servicios médicos.

2. **Respecto al portal gubernamental SAT**: Se les indica que es un portal creado con el propósito de facilitar a los ciudadanos la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud y a los afiliados el reporte de sus novedades. Como afiliado tiene disponible la consulta del estado actual de su afiliación, el historial de inscripciones que haya realizado a diferentes EPS, el reporte de traslado para el titular y todo su grupo familiar, la inclusión y exclusión de beneficiarios, la actualización de datos complementarios y del documento de identidad, entre otras.

Por su parte los empleadores, entidades e instituciones pueden registrar el rol de empleador persona jurídica y el rol de empleador persona natural, Todo esto se puede hacer a través del Sistema de Afiliación Transaccional - SAT.

3. Derechos y deberes de los afiliados a la EPS:

Se les habla a los asistentes sobre la Carta de Derechos y deberes de la Eps para los usuarios, Dónde se hace énfasis especial, En los temas relacionados a continuación que están dentro de la misma Carta de derechos y deberes, y se les enfatiza en que la pueden en el portal web de la EPS con el nombre o en el link sobre Carta de derechos y deberes.

Derechos: Todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, y sus beneficiarios tienen derecho a:

- Atención Médica Accesible, Idónea, de Calidad y Eficaz.
  Recibir las prestaciones económicas por licencia de maternidad, paternidad o incapacidad por enfermedad general, bajo el cumplimiento de las normas que otorgan el derecho, con la notificación por parte de la EPS, del comportamiento de los pagos a la seguridad social en salud y su efecto en el reconocimiento de la misma.
- Protección a la dignidad humana.
  Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud y en todas las etapas de atención. Ninguna persona deberá ser sometida a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni será obligada a soportar sufrimiento evitable, ni obligada a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- A la Información.
  Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias y, en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.
- A la Autodeterminación, Consentimiento y Libre Escogencia.
  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 EPS 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.
- A la Confidencialidad.
  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.
- A la Asistencia Religiosa.
  Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno.

Deberes: Son deberes de la persona afiliada y del paciente, los siguientes

Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.

Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.

Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de éste.

Para finalizar se le pide el favor a las personas asistentes ser emisoras de la información aquí compartida y siendo las 5:00 p.m. de la tarde se da por terminada la socialización, agradeciendo a las funcionarias la disponibilidad y el tiempo que brindó para este espacio.

Para concluir se atendieron 15 usuarios en la jornada, lo cual se puede inferir que este tipo de escenarios permiten brindar información efectiva, un tránsito de voz a voz entre las personas que asisten a este servicio, me parece una excelente oportunidad para dejar información pues es a este despacho que se acerca la gente a preguntar por trámites y procesos de la Eps.

EPS Sanitas	Gerencia de Regionales y Gestión Comunitaria	**VERSIÓN:** 02
CÓDIGO	**Socialización de canales No presenciales**	**ACTUALIZACIÓN:** Octubre de 2024

	No.	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA ENTREGA	CHECK LIST
	1.	Continuar socializando los temas de canales virtuales, carta de deberes y derechos y SAT	Dinamizador en salud	Cíclico	

PRÓXIMA REUNIÓN	NOTAS

EVIDENCIA DE LA REUNIÓN

EPS Sanitas	Gerencia de Regionales y Gestión Comunitaria	**VERSIÓN:** 02
CÓDIGO	**Socialización de canales No presenciales**	**ACTUALIZACIÓN:** Octubre de 2024

Gilma Alexandra Velandia P

Elaboró acta:Gilma Alexandra Velandia Peralta Nombre:
Cargo: Dinamizador en salud

EPS Sanitas	Gerencia de Regionales y Gestión Comunitaria	**VERSIÓN:** 02
CÓDIGO	**Socialización de canales No presenciales**	**ACTUALIZACIÓN:** Octubre de 2024

EPS Sanitas	Gerencia de Regionales y Gestión Comunitaria	**VERSIÓN:** 02
CÓDIGO	**Socialización de canales No presenciales**	**ACTUALIZACIÓN:** Octubre de 2024

EPS Sanitas	Gerencia de Regionales y Gestión Comunitaria	**VERSIÓN:** 02
CÓDIGO	**Socialización de canales No presenciales**	**ACTUALIZACIÓN:** Octubre de 2024