

## CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS

<b>Tema:</b>	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD
<b>Lugar:</b>	Parcelas de algarrobo
<b>Fecha:</b>	20/ JUNIO/2025
<b>Hora:</b>	09:30am
<b>Responsable:</b>	COORDINADORA SIAU- MARIA DEL CARMEN MARTINEZ BERRIO
<b>Dirigido a:</b>	Los Usuarios
<b>Objetivo</b>	<p>La capacitación busca informar y sensibilizar a los usuarios sobre sus derechos y deberes en salud, promoviendo una participación activa y responsable mediante el uso adecuado del SIAU y otros mecanismos de participación ciudadana.</p>
<b>Objetivos Específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Humanizar a los participantes sobre la importancia del respeto y ejercicio de los derechos en salud.</li> <li>● Informar sobre los deberes de los usuarios para el buen uso del sistema de salud.</li> <li>● Explicar el funcionamiento y utilidad del componente SIAU como canal de atención, orientación y participación.</li> <li>● Promover el uso adecuado de los mecanismos de PQRS y participación ciudadana (asociaciones de usuarios, veedurías, etc.).</li> <li>● Fortalecer la corresponsabilidad entre los usuarios y las instituciones de salud.</li> </ul>

### **JUSTIFICACIÓN:**

A través de esta capacitación, se busca empoderar a los usuarios con información clara y accesible sobre sus derechos y deberes para garantizar un uso adecuado de los servicios, la convivencia en entornos de atención y la sostenibilidad del sistema en salud (consagrados en la Ley Estatutaria 1751 de 2015).

Desde el componente **SIAU**, esta actividad fortalece la atención al usuario, contribuye a la promoción de la participación ciudadana y mejora la calidad en la prestación del servicio, permitiendo que los usuarios ejerzan sus derechos con responsabilidad y conozcan los canales disponibles para expresar inquietudes, quejas o sugerencias.

### **DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD**

- Bienvenida y presentación del objetivo de la capacitación.
- Exposición interactiva sobre:

\*Ley Estatutaria 1751 de 2015: Derecho fundamental a la salud.

\*Derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud.

\*Funciones del SIAU como canal de atención y participación.

\*Mecanismos de PQRS y veeduría ciudadana.

📺 **Dinámica:** identificación de derechos vulnerados o poco conocidos.

- **EXPOSICIÓN INTERACTIVA SOBRE:**

**LEY ESTATUTARIA 1751 DE 2015: DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD:**

es una ley colombiana que regula el derecho fundamental a la salud. Esta ley tiene como objetivo garantizar el acceso a los servicios de salud, asegurar la calidad de la atención y promover la salud de la población

(Con base en la **Ley 1751 de 2015** y la **Resolución 2063 de 2017**)

**DERECHOS DE LOS USUARIOS EN SALUD:**

- ✓ Recibir atención en salud con dignidad, calidad y oportunidad.
- ✓ Acceder a servicios sin discriminación.
- ✓ Ser informado de manera clara, completa y comprensible.
- ✓ Aceptar o rechazar procedimientos (consentimiento informado).
- ✓ Participar en las decisiones sobre su atención.
- ✓ Presentar peticiones, quejas, sugerencias o reclamos

**DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD:**

- ✓ Cumplir con las normas de la institución.
- ✓ Brindar información veraz y completa sobre su estado de salud.
- ✓ Hacer uso adecuado y responsable de los servicios.
- ✓ Respetar al personal de salud y a otros usuarios.
- ✓ Promover el autocuidado y la prevención.
- ✓ Usar correctamente los canales de comunicación y PQRS.

- **FUNCIONES DEL SIAU COMO CANAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN.**

Encargado de:

- Brindar orientación sobre cómo acceder a los servicios rutas y deberes/derechos.

- Atiende y da sus respuestas a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Promueve la participación social en salud.
- Promueve la educación en salud y la participación ciudadana

## **MECANISMOS DE PQRS Y VEEDURÍA CIUDADANA.**

### **¿QUÉ SON LAS PQRS?**

Las **PQRS** son herramientas que permiten a los ciudadanos comunicarse con las entidades para expresar sus inquietudes, necesidades o inconformidades .

- **Peticiones:** Solicitud de información o servicio.
- **Quejas:** Inconformidad por un mal servicio o atención.
- **Reclamos:** Exigencia por derechos vulnerados o incumplimientos.
- **Sugerencias:** Propuestas para mejorar el servicio.

### **CANALES PARA PRESENTAR UNA PQRS:**

- Oficina de atención al usuario
- Formatos físicos (buzón de sugerencias).
- Línea telefónica institucional 3225900007
- Jornadas comunitarias.

### **IMPORTANCIA:**

- Garantizan el derecho a la participación.
- Mejoran la calidad y oportunidad de los servicios.
- Promueven la transparencia institucional.



## **EVIDENCIAS**





## DETALLES A LOS USUARIOS



**FIRMAS**

**LISTADO DE ASISTENCIA**
**TEMA:** Charla de deberes y derechos en Salud
**FECHA:** 20/ Junio / 2015 **LUGAR:** Parcelas de Algarrobo **HORA:** 9:30

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	TELEFONO	FIRMA
Nirvika mendaza	119331118	Nueva EPS	301244821	Nirvika
Lia mendaza acosta		Nueva EPS	301244821	Nirvika
Sol Maria Figueroa Rodriguez	1193317144	Coosalud	3242587575	Sol Maria
Andrés Felipe Alvarez F	113112206	Coosalud	3242587575	Sol Maria
Shayza Alvarez F	113113610	Coosalud	3242587575	Sol Maria
Clara Alvarez?	26117980	Nueva EPS	3145657547	Clarita
Shelly Osorio		Coosalud	322587575	Shelly
Arcel Benito Perez	113111651	Fede Colombia	317582360	Sindy Perez
Mayerly Benito Perez	113110870	Nueva EPS	317582360	Sindy Perez
Kelly Benito Perez	1131109627	Nueva EPS	317582360	Sindy Perez
Adalberto Benito Perez	113113359	Fede Colombia	317582360	Sindy Perez
Lez Benito Perez	113112417	Fede Colombia	317582360	Sindy Perez
Karla Perez Alvarez	113110995	Nueva EPS	3242587575	Sol Maria
Maria Clara Osorio	113111878	Nueva EPS	320544212	Shelly
Miriam Alvarez Mena	113113396	Nueva EPS	315598731	Luisa Suarez
Kelly Alvarez Romero	113110883	Nueva EPS	315598731	Luisa Suarez

**LISTADO DE ASISTENCIA**
**TEMA:** Charla de deberes y derechos en Salud
**FECHA:** 20/ Junio / 2015 **LUGAR:** Parcelas de Algarrobo **HORA:** 9:30 Am

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	TELEFONO	FIRMA
Melany Arrieta Rojas	113112825	Catacepi	3002811236	Lorena Rojas
Sara Arrieta Rojas	113110216	C. Nueva EPS	3002811236	Lorena Rojas
Isabel Burgos Rojas	113113654	Catacepi	3002811236	Lorena Rojas
Lorena Rojas Martinez	1131103463	Catacepi	3002811236	Lorena Rojas
Angel Padroco Rojas	1131238247	Catacepi	3241233541	Candelaria
Johan Juanes Rojas	1131108855	Catacepi	3241233541	Candelaria
Reinaldo Juanes Rojas	1102892380	Catacepi	3241233541	Candelaria
Justin Dagado Rojas	1123357147	Nueva EPS	312219900	Carmen Torres
Carmen Rojas Martinez	1131108467	Nueva EPS	312219900	Carmen Torres
Lian David Barona Diaz	11	Nueva EPS	3241233541	Mariana
Melany Diaz	1001308347	Nueva EPS	3241233541	Mariana
Genis Jairo Perez	1131107077			

