

## CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS

<b>Tema:</b>	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD
<b>Lugar:</b>	Institución educativa Ismael contreras menses
<b>Fecha:</b>	21/ FEBRERO/2025
<b>Hora:</b>	08:00am
<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.**

SIAU- IPS SAN RAFAEL COVEÑAS S.A.S

NIT: 901.661.036-9 Cra 22 Nro. 12- 22, Tel: 3225900007- Coveñas, Sucre.

[siau.ipssanrafael@sanrafaelips.com](mailto:siau.ipssanrafael@sanrafaelips.com) -[www.sanrafaelips.com](http://www.sanrafaelips.com)

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.

SIAU- IPS SAN RAFAEL COVEÑAS S.A.S

NIT: 901.661.036-9 Cra 22 Nro. 12- 22, Tel: 3225900007- Coveñas, Sucre.

[siau.ipssanrafael@sanrafaelips.com](mailto:siau.ipssanrafael@sanrafaelips.com) -[www.sanrafaelips.com](http://www.sanrafaelips.com)

## DETALLES A LOS USUARIOS



## EXPOSICION DE CASOS REALES

