



CAPACITACIÓN A LOS USUARIOS

Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD
Lugar:	Ips San Rafael De Coveñas
Fecha:	17/ ABRIL/2025
Hora:	09:00am
Responsable:	COORDINADORA SIAU- MARIA DEL CARMEN MARTINEZ BERRIO
Dirigido a:	Los Usuarios
Objetivo	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.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none">• Humanizar a los participantes sobre la importancia del respeto y ejercicio de los derechos en salud.• Informar sobre los deberes de los usuarios para el buen uso del sistema de salud.• Explicar el funcionamiento y utilidad del componente SIAU como canal de atención, orientación y participación.• Promover el uso adecuado de los mecanismos de PQRS y participación ciudadana (asociaciones de usuarios, veedurías, etc.).• Fortalecer la corresponsabilidad entre los usuarios y las instituciones de salud.

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.
- Estudio de casos reales:** cómo actuar ante situaciones comunes



- **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.

SIAU- IPS SAN RAFAEL COVENAS S.A.S

NIT: 901.661.036-9 Cra 22 Nro. 12- 22, Tel: 3225900007- Coveñas, Sucre.
siau.ipssanrafael@sanrafaelips.com -www.sanrafaelips.com

EVIDENCIAS







LISTADOS DE ASISTENCIA



LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA: Charla educativa de Derechos y deberes en salud

FECHA: 19/Abril/2025 LUGAR: IPS San Rafael HORA: 9:00 AM

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	TELEFONO	FIRMA
Wendy Johana Zuñiga M.	1151109224	Wendy Zuñiga	3005390530	Wendy Z
Stepany Paola Espino	113190903	Salud Vida	3004505123	[Signature]
Estefania Daniela Santala	0702524	COPIA EPS	3020120022	[Signature]
Estefania Daniela Santala	0702524	COPIA EPS	3020120022	[Signature]
Sebastian Alonso Gudiño	100254870	COPIA EPS	3020120022	[Signature]
Valentina Blaquez Monterrosa	002656208	NUVA EPS	3225282872	Valentina Blaquez
Melanie Angeli Rodriguez	1102151980	NUVA EPS	3117081186	Melanie Angeli
Wendy Karol Contreras	102560522	NUVA EPS	3146311000	Wendy Karol
Estefania Daniela Santala	0702524	COPIA EPS	3123230564	[Signature]
Wendy Karol Contreras	0702524	NUVA EPS	3123230564	[Signature]
Guido David Espinoza	11773059	NUVA EPS	3123230564	[Signature]
Josmaris Zabalza	1131104322	NUVA EPS	3020120022	[Signature]
Estefania Daniela Santala	102560522	NUVA EPS	3137422055	[Signature]
ANTONIO MALO	15617913	CUN SALVA	3011054075	[Signature]

LISTADO DE ASISTENCIA
TEMA:
Charla educativa de Derechos Y deberes en salud
FECHA:
17/Abril/2025
LUGAR:
IPS San Rafael
HORA:
09:00 AM

NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	TELEFONO	FIRMA
Wendy Johana Zuñiga M.	1.131.109224	Wendy Zuñiga	3005390532	Wendy Z
Stefany PADILLA espino	1131.105953	Salud Vida	3004505723	Stefany
Eufenia Bunkhat Gonzalez	23217674	Nueva PES	3024129772	Eufenia
Segunda Maria Gonzalez	23215718	COO SALU		Segunda
Sandra Alencio Medina	1003654820	nueva EPS	3188997938	Sandra A.
Valentina Blanquicet Monterrosa	1008656308	NUEVA EPS	3225380891	Valentina Blanquicet
Adriana Marquez Baquero	1102815980	Nueva EPS	3117287286	Adriana Marquez
Yveta Ramon Gomez	1008626577	Mutual Ser	3146751080	Yveta Ramon
Gabriel Zapata	17319958	Nuevo EPS	3137230564	Gabriel
Mary Pantoja Pinedo	067171098	Nuevo EPS	3788325726	Mary P P
Evides Daria Babilonia	17773059	NUEVA EPS	3775999164	Evides
Socorris Zubizarain	1131104322	Nueva EPS	3002002402	Socorris Z
Carla Muñoz Ponce	18805030	Nueva EPS	3137429652	Carla
ANTONIO MALO	15617913	COO SALUD	3011054075	Antonio