	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA			DESCRIPCIÓN
				Código: IAU-PCI-FR-006
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Y	Fecha: 14/02/2024

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	14-11-2025	HORA INICIO	8:30 AM	HORA FIN	8:45 AM
MUNICIPIO	BARRANCAS	LUGAR	CERIN BARRANCAS		
RESPONSABLE:	MARIA ALEJANDRA MEJIA PUCHE			CARGO	COORDINADOR SIAU
TEMA A TRATAR	Deberes y derechos				
OBJETIVO	Capacitar a los usuarios en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes en el contexto de una atención humanizada, promoviendo una cultura de respeto, dignidad y empatía en los servicios de salud.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo las 08:30 de la mañana del día 14 de NOVIEMBRE de 2025, la coordinadora SIAU, María Alejandra Mejía Puche realiza la Socialización a los usuarios de la IPS CERIN Barrancas sobre la humanización en derechos de salud, en la sala de espera de las instalaciones de la IPS.

Orden del día:

1. Saludo de bienvenida por parte de la Coordinadora SIAU
2. Intervención sobre el tema a tratar
3. Aclaración de dudas e inquietudes a los usuarios
4. Cierre y agradecimiento a los asistentes.

1. Saludo de bienvenida por parte de la Coordinadora SIAU:

La trabajadora social, María Alejandra Mejía Puche, brida un cordial y afectuoso saludo de bienvenida a los usuarios presentes en la IPS CERIN BARRANCAS, dándoles a conocer las intenciones de la socialización para dar apertura de manera clara al tema.

2. Intervención sobre el tema a tratar:

Definición y principios fundamentales: La humanización en salud implica reconocer y respetar la dignidad, derechos y necesidades de cada paciente, considerando su contexto físico, emocional, social y espiritual. Se basa en principios como el respeto, la empatía, la equidad y la participación activa del paciente en su proceso de atención.


Importancia de la humanización en la atención al paciente: Una atención humanizada mejora la experiencia del paciente, favorece la adherencia al tratamiento, reduce el estrés y la ansiedad, y fortalece la relación de confianza entre el paciente y el equipo de salud.

2. Derechos de los Usuarios en Salud

Derecho a la información clara y comprensible: Todo paciente tiene derecho a recibir información completa y entendible sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento, riesgos y beneficios, permitiéndole tomar decisiones informadas sobre su salud.

Derecho al respeto de la dignidad, intimidad y confidencialidad: Se debe garantizar que la atención se brinde con respeto a la privacidad y confidencialidad de la información personal del paciente, protegiendo su dignidad en todo momento.

Derecho a la participación activa en las decisiones sobre su salud: Los pacientes tienen derecho a ser incluidos en las decisiones relacionadas con su atención, expresando sus preferencias y valores, y participando en la planificación de su cuidado.

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-006
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Y
			Fecha: 14/02/2024

Derecho a recibir atención oportuna y de calidad: Es fundamental que los servicios de salud sean accesibles, oportunos y brinden atención de calidad, sin discriminación y con enfoque en la seguridad del paciente.

3. Deberes de los Usuarios

Colaboración con el personal de salud: Los pacientes deben proporcionar información veraz sobre su estado de salud, seguir las indicaciones médicas y participar activamente en su proceso de atención.

Proporcionar información veraz y completa: Es esencial que los pacientes compartan toda la información relevante sobre su salud, antecedentes médicos y hábitos, para que el equipo de salud pueda ofrecer una atención adecuada.

Respetar normas y horarios establecidos por la IPS: El cumplimiento de las normas institucionales y los horarios establecidos contribuye al buen funcionamiento de los servicios y al respeto por los demás pacientes y el personal.

4. Comunicación Efectiva en el Entorno de Salud

Técnicas de comunicación asertiva y escucha activa: La comunicación asertiva permite expresar pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa, mientras que la escucha activa implica prestar atención plena al interlocutor, mostrando interés y comprensión.

Importancia de la empatía en la interacción con el personal de salud: La empatía facilita una comprensión profunda de las emociones y perspectivas del paciente, promoviendo una relación de confianza y mejorando la calidad de la atención.

5. Manejo de Quejas y Sugerencias

Procedimientos para presentar inquietudes: Es importante que los usuarios conozcan los canales disponibles para expresar sus quejas o sugerencias, asegurando que sus voces sean escuchadas y consideradas.

Derechos del usuario frente a la respuesta institucional: Los pacientes tienen derecho a recibir una respuesta oportuna y adecuada a sus inquietudes, y a que se tomen medidas para resolver los problemas planteados.

Se abordaron los siguientes temas:

3. Aclaración de dudas e inquietudes a los usuarios: Una vez abarcados los puntos, se procede a resolver las dudas e inquietudes que presentan los usuarios, dando respuesta de manera satisfactoria a cada una.

4. Cierre y agradecimiento a los asistentes: Finalmente, siendo las 08:45 a.m. se finaliza con éxito la jornada de socialización con los usuarios. La trabajadora social, brinda los agradecimientos a los asistentes.



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
 Código: IAU-PCI-FR-006
 Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024


ANEXOS

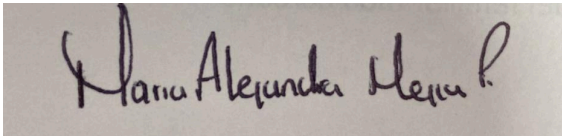
1. Evidencias fotográficas



2. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación

LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA						DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: MISIONAL					PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	
DEPARTAMENTO: La Guayra						Código: IAU-PCI-FR-005
MUNICIPIO: Barrunales						Versión: 02
LUGAR O SEDE: Ceja Barrunales						Fecha: 14/02/2024
FECHA: 14-11-2025						
TEMA: Deberes y derechos - Mecanismos de Participación Social.						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA: Capacitar a los usuarios en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes en el contexto de una atención humanizada.						
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	Nº IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Iveth Ballesteros	26982647	26982647	Nueva EPS	3145484187	Iveth Ballesteros
2	Lina Paola Bato R	118205534	118205534	Nueva EPS	3017078805	Lina P Bato
3	Eolisa Marcela Ochoa Gomez	1006312216	1006312216	Nueva EPS	3225912601	Eolisa Ochoa
4	Laura Sofia Duarte Solano	1120243717	1120243717	Nueva EPS	3189034272	Laura Duarte
5	Lorena Cecilia S	26984248		N.E.P.S	3165832129	Lorena S
6	Gleidis Santos	cc	1122915185	NEPS	3017079186	Gleidis Santos
7	Jhon Carlos Lopez	TI	1099941864	NEPS	3226947719	Jhon Carlos Lopez
8	ALIA PAOLA BUREOS	CC	1082244336	NEPS	3118673748	ALIA Bureos
9	Kathy Arcegoes Amaris	cc	118972810	NEPS	301304554	Kathy Arcegoes
10	Madeleine Navarro Chofa	cc	1121291538	N EPS	3013239193	Madeleine Navarro
NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Maria Alejandra Reyes P						CARGO: Trabajadora Social (Coordinadora Sny)

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

FIRMA DEL EXPOSITOR.	
-----------------------------	---



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

Código: REH-011

FECHA:

Versión: 01

20 03 2025

TEMA:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIO				
LUGAR:	IPS KOTTUSHI SAO ANA'A- SEDE ALBANIA	Hora inicio:	8:00 AM	Hora Fin:	10:00 AM
EXPOSITOR	WILFRIDO UZURIAGA				
OBJETIVO	DAR A CONOCER LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS IPS KOTTUSHI				

DESARROLLO DE LA SOCIALIZACION.

Siendo las 08:00 AM del día 20/03/2025, en la IPS KOTTUSHI SAO ANA'A- SEDE ALBANIA, se da inicio a la socialización **DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA IPS KOTTUSHI**, es importante que todo el personal lo conozca para que puedan brindar un trato alivio. dicho así, se desarrollarán procesos orientados a incorporar el enfoque psicosocial y diferencial en la atención. por ello se explican uno a uno los cuales son cada uno de los **DEBERES** siendo estos

- ✓ cuidar su salud y mantener un entorno sano sin riesgo
- ✓ informar sobre su salud en forma clara y objetiva
- ✓ cumplir con las normas y procedimientos de las instrucciones de salud
- ✓ acudir cumplidamente a las citas y los controles
- ✓ brindar un buen trato al personal de salud que lo atiende
- ✓ mantener un debido respeto a las normas establecidas en la institución
- ✓ comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber
- ✓ comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
- ✓ informar a su EAPB cuando consiga o pierda un empleo temporal así podrá acceder a la movilidad entre regímenes.
- ✓ actualizar los datos de identificación personal y del grupo familiar ante la oficina de su EAPB
- ✓ cuidar las instalaciones y equipos disponibles para sus servicios
- ✓ asistir a las reuniones de los comités o alianza de usuarios
- ✓ formular sus inquietudes dentro de unos contextos instructivos encaminados al mejoramiento continuo

de igual manera se les continúa explicando cada uno de los derechos los cuales son;

- ✓ tener un trato amable y respetuoso
- ✓ derecho a la libertad de elección (de eps-s de ips dentro de las ofrecidas por las eps-s)
- ✓ recibir la información oportuna, suficiente, veraz, en un lenguaje claro y comprensible

- ✓ tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la IPS
- ✓ derecho a la educación en salud
- ✓ ser miembro de la alianza de usuarios
- ✓ formular sus inquietudes, quejas o reclamos.
- ✓ no ser discriminado en la atención
- ✓ que se respete su identidad y cultura
- ✓ que se le atienda incentivándolos al uso de la medicina tradicional
- ✓ derecho a ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cómodas
- ✓ manejo confidencial de la información

ANEXOS	lista de firmas de los asistentes a la capacitación, y evidencias fotográficas.
---------------	---

FIRMA DEL EXPOSITOR. _____

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

TEMA: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIO

OBJETIVO:
DAR A CONOCER LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS
AL PERSONAL INTERNO DE LA IPSI



WILFRIDO UZURIAGA
ADMISIONISTA



MACROPROCESO: MISIONAL		PROCESO: INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		DESCRIPCION
				Código: IAU-PEI-FR-006
				Versión: 1
				Fecha: 14/03/2024

DEPARTAMENTO	LA GUAJIRA	MUNICIPIO	ALBANIA	LUGAR	FECHA	20/03/2025
TEMA:	Deberes y derechos de los usuarios					
OBJETIVO ACCION EDUCATIVA:	Socialización deberes y derechos de los usuarios					

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	N° IDENTIFICACION	EPS	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Silvia Mendoza	GI	466705	CC	3002055348	Silvia
2	Jedys Mendoza	CC	56057793	Nuevo EPS	3145780172	Jedys
3	Marcos Bonivento	CC	84044507	Nueva EPS	3222265775	Marcos
4	Maria fernanda castrejo	CC	1085097159	Nueva EPS	3117414993	Maria
5	JULIA FONTALVO	CC	1121335398	NUEVA EPS	305547250	Julia FONTALVO
6	Martha Pinto	CC	27024104	Nueva EPS	3043269887	MARTHA PINTO
7	Diego Barreto Toro	CC	1006573136	Nueva EPS	3005180407	Diego Barreto
	MENCY ADABON	CC	40441548	NUEVA EPS	3196114456	Mency
	Adalis Sarabia	CC	1192906071	Nueva EPS	3166154743	Adalis Sarabia
	JESENZA MONTELO	CC	56059492	Nueva EPS	3162830546	Jesenza

Se finaliza jornada a satisfacción del usuario.



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-006
Versión: 002
Fecha: 11/04/2025

MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
-------------------------------	---

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	03/04/2025	HORA INICIO:	08:00 am	HORA FIN:	09:20 am
MUNICIPIO	Uribia	LUGAR:	Instalaciones de la IPSI Kottushi Sao Anaa sede Uribia		
RESPONSABLE:	Rodolfo Arredondo Pushaina		CARGO:	Trabajador Social	
TEMA A TRATAR	Derechos y deberes de los usuarios				
OBJETIVO	Fortalecer conocimientos y crear cultura de prevención y promoción en los usuarios sobre los diferentes aspectos relacionados con la atención en salud.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo 08:00 am se llevó una socialización el día 03 del mes de abril específicamente en la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA sede Uribia Se realiza socializaron de los derechos y deberes en la sede para dar a conocer sus derechos en salud; se explica cada punto de los sus derecho y deberes, son libres de escoger la empresa promotora de salud que ellos más les guste y su prestador de servicios. Se les recalca a los usuarios que son libres de escoger su empresa promotora de salud y a seleccionar su prestador de servicio, además tienen el derecho de recibir una información clara de los servicios que se le ofrece.

Seguidamente se contextualizo la importancia de conocer los derechos y deberes en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), especialmente dentro de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS). Se explicó que el conocimiento de estos aspectos es fundamental tanto para los usuarios como para los trabajadores del sector salud, ya que garantiza una atención segura, oportuna y humanizada.

Se abordaron los principales derechos de los usuarios, tales como:

- Recibir atención integral, oportuna y de calidad, sin discriminación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

- Acceder a la información clara sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
- Elegir libremente su EPS y la IPS donde desea ser atendido.
- Recibir un trato digno, con respeto por la privacidad y confidencialidad.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), y recibir respuesta en los tiempos establecidos por la ley.

Posteriormente se expusieron los deberes de los usuarios, enfatizando la importancia del cumplimiento de estos para facilitar una atención eficaz:

- Cuidar su salud, la de su familia y la de su comunidad.
- Tratar con respeto al personal de salud.
- Cumplir con las normas y reglamentos de la IPS.
- Suministrar información veraz sobre su estado de salud.
- Hacer uso racional de los servicios y recursos del sistema.

Durante la charla, se utilizaron ejemplos prácticos de situaciones reales para ilustrar cómo se aplican estos derechos y deberes en el día a día, tanto en la atención de urgencias como en consultas programadas o servicios especializados. Se destacó la importancia de mantener una comunicación efectiva entre usuarios y trabajadores de la salud para garantizar un entorno colaborativo.

Finalmente, se presentaron los canales institucionales para reportar violaciones a derechos, presentar PQRS y solicitar acompañamiento ante inconformidades en la atención.

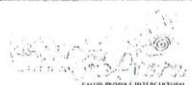
Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditora de Calidad Interna	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas



2. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación

 ASISTENCIA A CHARLAS EDUCATIVAS	CODIGO: KSA-FR-SIAU-01
	VERSION: 03
	FECHA: 03-04-2025

Fecha: 03-04-2025	Lugar: Instalaciones de la Ips Kottushi Sao Ana Sede Urbana.
Tema: Derechos y deberes de los usuarios	Intensidad horaria: 1 hora.
Capacitador: Rodolfo Arredondo	Ayudas didácticas:

DATOS DE LOS ASISTENTES

Item	Nombre completo del Usuario	Tipo de Doc.	Documento No	EPS (afiliada)	Teléfono	Firma
1	Cecilia Jusaya	CC	1124401871	Familia de Colombia	314416108	cecilia
2	Jose Maria Jusaya	CC	14865298	Nueva EPS	3148053346	Jose maria Jusaya
3	Ricardo Montiel Cerezo	CC	1124527497	Nueva EPS	3206844470	Ricardo Montiel
4	Liz Mary Pustaina	CC	56089651	Familia de Colombia	3117153818	Liz Pustaina
5	Maryris Gutierrez Madrid	CC	56091469	Familia de Colombia	3103019433	Maryris G.
6	Julia Ortiz Gonzalez	CC	27034946	Nueva EPS	3135908478	JULIA ortiz
7	Maria Igaran De la Cruz	CC	26961106	Nueva EPS	3154286263	MARIA IGARAN
8	Amelia Fernandez Parra	CC	5936111	Nueva EPS	3135486681	Amelia fernandez
9	Yolanda Josefina mirabal	CC	1272247	Nueva EPS	3225783517	Yolanda miranda
10	Heri Esther Villegas	CC	5510415	Nueva EPS	3024558460	esther villegas
11	Mileidis Trava Gonzalez	CC	40821298	Nueva EPS	3244543341	Mileidis Trava
12	Mariela Gonzalez Igaran	CC	40878325	Nueva EPS	3013465579	Mariela Gonzalez
13	Carlos Enrique Iruama	CC	84106940	Dusa Kawi	3224964372	Carlos Iruama
14	Sandra Pinedo	CC	40847497	Nueva EPS	3005384190	Sandra Pinedo
15	Maria Elena Iruama	CC	40847860	Nueva EPS	301786636	Maria Iruama
16	Carmen Ferozo Vargas	CC	51069881	Nueva EPS	3145858335	Carmen ferozo
17	Solmaria Parra	CC	27034357	Nueva EPS	3233071807	Sol Parra

FIRMA RESPONSABLE: *Rodolfo Arredondo*

Vigilado Supersalud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

FORMACIÓN CONTINUA Y CAPACITACIÓN

FECHA	24	02	2025	Hora inicio	5:00 PM	Hora Fin	5:30 PM
MUNICIPIO	MANAURE LA GUAJIRA						
LUGAR	SALA DE ESPERA IPSI KOTTUSHI SAO ANNA						
TEMA	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD.						
RESPONSABLE	DAVIANA FREYLE MEZA						
OBJETIVO	Brindar información clara y actualizada a los asistentes sobre los derechos y deberes en salud reconocidos en el marco normativo colombiano, promoviendo una cultura de respeto, participación y corresponsabilidad entre usuarios y prestadores de servicios de salud.						
PARTICIPANTES	SE ANEXA LISTA DE ASISTENCIA, EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS, PRETEST Y POSTEST.						

DESARROLLO

TEMAS ABORDADOS:

- **Marco legal de los derechos en salud**
Constitución Política de Colombia
Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria en Salud)
Sentencias relevantes de la Corte Constitucional
 - **Derechos de los usuarios del sistema de salud**
Derecho a acceder a servicios de salud con calidad y oportunidad
Derecho a la información clara y veraz
Derecho a la dignidad, intimidad y autonomía
Derecho a presentar peticiones, quejas o reclamos
 - **Deberes de los usuarios del sistema de salud**
Cuidado de la propia salud y la de los demás
Trato respetuoso al personal de salud
- **Cumplimiento de normas y tratamientos**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Uso responsable de los recursos del sistema

Mecanismos de participación ciudadana en salud

Asociaciones de usuarios

Veedurías ciudadanas

Comités de ética hospitalaria

- **Importancia de conocer y ejercer los derechos y deberes en salud**

Comprender y aplicar los deberes y derechos en salud es fundamental tanto para los usuarios del sistema de salud como para los profesionales que lo conforman. Su importancia radica en múltiples aspectos que impactan directamente la calidad de la atención, la experiencia del paciente y el funcionamiento responsable del sistema de salud.

◇ 1. Fortalecen el acceso justo y equitativo a la atención en salud

Cuando los derechos de los usuarios son respetados, se garantiza que todas las personas, sin distinción de género, edad, raza, condición social o económica, puedan recibir atención en salud de manera oportuna, digna y sin discriminación.

◇ 2. Promueven la calidad en la atención médica

El respeto por los derechos —como el derecho a una atención segura, continua y de calidad— obliga a los prestadores de servicios de salud a mantener altos estándares técnicos, éticos y humanos, mejorando la seguridad del paciente y reduciendo riesgos.

◇ 3. Fomentan la participación activa del usuario

El conocimiento de los derechos y deberes permite que los pacientes no sean meros receptores pasivos de atención, sino que participen activamente en sus decisiones de salud, ejerciendo su autonomía y responsabilidad sobre su bienestar.

◇ 4. Facilitan la comunicación y la confianza



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

Quando se respetan los derechos, como el de recibir información clara y veraz, se fortalece la relación entre el paciente y el equipo de salud, generando confianza, mejor adherencia a los tratamientos y mejores resultados clínicos.

- ◇ 5. Impulsan la corresponsabilidad y el uso adecuado del sistema de salud

El cumplimiento de los deberes por parte de los usuarios (como asistir a las citas, seguir tratamientos, respetar al personal) ayuda a evitar sobrecarga del sistema y favorece la sostenibilidad de los servicios. Los recursos de salud son limitados, y el buen uso de ellos beneficia a toda la comunidad.

- ◇ 6. Sirven como base para reclamar y defender derechos vulnerados

Quando un usuario conoce sus derechos, está en capacidad de reclamar ante irregularidades

ANÁLISIS DE INDICADORES

Indicador Cobertura	Indicador Eficacia	Indicador Efectividad
Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Número de asistentes a capacitación	Número total de trabajadores programados	% Cobertura	Número asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño optimo o >90%	Número trabajadores evaluados	% de evaluaciones eficaces
21	21	100	21	21	100	21	21	100

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



FIRMA DEL EXPOSITOR



LISTADO DE ASISTENCIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	Division de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMATO LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Código: GTH-FCC-FR-002

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

FECHA	24	02	2025	Hora inicio	5:00 pm	Hora Fin	5:20 pm
MUNICIPIO	Horizonte						
LUGAR	Sala de Expro.						
TEMA	Deber y deberes de Sald						
RESPONSABLE	Daviana Freyle						

PARTICIPANTES O ASISTENTES							
1	Dailis Beatris Urariyu Epinayu		Admisionista				Firma
Cédula:	1010158079	Teléfono:	3043379373				
2	Yeifer Jahir Epieryu Velazquez		Admisionista				Firma
Cédula:	1124407156	Teléfono:	3025442063				
3	Katherine Nabreska Mengual Barros		Admisionista				Firma
Cédula:	1124400503	Teléfono:	3135381858				
4	Camilo Blanco Rodriguez		Orientador				Firma
Cédula:	73136184	Teléfono:	3053502900				
5							Firma
Cédula:		Teléfono:					
6	Gianni Licet Caballero Guerra		Auxiliar de farmacia				Firma
Cédula:	1124365102	Teléfono:	3178757009				
7	Neidy Loraine Bocanegra Lozano		Enfermera				Firma
Cédula:	1110598732	Teléfono:	3103032840				
8	Daviana Mercedes Freyle Meza		Trabajo Social				Firma
Cédula:	1124416293	Teléfono:	3002528954				
9	Leysi Marcela Guerra Bermudez		Odontologa				Firma
Cédula:	1118871519	Teléfono:	3173734669				
10	Delia Angelica Uriana Uriana		Agente Educativo				Firma
Cédula:	1124379144	Teléfono:	3008000221				
11	Maribel Marelbis De Alba Pana		Auxiliar de laboratorio				Firma
Cédula:	1124400400	Teléfono:	3017379927				
12	Paola Epiayú Pushaina		Gestora materno				Firma
Cédula:	1124359149	Teléfono:	3205735398				
FIRMA DEL EXPOSITOR							

FORMATO LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-002

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO

Versión: 2

HUMANO

Fecha: 25/01/2024

FECHA	24	02	2025	Hora inicio	5:00pm	Hora Fin	5:20pm
MUNICIPIO	Manantlán						
LUGAR	Sala de Fines						
TEMA	Trabaja y trabaja en salud						
RESPONSABLE	Jovany						

PARTICIPANTES O ASISTENTES

1	EDUARDO HINOJOSA	ENFERMERO				<i>Eduardo Hinojosa</i>	Firma
Cédula:	1006791486	Teléfono:	30055070665				
2	DILAN QUIJADA	MEDICO GENERAL				<i>Dilan Quijada</i>	Firma
Cédula:	1006910217	Teléfono:	3156205649				
3	FELY FELIX QUIJADA	MEDICO GENERAL				<i>Fely Quijada</i>	Firma
Cédula:	1192790755	Teléfono:	3177312843				
4	MONICA PEREZ SUAREZ	MEDICO GENERAL				<i>Monica Perez</i>	Firma
Cédula:	1143463803	Teléfono:	3002551406				
5	ANA PIMIENTO						Firma
Cédula:		Teléfono:					
6							Firma
Cédula:		Teléfono:					
7							Firma
Cédula:		Teléfono:					
8							Firma
Cédula:		Teléfono:					
9							Firma
Cédula:		Teléfono:					
10							Firma
Cédula:		Teléfono:					
11							Firma
Cédula:		Teléfono:					
12							Firma
Cédula:		Teléfono:					

FIRMA DEL EXPOSITOR



FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-005

Versión: 1

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Yanez de Aby		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none">1. Lee cuidadosamente cada pregunta.2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

3/3

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

**FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL
TALENTO HUMANO**

MACROPROCESO: APOYO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-005

Versión: 1

Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Gianny Caballen		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión. 		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

3/3

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Camilo Blanco		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none">1. Lee cuidadosamente cada pregunta.2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?
- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
 - B) Accecer a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
 - C) Elegir el médico tratante en todos los casos
 - D) Negarse a todo tipo de atención médica
- 313

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Arelis Espinoza		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none">1. Leer cuidadosamente cada pregunta.2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

CB

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



**FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL
TALENTO HUMANO**

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-005

Versión: 1

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Estefany Pardo		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none">1. Leer cuidadosamente cada pregunta.2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3/3

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Kerisha Mesa		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?
- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
 - B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
 - C) Elegir el médico tratante en todos los casos
 - D) Negarse a todo tipo de atención médica
- 3/3

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?
- A) Exigir siempre una segunda opinión
 - B) Rechazar el tratamiento si no le parece
 - C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
 - D) Esperar a que la EPS lo llame
3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?
- A) Brindar información clara al paciente
 - B) Atender sin importar la afiliación
 - C) Negar atención de urgencias por falta de carné
 - D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GT-H-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Neidy Baronegra.		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

3/3

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GT-H-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAUIRE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Ana Pimiento		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none">1. Lee cuidadosamente cada pregunta.2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

3/3

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Zeraida Ibarra		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?
- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
 - B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
 - C) Elegir el médico tratante en todos los casos
 - D) Negarse a todo tipo de atención médica
- 313

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?
- A) Exigir siempre una segunda opinión
 - B) Rechazar el tratamiento si no le parece
 - C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
 - D) Esperar a que la EPS lo llame
3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?
- A) Brindar información clara al paciente
 - B) Atender sin importar la afiliación
 - C) Negar atención de urgencias por falta de carné
 - D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Juliana Sazona.		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Handwritten marks: a checkmark and the number '3/3'.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO

DESCRIPCION

Código: GTH-FCC-FR-005

Versión: 1

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Edix Quintana		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

373

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GT-H-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEREBES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Taraí Vera.		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión. 		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

BS/B

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GT-H-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Monica P		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

3/3

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GT-H-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Pelid		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none">1. Lee cuidadosamente cada pregunta.2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

B/B

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Dilan Quitada		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

3/3

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Katherine Mengual		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none">1. Lee cuidadosamente cada pregunta.2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

3/3

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005
		Versión: 1
		Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Dalis		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

5/3

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-005

Versión: 1

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Eduardo Hingosa		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu postest al instructor para su revisión. 		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?
- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Acceder a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

313

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-005

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Versión: 1

Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	24/02/2025	Municipio o Sede:	MANAURE
Tema:	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD		
Nombres y Apellidos:	Jelfer Espinosa		
Instrucciones:	<p>Lee cuidadosamente cada pregunta.</p> <p>2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida.</p> <p>3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación.</p> <p>4. Al finalizar, entrega tu posttest al instructor para su revisión.</p>		

PREGUNTAS

1. ¿Cuál de los siguientes es un derecho fundamental en salud según la Ley Estatutaria 1751 de 2015?

- A) Recibir tratamientos solo si están en el POS
- B) Accecer a servicios con calidad, oportunidad y continuidad
- C) Elegir el médico tratante en todos los casos
- D) Negarse a todo tipo de atención médica

2. ¿Qué deber tiene un usuario frente a un tratamiento médico?

- A) Exigir siempre una segunda opinión
- B) Rechazar el tratamiento si no le parece
- C) Cumplir con las indicaciones y asistir a controles
- D) Esperar a que la EPS lo llame

3. ¿Cuál de las siguientes acciones vulnera los derechos de los usuarios en salud?

- A) Brindar información clara al paciente
- B) Atender sin importar la afiliación
- C) Negar atención de urgencias por falta de carné
- D) Permitir el acceso a la historia clínica

3/3

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

FECHA:	09/04/2026	HORA INICIO:	8:10 pm	HORA FIN:	8:25 pm
MUNICIPIO:	VILLANUEVA	LUGAR:	IPSI KOTTUSHI SAO ANAA		
RESPONSABLE:	ELEANA PATRICIA OLIVELLA ORCINE			CARGO:	TRABAJADORA SOCIAL
TEMA A TRATAR:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS				
OBJETIVO:	DAR A CONOCER A LOS USUARIOS DE LA DE LA IPS LOS DERECHOS Y LOS DEBERES QUE TIENEN COMO USUARIOS				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

1. EL ORDEN DEL DÍA SE DESARROLLÓ DE LA SIGUIENTE FORMA:

- Palabra de bienvenida por parte de la Trabajadora Social
- Intervención sobre el tema tratado
- Preguntas e inquietudes
- Palabras de agradecimiento

2. PALABRAS DE BIENVENIDA POR PARTE DE LA TRABAJADORA SOCIAL.

ELEANA OLIVELLA / trabajadora social de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA A de la sede del Municipio de Villanueva le da la bienvenida a cada uno de los usuarios dándole gracia por su asistencia.

DESARROLLO DEL TEMA

Siendo las 8:14 de la mañana del día 9 de abril del presente año se realizó la actividad para dar a conocer a los usuarios de la IPS los derechos y los deberes como usuarios.

Derechos de los usuarios: Son las protecciones y beneficios que tienen las personas al usar un servicio o comprar un producto.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Pansawaa namüin na a<ataaka



- Tener un trato amable y respetuoso
- Derecho a la libertad de elección (de EAPB de IPS-I dentro de las ofrecidas por la EAPB)
- Recibir la información oportuna, suficiente, veraz y en un lenguaje claro y comprensible.
- Manejo confidencial de la información.
- Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la IPS-I.
- Derecho a la educación en salud.
- Ser miembro del comité y/o alianza de usuarios.
- Formular sus inquietudes, quejas o reclamos.
- No ser discriminado en la atención.
- A ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cómodas.
- Que se respete su identidad y cultura.
- Que se les atienda incentivándolos al uso de las medicina tradicional.
- Elegir la atención médica en el marco de la medicina tradicional wayuu.
- En caso de inconciencia del paciente, se debe obtener conocimiento de un representante para la practica de procedimientos, e intervenciones, en igual forma se procederá en los casos que involucren menores de edad o incapacitados legalmente.
- Contra la voluntad del paciente solo se procede, si es autoridad por la ley y conforme a los principios de ética médica.



DEBERES DE LOS USUARIOS

Ojuyaajaa natuma na a>ataaka



- Cuidar su salud y mantener un entorno sano sin riesgo.
- Informar sobre su salud en forma clara y objetiva.
- Cumplir con las normas y procedimientos de las instrucciones de salud.
- Acudir cumplidamente a las citas y los controles.
- Brindar un buen trato al personal de salud que lo atiende.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en la institución.
- Comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
- Informar a su EAPB cuando consiga o pierda un empleo temporal, así podrá acceder a la movilidad entre regímenes.
- Actualizar los datos de identificación personal y del grupo familiar ante la oficina de su EAPB.
- Cuidar las instalaciones y equipos disponibles para su servicios.
- Asistir a las reuniones de los comités o alianza de usuarios.
- Formular sus inquietudes dentro de unos contextos constructivos encaminados al mejoramiento continuo.
- Poner en práctica las medidas preventivas encaminadas al mejoramiento de la salud, a nivel individual y comunitario.
- Firmar el consentimiento informado en caso de negarse o aceptar la prestación de un servicio luego de conocer sus ventajas o riesgos.



3.PREGUNTAS E INQUIETUDES:

Los usuarios participaron activamente en torno al tema y en el mismo espacio resolvieron muchas dudas se despejaron preguntas e inquietudes durante el desarrollo de la socialización.

4. PALABRAS DE AGRADECIMIENTO.

Posteriormente se le agradece a cada uno del presente y a todos los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Villanueva, La Guajira agradeciendo por su tiempo y espacios asimismo por la participación durante el desarrollo de la socialización

ANEXOS



LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: MISIONAL		Código: IAU-PCI-FR-006
PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		Versión: 02
		Fecha: 14/02/2024


DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Villanueva	LUGAR:	Sala de Espera	FECHA:	09-4-26
TEMA:	Derechos y Deberes Como Usuarios.						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Dar a conocer a los usuarios de la IPS los derechos y los deberes que tienen como usuarios.						

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	Nº IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Ella Rojas gonzalez	CE	27.019.940	mana p 42	315.7298875	Ella Rojas
2	Onel E. Flores Penabazca	CE	5174855	NEPS.	317817464	Onel F.P.
3	Liseth Daza	CE	49690130	NEPS	3130298053	Liseth D
4	Hena pedilla	CE	1121326216	NEPS	2023309869	Hena P
5	Eliana Guerra Ramirez	CE	40793003	NEPS.	3013429247	Eliana Guerra
6	TORLENGORCO	CE	12684326	NEPS.	320648700	TORLENGORCO
7	Roxa Lopezierre	CC	84033897	Nueva EPS	3133116216	Roxa
8	Lisbeth Castillo	PPT	4774443	NEPS	3006593290	Lisbeth
9	Deseo Villero	CC	17.971.859	NEPS	3164818922	Deseo Villero
10	Ignacio mendoza	CC	56098064	NEPS		Ignacio mendoza

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Eleana Obello CARGO: Trabajo Social

FIRMA EXPOSITOR. DEL

Eleana Obello

	FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-003
			Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

FORMACIÓN CONTINUA Y CAPACITACIÓN

FECHA	11	MARZO	2025	Hora inicio	5:30pm	Hora Fin	6:00pm
MUNICIPIO	URIBIA						
LUGAR	IPSI KOTTUSHI SAO ANAA						
TEMA	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS						
RESPONSABLE	ALDA EPIAYU Y KELLY QUIJADA						
OBJETIVO	BRINDAR HERRAMIENTAS AL TALENTO HUMANO DE LA IPS PARA CONOCER Y COMPRENDER LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS						
PARTICIPANTES	SE ANEXA LISTA DE ASISTENCIA						
DESARROLLO							

El día 11 de marzo de 2025, se llevó a cabo la capacitación sobre “derechos y deberes de los usuarios” dirigida al talento humano de la IPS, en las instalaciones de la misma. La sesión fue liderada por las admisioncitas y Alda epiayu y Kelly quijada dirigida al personal de las áreas administrativa, asistencial y operativa. El objetivo de la capacitación fue brindar herramientas al talento humano de la IPS para conocer y comprender los derechos y deberes de los usuarios.

La capacitación comenzó con una introducción en la que se explicaron los derechos y deberes de los usuarios. Luego, se realizó un Pre-Test para conocer el nivel inicial de los aprendidos.

Desarrollo del tema:

Los derechos y deberes de los usuarios son los principios que regulan la relación entre los usuarios y los servicios que reciben.

¿Qué son los derechos de los usuarios?

son aquellos que el Estado reconoce a las personas que utilizan y disfrutan productos o servicios, cualquiera sea la naturaleza (públicos o privados) de quienes la ofrecen, con la finalidad de satisfacer alguna necesidad


¿Qué son los deberes de los usuarios?

Los deberes son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.

Derechos de los usuarios

- Recibir un trato digno y respetuoso
- Tener acceso a información clara y oportuna sobre su salud
- Elegir libremente a los profesionales de la salud
- Recibir atención médica integral, oportuna y de calidad
- Tener acceso a servicios de urgencias o atención prioritaria

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-003
			Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

- Tener acceso a información sobre coberturas de servicios, trámites administrativos, tarifas, y demás condiciones
- Tener acceso a apoyo espiritual o moral
- Respetar su voluntad de donar o no sus órganos

Deberes de los usuarios

- Cumplir con las citas asignadas y los horarios de atención
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud
- Respetar las normas y políticas enfocadas en la seguridad del paciente y su familia
- Hacer uso adecuado de los recursos y servicios dispuestos para su atención

La capacitación logró cumplir sus objetivos, destacando los derechos y deberes de los usuarios como algo primordial y como un elemento clave para una buena atención. Se subrayó la importancia de continuar trabajando y teniendo en cuenta siempre el buen trato, respeto y amabilidad con los usuarios con el fin de mejorar el ambiente laboral y la calidad del servicio ofrecido por la IPS.

ANÁLISIS DE INDICADORES								
Indicador Cobertura			Indicador Eficacia			Indicador Efectividad		
Número de asistentes a capacitación	Número total de trabajadores programados	% Cobertura	Numero asistentes evaluados	Número de asistentes a capacitación	% de evaluaciones eficaces	Número de evaluaciones con desempeño óptimo o >90%	Numero trabajadores evaluados	% de evaluaciones eficaces
8	16	50%	8	8	100%	8	8	100%

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

• **EVIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN**



Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO


Versión: 2

Fecha: 25/01/2024


• **LISTA DE ASISTENCIA**

FORMATO LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: APOYO		Código: GTH-FCC-FR-002
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Versión: 2
		Fecha: 25/01/2024
FECHA: 11-03-2025	Hora inicio: 5:30 Pm	Hora Fin: 6:00 Am
MUNICIPIO: Yriba		
LUGAR: Sede Urbía		
TEMA: Derecho y deberes de los Usuarios		
RESPONSABLE: Aida Epicho - Kellys Quijada		
PARTICIPANTES O ASISTENTES		
1. Kellys Quijada Cédula: 1142904259	Psicóloga Teléfono: 812 4234952	<i>Kellys</i> Firma
2. Dor Hanna Quijada Cédula: 560814991	Asesora Jurídica Teléfono: 3205162324	<i>Dor Hanna</i> Firma
3. Ana Espinoza Quijada Cédula: 1124519041	Asesora Teléfono: 5042086736	<i>Ana</i> Firma
4. Kellys Quijada Cédula: 1124519041	Asesora Teléfono: 3138387308	<i>Kellys</i> Firma
5. Melissa Henao Cédula: 1124516539	farmacia Teléfono: 3243956707	<i>melissa #</i> Firma
6. Erika Kambica Soto Cédula: 1124516539	Coordinadora Teléfono: 3215912205	<i>Erika Kambica Soto</i> Firma
7. ADRIANA PINTO Cédula: 1124095847	Psicóloga Teléfono: 3008500023	<i>ADRIANA PINTO</i> Firma
8. Aida Epicho Cédula: 1124519041	Administración Teléfono: 3152030431	<i>Aida</i> Firma
9. Kellys Quijada Cédula: 1-134-191-071	Administración Teléfono: 2235262635	<i>Kellys</i> Firma
10. Marci Yurani Robles S. Cédula: 1006816127	Enfermería Teléfono: 3124089016	<i>Marci</i> Firma
11. Dulce Horno Palma Cédula: 1124037794	Asesora Teléfono: 3216947836	<i>Dulce</i> Firma
12. _____ Cédula: _____	Cargo: _____ Teléfono: _____	Firma: _____
FIRMA DEL EXPOSITOR _____		

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 2
			Fecha: 25/01/2024

• **POST TEST**

	FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

POST TEST			
Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	<i>Alan Ruiz</i>		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

A) Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

B: las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.


4. (falso o Verdadero)


Tener en cuenta la exigencia de los usuarios (F)

El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi (X)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

		FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
				Código: GTH-FCC-FR-005
MACROPROCESO: APOYO		PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Versión: 1
				Fecha: 25/01/2024


POST TEST


Fecha:	11/03/2025		Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS			
Nombres y Apellidos:	Ornela Ipoa			
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.			

- PREGUNTAS**
1. **CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**
- A: Recibir todas las informaciones necesarias y presentar la documentación necesaria
- B: Exigir ser atendido de primero
- C: Conocer los programas de atención- llegar puntual
- D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente
2. **CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE**
- A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.
- B: las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.
- C: tener preferencias con personas conocidas
- D: Ninguna de las anteriores.
4. (falso o Verdadero)
- Tener en cuenta la exigencia de los usuarios
- El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

	FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	melessa useith Henao Gestrillo		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión. 		

PREGUNTAS

1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.


4. (falso o Verdadero)


Tener en cuenta la exigencia de los usuarios (F)

El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi (N)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 2
			Fecha: 25/01/2024

	FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Luz Yanna Mejía D.		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión. 		

PREGUNTAS

1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

A) Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

B) las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.


3. (falso o Verdadero)


Tener en cuenta la exigencia de los usuarios (F)

El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi (V)

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 2 Fecha: 25/01/2024

	FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1 Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	[Firma]		
Instrucciones:	1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión.		

PREGUNTAS

1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

A) Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

B) las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.


4. (falso o Verdadero)


Tener en cuenta la exigencia de los usuarios

El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-003
			Versión: 2
			Fecha: 25/01/2024

	FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Código: GTH-FCC-FR-005
			Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	ADRIANA PINTO		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión. 		

PREGUNTAS

1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas


D: Ninguna de las anteriores.


4. (falso o Verdadero)

Tener en cuenta la exigencia de los usuarios **(F)**

El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi **(V)**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 2
			Fecha: 25/01/2024

	FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

POST TEST			
Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Marai Arvaní Pablos Sigüenza		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión. 		

PREGUNTAS

1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.


4. (falso o Verdadero)


Tener en cuenta la exigencia de los usuarios (F)

El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi (✓)

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-003
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 2
			Fecha: 25/01/2024

	FORMULARIO DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS AL TALENTO HUMANO		DESCRIPCIÓN
			Código: GTH-FCC-FR-005
	MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1
			Fecha: 25/01/2024

POST TEST

Fecha:	11/03/2025	Municipio o Sede:	URIBIA
Tema:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS		
Nombres y Apellidos:	Dulce Pineda Palma		
Instrucciones:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lee cuidadosamente cada pregunta. 2. Selecciona la respuesta correcta marcando con una "X" la opción elegida. 3. Intenta aplicar los conocimientos adquiridos durante la capacitación. 4. Al finalizar, entrega tu post test al instructor para su revisión. 		

PREGUNTAS

1. CUALES SON LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Recibir todas las informaciones necesarias- presentar la documentación necesaria

B: Exigir ser atendido de primero

C: Conocer los programas de atención- llegar puntual

D: no tener en cuenta las condiciones de cada paciente

2. CUANDO SE HABLA DE DERECHOS SE REFIERE

A: no tener en cuenta las personas con discapacidad.

las obligaciones y las normas que tenemos que respetar dentro de la institución.

C: tener preferencias con personas conocidas

D: Ninguna de las anteriores.

4. (falso o Verdadero)

Tener en cuenta la exigencia de los usuarios ()

El usuario tiene derecho de ser participe de cualquier de actividad dentro de la ipsi ()

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024



FORMATO ACTA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN

DESCRIPCIÓN

Código: GTH-FCC-FR-003

Versión: 2

Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO



Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024	Fecha: enero 2024

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCION
			Código: IAU-PCI-FR-006
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 01

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	30/07/2025	HORA INICIO	08:00 AM	HORA FIN	09:30 AM
MUNICIPIO	URIBIA	LUGAR	KOTTUSHI IPSI SEDE URIBIA		
RESPONSABLE:	NERIS PEÑALVER.			CARGO	Trabajo Social
TEMA A TRATAR	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA IPSI KOTTUSHI SAO ANAA.				
OBJETIVO	Promover sobre la importancia de los derechos y deberes de los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Uribia, como estrategias para optimizar un servicio eficiente y eficaz.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

. Siendo el día 30 del mes de julio de 2025 hora 08:00 am hasta 09:30 am se desarrolló una socialización a los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA de la sede del Municipio de Uribia, esta actividad se llevó a cabo en la instalación de la IPSI KOTTUSHI Sede Uribia, cuyo objetivo es promover los derechos y deberes de los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Uribia, ofreciendo una atención humanizada desde los diferentes ámbitos en pro de nuestros usuarios. Asimismo, esta socialización se desarrolló de la siguiente manera:

- ✓ Palabra de bienvenida por parte de la Trabajadora Social (Neris Peñalver)
- ✓ Intervención sobre el tema de: derechos y deberes de los usuarios.
- ✓ Preguntas e inquietudes
- ✓ Palabra de agradecimiento
- ✓ Cierre de la capacitación.
 1. Palabra de bienvenida.

La Trabajadora Social, le da la bienvenida a todo el personal asistencial, agradeciendo por su valioso tiempo y espacio, de igual manera les pidió poder estar muy atentos durante el desarrollo de la temática.

2. Intervención sobre el tema tratado.

¿Qué son los derechos de los usuarios?

son aquellos que el Estado reconoce a las personas que utilizan y disfrutan productos o servicios, cualquiera sea la naturaleza (públicos o privados) de quienes la ofrecen, con la finalidad de satisfacer alguna necesidad. son aquellos que el Estado reconoce a las personas que utilizan y disfrutan productos o servicios, cualquiera sea la naturaleza (públicos o privados) de quienes la ofrecen, con la finalidad de satisfacer alguna necesidad.

¿Cuáles son?

- Tener un trato amable y respetuoso
- Derecho a la libertad de elección (de EAPB de IPSI _I dentro de las ofrecidas por la EAPB)
- Recibir la información oportuna, suficiente, veraz y en un lenguaje claro y comprensible.
- Manejo confidencial de la información.
- Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la IPSI.
- Derecho a la educación en salud.
- Ser miembro del comité y/o alianza de usuario
- No ser discriminado en la atención
- Formular sus inquietudes, quejas o reclamos.

Deberes:

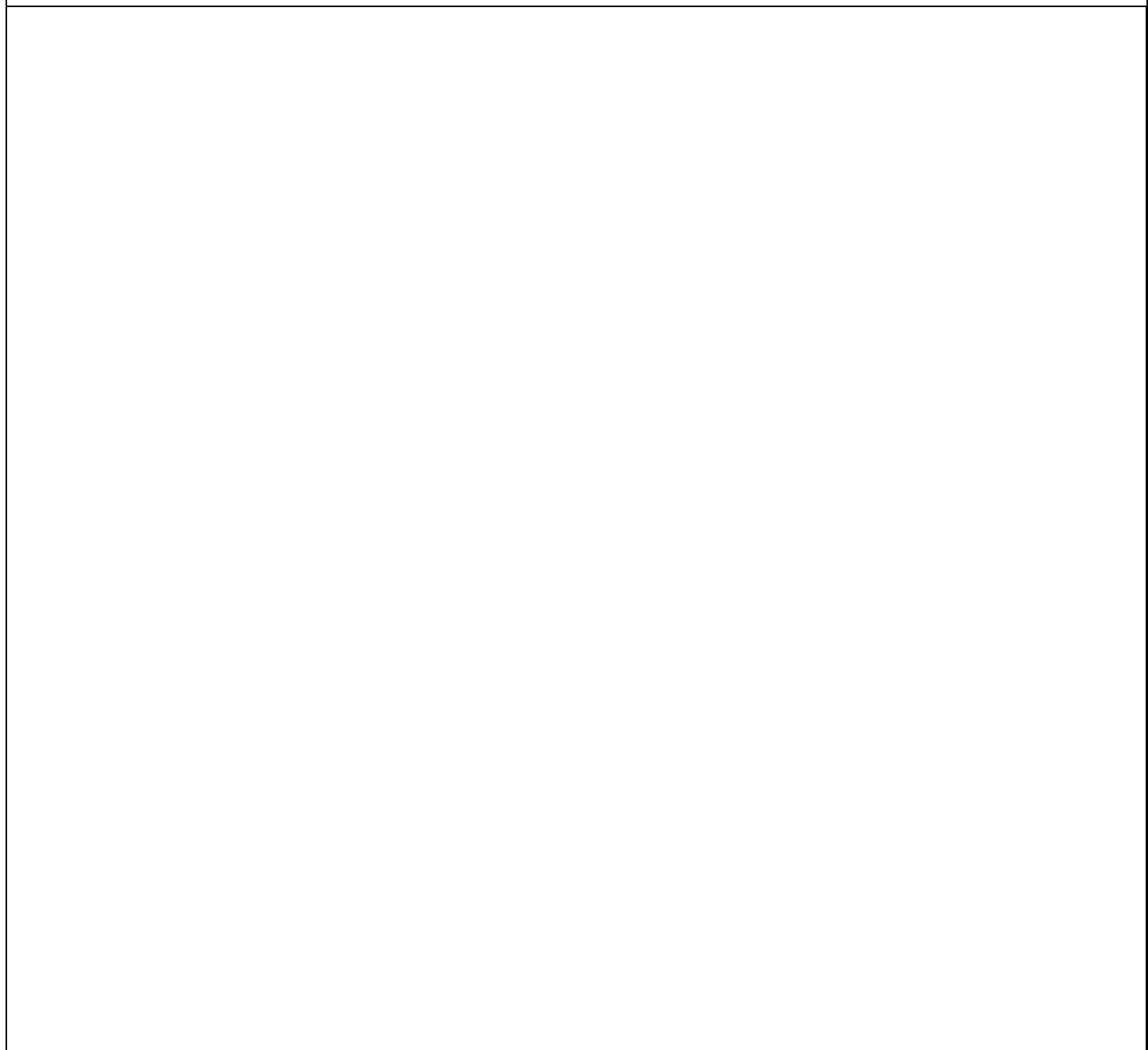
¿Qué son los deberes de los usuarios?


Los deberes son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.

¿Cuáles son?

- Cuidar su salud y mantener un entorno sano sin riesgo
- Informar sobre su salud en forma clara y objetiva
- Cumplir con las normas y procedimientos de las instrucciones de salud.
- Acudir cumplidamente a las citas y los controles
- brindar un buen trato al personal de salud que lo atiende

- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en la Institución
- Poner en práctica las medidas preventivas encaminadas al mejoramiento de la salud, a nivel individual y comunitario.
- Formular sus inquietudes dentro de unos contextos constructivos encaminados al mejoramiento continuo.



	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCION
			Código: IAU-PCI-FR-006
			Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024	

Preguntas e inquietudes.

Se despejó algunas dudas e inquietudes teniendo en cuenta la temática, asimismo se observó un ambiente agradable donde participaron activamente los presentes.

Palabra de agradecimiento.

Agradeciendo por el espacio y el tiempo de cada uno de los pacientes que estuvieron durante el proceso de socialización, que ha sido grato para nosotros como IPSI, teniendo en cuenta el tema de nuestra Institución es velar siempre por el bienestar de nuestro usuario.

Cierre de la capacitación.

Para finalizar se les agradece una vez más a todos los que hicieron parte de esta actividad, se les refirió que esperan que haya sido de su agrado y que las informaciones hayan sido claras para todos, ya que, si bien se sabe, es optimizar una comunicación asertiva desde el ámbito de la salud sabiendo que tienen unos derechos y deberes ambas partes tienen que estar equilibrada para generar un ambiente seguro y agradable... de esta forma se da por terminada esta socialización titulado: derechos y deberes de los usuarios .

definir las estrategias y acciones enfocadas a la disminución de brechas y a fortalecer los procesos comunitarios, intersectoriales y de atención en salud en la población infantil.

Siendo aproximadamente las 09:30 am se da por terminada la socialización educativa, en Uribia, Departamento de la Guajira (01) días del mes de agosto de dos Mil veinticinco (2025).

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas



	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCION
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

MACROPROCESO: ESTRATEGICO		PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL			
LA GUAJIRA	MUNICIPIO:	FECHA:	USUARIO		
Apertura de Buzón de Supereñcia					
Maris Penabaz J. - Trabajadora Social					
CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD Y/O COMUNIDAD	CARGO Y/O PAPEL IPSI Y/O COMUNIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
11241361	Karla Patti marifer Jussary	Cuasachen	Usuaría	3238713657	Mariferjussary@gmail.com
112413227	Yajaira Pabón Fáb Floret	Matadero	Uguana	3024218041	ykatimpinto@ingograciela.co
11241486	Glady maribel González	barrio via Rosari	Usuaría	3127603988	glady
---	Waleli Unzueta	Barrio la Esperanza	Usuaría	No tiene	Waleli Unzueta
---	Rosa Elena Robaina	Colón	Usuaría	No tiene	Rosa Elena Robaina
---	Marbelis Cimú	Cardón	Usuaría	818521909	Marbelis
---	ISABEL BARRIOS	---	Usuaría	3145825576	ISABEL BARRIOS
---	Blanca IPEYU	Sar Jose	Usuaría	27047441	No tiene
---	maria este elixu	---	Usuaría	320638560	maria Ester elixu
---	Imaculada Huachu	pepsopeao	Usuaría	3022991520	desafu@zamorakula
---	Nubi Ruiz	Panusein	Usuaría	311647451	Nubi Ruiz
---	NEUJO OJEDA	PANCHERO	Usuaría	2447786731	No tiene
5600094	Mauricia Gómez	Abuchalbe	Usuaría	No tiene	No tiene
11241988	William Juliano	Las Mercedes	320744004	3207442017	No tiene
4000277	Aracelis Fuentes	Mercedes	3205602831		Aracelis Fuentes

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

FIRMA DEL EXPOSITOR.	

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCION	
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01	
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024	

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	16/10/2025	HORA INICIO	07:00 am	HORA FIN	08:30 am
MUNICIPIO	URIBIA	LUGAR	KOTTUSHI IPSI SEDE URIBIA		
RESPONSABLE:	NERIS PEÑALVER.			CARGO	Trabajo Social
TEMA A TRATAR	Derechos y Deberes				
OBJETIVO	Promover los derechos y deberes a los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Uribia, como objetivo para optimizar las libertades y participación desde el enfoque diferencial.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo el día 16 del mes de Octubre de 2025 hora 07:00 am hasta 08:30 am se desarrolló una socialización a los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA de la sede del Municipio de Uribia, esta actividad se llevó a cabo en la instalación de la IPSI KOTTUSHI Sede Uribia, cuyo objetivo es promover los derechos y deberes de los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Uribia, como finalidad de reconocer los derechos inherente y que sean participe en los diferentes eventos teniendo en cuenta el enfoque diferencial.

La socialización se desarrollo de la siguiente manera:

- Palabra de bienvenida por parte de la Trabajadora Social (Neris Peñalver)
- Intervención sobre el tema de: derechos y deberes de los usuarios.
- Preguntas e inquietudes
- Palabra de agradecimiento
- Cierre de la capacitación.

1. Palabra de bienvenida.

La Trabajadora Social, Neris Peñalver le da la bienvenida a todo el personal asistencial, agradeciendo por su valioso tiempo y espacio, de igual manera les pidió poder estar muy atentos durante el desarrollo de la temática.

2. Intervención sobre el tema tratado.

La Trabajadora Social interviene sobre el tema tratado que son los derechos y deberes y que se debe a hacer para que este sea efectivo en pro de nuestros usuarios.

Derechos y Deberes.

Los derechos son las libertades y garantías que la sociedad otorga a los individuos, mientras que los deberes son las obligaciones y responsabilidades que los ciudadanos tienen hacia la sociedad.

derechos como usuario:

1. Ser llamado por tu nombre y recibir un trato amable y cortés.
2. Ser informado sobre el nombre y cargo del funcionario que te atiende.
3. No ser discriminado por edad, sexo, religión, política, aspectos culturales, entre otros.
4. Ser atendido en un ambiente seguro con control de riesgos.
5. Ser informado sobre los trámites administrativos, costos, copagos y otras alternativas.
6. Ser informado sobre el examen que se le va a realizar al paciente y la duración del mismo.
7. Ser informado sobre los motivos de retraso en la prestación del servicio y brindar alternativas.
8. Tener privacidad visual y auditiva durante la prestación del servicio.
9. Tener confidencialidad de la información.
10. Manifestar de manera formal, quejas, sugerencias y felicitaciones.
11. Ser atendidos en sitios tranquilos, limpios y cómodos.
12. Apelar cualquier decisión adversa tomada por la Institución, que vulnere los derechos del paciente.

Deberes como usuario:

1. Ser respetuoso y amable con el personal que te atiende y con los demás usuarios.
2. Presentar la documentación requerida para su atención.
3. En caso de no poder asistir, cancelar oportunamente la cita asignada a través de nuestro chatbot de WhatsApp, vía telefónica o por correo electrónico.
4. Informar de alguna anomalía observada en el servicio, ya sea por parte de los funcionarios o de los pacientes.

Preguntas e inquietudes.

Se despejo algunas dudas e inquietudes teniendo en cuenta la temática, asimismo se observó un ambiente agradable donde participaron activamente los presentes.

Palabra de agradecimiento.

Agradeciendo por el espacio y el tiempo de cada uno de los pacientes que estuvieron durante el proceso de socialización, que ha sido grato para nosotros como IPSI, teniendo en cuenta el lema de nuestra Institución es velar por el bienestar de nuestro usuario.

Cierre de la capacitación.

Para finalizar se les agradece una vez más a todos los que hicieron parte de esta actividad, se les refirió que esperan que haya sido de su agrado y que las informaciones hayan sido claras para todos, los presente.

definir las estrategias y acciones enfocadas a la disminución de brechas y a fortalecer los procesos comunitarios, intersectoriales y de atención en salud en la población infantil.

Siendo aproximadamente las 08:30 am se da por terminada la socialización educativa, en Uribia, Departamento de la Guajira (16) días del mes de octubre de dos Mil veinticinco (2025).

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas





ASISTENCIA A CHARLAS EDUCATIVAS

CODIGO: KSA-FR-SIAU-01

VERSION: 03

FECHA:

Fecha: 16/10/2025

Lugar: Instalaciones IPSI Kottushi Sao Anaa

Tema: Deberes y Derechos

Intensidad horaria:

Capacitador: Neris Penabaz


Ayudas didácticas: Folletos

DATOS DE LOS ASISTENTES

Item	Nombre completo del Usuario	Tipo de Doc.	Documento No	EPS (afiliada)	Teléfono	Firma
1	Juan Carlos Saura Piz	CC	1006920086	Nueva EPS	3206450970	[Firma]
2	Luzmary Juvenal Pustaina	CC	1.192814899	Nueva EPS	3235085442	[Firma]
3	Basilia Soledad Fernandez	PPT	5659691	Dosakawi	3148920819	[Firma]
4	Laura Pustaina		1124488732		3128137055	[Firma]
5	Rosmar y Gonzalez	C.C	1147945247	Nueva EPS	3215813605	[Firma]
6	Yuzmidu Espinosa		700696657	Familia Colombia		[Firma]
7	Idelsi Barliza	C.C	1134189918	Dosakawi	3117709257	[Firma]
8	Yacira Palacio Heira	CC	56069380	Nueva EPS	3013756286	[Firma]
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

FIRMA DEL EXPOSITOR.	

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCION
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	18/07/2025	HORA INICIO	10:15 A.M	HORA FIN	10:30 A.M
MUNICIPIO	Fonseca	LUGAR	IPS CERIN		
RESPONSABLE:	Mónica Cristina Mulett Molina			CARGO	Trabajador social
TEMA A TRATAR	Derechos y Deberes de los usuarios				
OBJETIVO	Suministrar información clara y precisa sobre los derechos y deberes de los usuarios, frente a su atención en salud.				
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD					

Siendo las 10:15 a.m. del día 18 de Julio del 2025, desde el área de SIAU, la trabajadora social; Mónica Cristina Mulett Molina, brinda un cordial saludo a los asistentes en la sala de espera y da inicio a la socialización a usuarios sobre los derechos y deberes que tienen los pacientes; brindando una información clara y precisa. Concientizando a los usuarios sobre la importancia de conocer cada uno de los deberes y derechos que tienen los mismos y que le permitirá el acceso a un servicio en salud de calidad y se les fue enumerando uno a uno, explicándoles lo que abarcan.

Orden del día:

1. Saludo de bienvenida por parte de la Coordinadora SIAU
2. Intervención sobre el tema a tratar
3. Pregunta e inquietudes por parte de los usuarios
4. Cierre y agradecimiento a los asistentes.

Derechos:

1. Tener un trato amable y respetuoso
2. Derecho a la libertad de elección (de EPS-s de IPS dentro de las ofrecidas por las EPS-s)
3. Recibir la información oportuna, suficiente, veraz, en un lenguaje claro y comprensible
4. Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la IPS
5. Derecho a la educación en salud
6. Ser miembro de la alianza de usuarios
7. Formular sus inquietudes, quejas o reclamos.
8. No ser discriminado en la atención
9. Que se respete su identidad y cultura
10. Que se le atienda incentivándolos al uso de la medicina tradicional
11. Derecho a ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cómodas
12. Manejo confidencial de la información

Deberes:

1. Cuidar su salud y mantener un entorno sano sin riesgo
2. Informar sobre su salud en forma clara y objetiva
3. Cumplir con las normas y procedimientos de las instrucciones de salud
4. Acudir cumplidamente a las citas y los controles
5. Brindar un buen trato al personal de salud que lo atiende
6. Mantener un debido respeto a las normas establecidas en la institución
7. Comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
8. Informar a su EAPB cuando consiga o pierda un empleo temporal así podrá acceder a la movilidad entre regímenes.
9. Actualizar los datos de identificación personal y del grupo familiar ante la oficina de su EAPB
10. Cuidar las instalaciones y equipos disponibles para sus servicios
11. Asistir a las reuniones de los comités o alianza de usuarios
12. Formular sus inquietudes dentro de unos contextos instructivos encaminados al mejoramiento continuo

13. Poner en práctica medidas preventivas encaminadas al mejoramiento de la salud a nivel individual y comunitario.
14. Usar el consentimiento informado en caso de negarse o quitar la prestación de un servicio luego de conocer sus causas o riesgos


Una vez abarcados los puntos, se procede a resolver las dudas e inquietudes que presentan los usuarios, dando respuesta de manera satisfactoria a cada una.

Finalmente, siendo las 10:30 a.m. se finaliza con éxito la jornada de socialización con los usuarios.

La trabajadora social, brinda los agradecimientos a los asistentes.



VIGILADO
Supersalud

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCION
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024	



Moni Mulett

Pie de foto: Socialización derechos y deberes de los usuarios

INSTITUCIÓN		LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA				DESCRIPCIÓN	
MACROPROCESO: MISIONAL		PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO				Código: 040-PCF-R-005	
						Version: 01	
						Fecha: 18/07/2025	
DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Fonseca	LUGAR:	CERSA	FECHA:	18/07/2025
TEMA:	Derechos y deberes de los Usuarios.						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Suministrar información clara y precisa sobre los derechos y deberes de los Usuarios.						
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA	
1	Daman Henes Moutis	56.056.003	56.056.003	Nueva Eps	3003377143	Daman Henes	
2	Yohana Espinoza	26.871.538	26.871.538	Nueva Eps	3042301591	Yohana Espinoza	
3	Paola M. Redondo D.	112074116	112074116	Nueva Eps	5018139814	Paola R.	
4	Lorena Cruz Estrada	10408566	10408566	Nueva eps	3153235554	Lorena Cruz E	
5	Algemiro Murillo	1725792	1725792	Nuev-eps	3106803278	Algemiro M.	
6	Yvonne Hualla	EC	56053440	Nuev-eps	3106803278	Yvonne Hualla	
7	Vanuelina Ines Pasado	CC	27012609	N.EPS	3006803928	Vanuelina	
8	Eduardo	CC	26995813	N.EPS	3001295332	Eduardo	
9	Elías Coronado	CC	1006803247	N.EPS	3103579707	Elías Coronado	
10	Yvonne Hualla	CC	52963426	Nueva Eps	3042906267	Yvonne Hualla	
NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD:		C. Mulett		CARGO: Coordinadora SNU.			

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas
2. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación

FIRMA DEL EXPOSITOR.

[Firma manuscrita]



**ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR /
COLECTIVA**


DESCRIPCION

**Código:
IAU-PCI-FR-006
Versión: 01**

MACROPROCESO: MISIONAL

**PROCESO: INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO**

Fecha: 14/02/2024

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-002
			Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha: 14/02/2024

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	27/06/2025	HORA INICIO	09:20 AM	HORA FIN	09:40 AM
MANICPIO	MAICAO	LUGAR	SALA DE ESPERA (PATIO)		
RESPONSABLE:	Erisnelis Ríos zapata			CARGO	trabajo social
TEMA A TRATAR	Derechos y deberes de los sus usuarios				
OBJETIVO	Socializar con los usuarios los derechos y deberes para así promover y garantizar que no sean vulnerados.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo aproximadamente las 09:20 AM del 27 junio del 2025, se me dirigió a los usuarios que se encuentran en el patio, dándoles la bienvenida para socializar el tema que tiene como nombre: ***Derechos y deberes de los sus usuarios.***

¿Qué es un derecho?

El derecho puede definirse como un sistema de principios y normas, generalmente inspirados en ideas de justicia y orden, que regulan la conducta humana en toda sociedad y cuyo cumplimiento puede imponerse de forma coactiva por el poder público.

¿Qué es un deber?

Un deber es un compromiso o expectativa de realizar alguna acción en general o si se producen determinadas circunstancias. Un deber puede surgir de un sistema de ética o moralidad, especialmente en una cultura. Teniendo en cuenta las definiciones, se socializa a la ley 1751 del 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud. Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud.

- ❖ Tener un trato amable y respetuoso
- ❖ Derecho a la libertad de elección (de Eps-s de Ips dentro DE LAS OFRECIDAS POR LA Eps s).
- ❖ Recibir la información oportuna, suficiente, veraz y en un lenguaje claro y comprensible
- ❖ Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la Ips.
- ❖ Derecho a la educación en salud.
- ❖ Ser miembro de la alianza de usuarios.
- ❖ Formular sus inquietudes, quejas y reclamos.
- ❖ No ser discriminado en la atención
- ❖ Que se respete su identidad y cultura
- ❖ Que se les atienda incentivándolos al uso de la medicina tradicional.
- ❖ Derecho a ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cómodas.
- ❖ Manejo confidencial de la información.

Deberes de los usuarios

- ❖ Cuidar de su salud y la de su familia



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

Fecha: 14/02/2024

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- ❖ Presentar la documentación necesaria para su atención requerida por la IPSI KOTTUSHI.
- ❖ Suministrar información veraz clara y completa a los profesionales de la salud, sus limitaciones y requerimientos.
- ❖ Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y respetar la intimidad de los demás pacientes, contribuyendo a la buena convivencia dentro de la IPS KOTTUSHI.
- ❖ Cumplir con las instrucciones sobre preparaciones para exámenes y procedimientos.
- ❖ Cumplir con las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.
- ❖ Hacer uso adecuado de quejas, sugerencias, reclamos en el momento de presentar una inconformidad.
- ❖ Llegar puntualmente a las citas programadas con 30 minutos de anterioridad a los servicios en los cuales requiere control de su salud
- ❖ Comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
- ❖ Firmar el consentimiento informado en caso de negarse o aceptar la prestación de un servicio luego de conocer sus ventajas.
- ❖ Mantener el debido respeto a las normas establecidas en la institución.

Se despiden aclarando dudas, y da por terminada la intervención.

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas
2. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación



OFICINA	FECHA	TÍTULO	PROFESIONAL	ASISTENTES
IPS KOTTUSHI	14/02/2024	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA	Enrique Rosales	12 personas

DEPARTAMENTO	CATEGORÍA	NOMBRE	NUMERO	TELÉFONO	FECHA	CIUDAD
TEMA:		Docentes y alumnos				
OBJETIVOS ACION EDUCATIVOS:		Docentes con los alumnos se abstrata y obtiene por cada procedimiento general de IPS de Salud Intercultural				


Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA DOCUMENTADA	Nº IDENTIFICACION	FECHA FIRMA	TELÉFONO	FIRMA Y/O SELLO
1	Enrique Rosales	14/02/2024	1114141414	14/02/2024	3114141414	[Firma]
2	[Nombre]	14/02/2024	1114141414	14/02/2024	3114141414	[Firma]
3	[Nombre]	14/02/2024	1114141414	14/02/2024	3114141414	[Firma]
4	[Nombre]	14/02/2024	1114141414	14/02/2024	3114141414	[Firma]
5	[Nombre]	14/02/2024	1114141414	14/02/2024	3114141414	[Firma]
6	[Nombre]	14/02/2024	1114141414	14/02/2024	3114141414	[Firma]
7	[Nombre]	14/02/2024	1114141414	14/02/2024	3114141414	[Firma]
8	[Nombre]	14/02/2024	1114141414	14/02/2024	3114141414	[Firma]
9	[Nombre]	14/02/2024	1114141414	14/02/2024	3114141414	[Firma]
10	[Nombre]	14/02/2024	1114141414	14/02/2024	3114141414	[Firma]

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Enrique Rosales
 CATEG: Trabajadores Salud

FIRMA DEL EXPOSITOR.

Enrique Rosales



	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	03/04/2025	HORA INICIO	08:07 A.M	HORA FIN	08:23 A.M
MUNICIPIO	San Juan	LUGAR	IPS CERIN		
RESPONSABLE:	Leinis Paola Molina Cabana			CARGO	Coordinador SIAU
TEMA A TRATAR	-Derechos y Deberes de los usuarios -Mecanismos de participación social				
OBJETIVO	-Proporcionar información clara y precisa sobre los derechos y deberes de los usuarios, para que puedan tomar decisiones informadas sobre su atención en salud. -Socializar los mecanismos de participación social de la IPS a los usuarios.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo las 08:07 a.m. del día jueves 03 de abril de 2025, desde el área de SIAU, la trabajadora social; Leinis Molina, brinda un cordial saludo a los asistentes en la sala de espera y da inicio a la socialización a usuarios sobre los derechos y deberes que tienen los pacientes en la IPS CERIN, brindando una información clara y precisa sobre cada uno de los ítems que enmarcan. Concientizando a los usuarios sobre la importancia de conocer cada uno de los deberes y derechos que tienen como usuarios y que le permitirá el acceso a un servicio en salud de calidad y se les fue enumerando uno a uno, explicándoles lo que abarcan. Además, se les enfatizó sobre los mecanismos de participación social con los que cuenta la IPS.

Orden del día:

1. Saludo de bienvenida por parte de la Coordinadora SIAU
2. Intervención sobre el tema a tratar
3. Aclaración de dudas e inquietudes a los usuarios
4. Cierre y agradecimiento a los asistentes.

TEMA 1: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Derechos:

1. Tener un trato amable y respetuoso
2. Derecho a la libertad de elección (de EPS-s de IPS dentro de las ofrecidas por las EPS-s)
3. Recibir la información oportuna, suficiente, veraz, en un lenguaje claro y comprensible
4. Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la IPS
5. Derecho a la educación en salud
6. Ser miembro de la alianza de usuarios
7. Formular sus inquietudes, quejas o reclamos.
8. No ser discriminado en la atención
9. Que se respete su identidad y cultura
10. Que se le atienda incentivándolos al uso de la medicina tradicional
11. Derecho a ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cómodas
12. Manejo confidencial de la información

Deberes:

1. Cuidar su salud y mantener un entorno sano sin riesgo
2. Informar sobre su salud en forma clara y objetiva
3. Cumplir con las normas y procedimientos de las instrucciones de salud
4. Acudir cumplidamente a las citas y los controles
5. Brindar un buen trato al personal de salud que lo atiende
6. Mantener un debido respeto a las normas establecidas en la institución
7. Comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
8. Informar a su EAPB cuando consiga o pierda un empleo temporal así podrá acceder a la movilidad entre regímenes.
9. Actualizar los datos de identificación personal y del grupo familiar ante la oficina de su EAPB
10. Cuidar las instalaciones y equipos disponibles para sus servicios
11. Asistir a las reuniones de los comités o alianza de usuarios
12. Formular sus inquietudes dentro de unos contextos instructivos encaminados al mejoramiento continuo
13. Poner en práctica medidas preventivas encaminadas al mejoramiento de la salud a nivel individual y comunitario.
14. Usar el consentimiento informado en caso de negarse o quitar la prestación de un servicio luego de conocer sus causas o riesgos

TEMA 2: MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.

QUE ES LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Decreto 1757 de 1.994

Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

QUE ES LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA:

Es el conjunto de acciones que despliegan diversos sectores de la comunidad, en la búsqueda de soluciones a sus necesidades e intereses específicos.

LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD ES:

El derecho que tienen las organizaciones comunitarias (COPACOS, Asociaciones de Usuarios y Comités de Ética) para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.


B. QUE ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Es el ejercicio, individual o colectivo, de exigir y cumplir con los derechos y deberes en salud. Incidir en la planeación, gestión, evaluación y control social de los servicios en salud y, participar en las decisiones que afectan la salud individual, familiar y colectiva. La participación política en salud: Se entiende como la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento de los servicios de salud.

Mecanismo de participación social

▣ **SAC:** servicio de atención a la comunidad a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud los ciudadanos.

▣ **SIAU:** El cual contara con atención personalizada que contara con una línea telefónica abierta para los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda sistemática y canalice tales requerimientos.

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-006
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 01
			Fecha: 14/02/2024

▣ **COPACO:** en todos los municipios se conformarán los comités de participación comunitaria en salud establecidos por las disposiciones legales como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el estado.

▣ **ALIANZA DE USUARIOS:** Es una agrupación de personas afiliadas a los regímenes contributivo y subsidiado, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación y que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario en la institución donde es atendido.

▣ **COMITÉ ÉTICA HOSPITALARIA:** Es un espacio de análisis y reflexión que contribuye al mejoramiento de los servicios en salud.

▣ **VEEDURÍAS EN SALUD:** el control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitaria, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del sistema general de seguridad social en salud.

▣ **CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD:** es un espacio de toma de decisiones, en el que se desarrollan políticas concertadas frente al sistema general de seguridad social en salud, que asesora a las direcciones de salud de las respectivas jurisdicciones en la formulación de los planes, estrategias, programas y proyectos de salud en la orientación de los sistemas territoriales de seguridad social en salud.

Se les recuerda que los derechos y deberes de los USUARIOS son un factor fundamental en un sistema de salud y en un indicador de la calidad del servicio, por tal motivo, la IPS tiene la responsabilidad de promover el conocimiento de DERECHOS Y DEBERES EN SALUD, no solo a los usuarios, sino también al personal administrativo, a fin de que ellos puedan exigir el cumplimiento de los mismos.

3. Aclaración de dudas e inquietudes a los usuarios: Una vez abarcados los puntos, se procede a resolver las dudas e inquietudes que presentan los usuarios, dando respuesta de manera satisfactoria a cada una.

4. Cierre y agradecimiento a los asistentes: Finalmente, siendo las 08:23 a.m. se finaliza con éxito la jornada de socialización con los usuarios. La trabajadora social, brinda los agradecimientos a los asistentes.

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas
2. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación

FIRMA DEL EXPOSITOR.





Pie de foto: Socialización derechos y deberes de los usuarios-Mecanismos de Participación Social
Tomada por: Stefany Quintero.

	LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: MISIONAL		Código: IAU-PCI-FR-005
	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		Versión: 02
			Fecha: 14/02/2024

DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	San Juan	LUGAR:	IPS CERIN	FECHA:	03/04/2025
TEMA:	- Derechos y deberes de los usuarios - Mecanismos de participación social						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	- proporcionar información clara y precisa sobre los derechos y deberes de los usuarios - socializar mecanismos de participación social de la Ips a los usuarios						

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUUELLA
1	Ana Cecilia Mendoza Brito	27003288	C.E. 27003288	N. EPS	3154522505	Ana Cecilia
2	Barbara C. Ceraudillo	27003641	27003641	N. EPS	3125320403	Barbara C.
3	Yiseth Paola Gómez	C.C	56079276	Sanita	3128636010	Yiseth Gómez
4	Morco A Ariza	CC	51628944	Nueva EPS	3126265103	Morco Ariza
5	Dairo D Ariza	CC	110239308	Nueva EPS	3145566007	Dairo D Ariza
6	Rafael Mantre	CC	84037544	Nuevo EPS	312791705	Rafael Mantre
7	Heinmann Daza C	CC	5762034	N. EPS	3008389028	Heinmann Daza
8	GONZALO PINEDA DAZA		1702624	N. EPS	302402192	Gonzalo Pineda
9						
10						

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: José Pablo Molina Cabana CARGO: Coordinador SIAU

FECHA:	09/04/2026	HORA INICIO:	8:10 pm	HORA FIN:	8:25 pm
MUNICIPIO:	VILLANUEVA	LUGAR:	IPSI KOTTUSHI SAO ANAA		
RESPONSABLE:	ELEANA PATRICIA OLIVELLA ORCINE			CARGO:	TRABAJADORA SOCIAL
TEMA A TRATAR:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS				
OBJETIVO:	DAR A CONOCER A LOS USUARIOS DE LA DE LA IPS LOS DERECHOS Y LOS DEBERES QUE TIENEN COMO USUARIOS				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

1. EL ORDEN DEL DÍA SE DESARROLLÓ DE LA SIGUIENTE FORMA:

- Palabra de bienvenida por parte de la Trabajadora Social
- Intervención sobre el tema tratado
- Preguntas e inquietudes
- Palabras de agradecimiento

2. PALABRAS DE BIENVENIDA POR PARTE DE LA TRABAJADORA SOCIAL.

ELEANA OLIVELLA / trabajadora social de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA A de la sede del Municipio de Villanueva le da la bienvenida a cada uno de los usuarios dándole gracia por su asistencia.

DESARROLLO DEL TEMA

Siendo las 8:14 de la mañana del día 9 de abril del presente año se realizó la actividad para dar a conocer a los usuarios de la IPS los derechos y los deberes como usuarios.

Derechos de los usuarios: Son las protecciones y beneficios que tienen las personas al usar un servicio o comprar un producto.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Pansawaa namüin na a<ataaka



- Tener un trato amable y respetuoso
- Derecho a la libertad de elección (de EAPB de IPS-I dentro de las ofrecidas por la EAPB)
- Recibir la información oportuna, suficiente, veraz y en un lenguaje claro y comprensible.
- Manejo confidencial de la información.
- Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la IPS-I.
- Derecho a la educación en salud.
- Ser miembro del comité y/o alianza de usuarios.
- Formular sus inquietudes, quejas o reclamos.
- No ser discriminado en la atención.
- A ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cómodas.
- Que se respete su identidad y cultura.
- Que se les atienda incentivándolos al uso de las medicina tradicional.
- Elegir la atención médica en el marco de la medicina tradicional wayuu.
- En caso de inconciencia del paciente, se debe obtener conocimiento de un representante para la practica de procedimientos, e intervenciones, en igual forma se procederá en los casos que involucren menores de edad o incapacitados legalmente.
- Contra la voluntad del paciente solo se procede, si es autoridad por la ley y conforme a los principios de ética médica.



DEBERES DE LOS USUARIOS

Ojuyaajaa natuma na a>ataaka



- Cuidar su salud y mantener un entorno sano sin riesgo.
- Informar sobre su salud en forma clara y objetiva.
- Cumplir con las normas y procedimientos de las instrucciones de salud.
- Acudir cumplidamente a las citas y los controles.
- Brindar un buen trato al personal de salud que lo atiende.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en la institución.
- Comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
- Informar a su EAPB cuando consiga o pierda un empleo temporal, así podrá acceder a la movilidad entre regímenes.
- Actualizar los datos de identificación personal y del grupo familiar ante la oficina de su EAPB.
- Cuidar las instalaciones y equipos disponibles para su servicios.
- Asistir a las reuniones de los comités o alianza de usuarios.
- Formular sus inquietudes dentro de unos contextos constructivos encaminados al mejoramiento continuo.
- Poner en práctica las medidas preventivas encaminadas al mejoramiento de la salud, a nivel individual y comunitario.
- Firmar el consentimiento informado en caso de negarse o aceptar la prestación de un servicio luego de conocer sus ventajas o riesgos.



3.PREGUNTAS E INQUIETUDES:

Los usuarios participaron activamente en torno al tema y en el mismo espacio resolvieron muchas dudas se despejaron preguntas e inquietudes durante el desarrollo de la socialización.

4. PALABRAS DE AGRADECIMIENTO.

Posteriormente se le agradece a cada uno del presente y a todos los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Villanueva, La Guajira agradeciendo por su tiempo y espacios asimismo por la participación durante el desarrollo de la socialización

ANEXOS



LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: MISIONAL		Código: IAU-PCI-FR-006
PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		Versión: 02
		Fecha: 14/02/2024

DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Villanueva	LUGAR:	Sala de Espera	FECHA:	09-4-26
TEMA:	Derechos y Deberes Como Usuarios.						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Dar a conocer a los usuarios de la IPS los derechos y los deberes que tienen como usuarios.						

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	Nº IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Ella Rojas gonzalez	CE	27.019.940	mana p 42	315.7298875	Ella Rojas G
2	Onel E. Flores Penabazca	CE	5174855	NEPS.	317817464	Onel F.P.
3	Liseth Daza	CE	49690130	NEPS	3130298053	Liseth D
4	Mona pedilla	CE	1121326216	NEPS	3023309869	Mona P
5	Eliana Guerra Ramirez	CE	40793003	NEPS.	3013429247	Eliana Guerra
6	TORLENGORCO	CE	12684326	NEPS.	320648700	TORLENGORCO
7	Roxa Lopezierre	CC	84033897	Nueva EPS	3133116216	Roxa
8	Lisbeth Castillo	PPT	4774443	NEPS	3006593290	Lisbeth
9	Dse/orca villero	CC	17.971.859	NEPS	3164818922	Dse/orca
10	Logrindmendo ZA	CC	56098064	NEPS		Logrindmendo

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Eleana Obello CARGO: Trabajo Social

FIRMA EXPOSITOR. DEL Eleana