

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 1 de 6

No:2

ASUNTO: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO

FECHA: 18 de febrero de 2026

HORA: 3:00 pm a 5:00pm

OBJETIVO: Socializar con los miembros de la asociación de usuarios de la E.S.E Hospital del Rosario el tema Derechos y Deberes de los usuarios.

1. ORDEN DEL DIA:

- Saludo y presentación.
- Socializar con los miembros de la asociación de usuarios de la E.S.E Hospital del Rosario el tema Derechos y Deberes de los usuarios.
- Despedida.

2. DESARROLLO:

El día 16 de febrero de 2026, la coordinadora del SIAU, realiza la convocatoria vía WhatsApp, a los miembros de la asociación de usuarios, para que el día 18 de febrero de 2026, en las instalaciones de la institución se pueda llevar a cabo el primer encuentro de la vigencia en curso.

Siendo las 3:00 pm del día 18 de febrero de 2026, la Profesional de SIAU (Servicio atención de Información al usuario) da inicio al primer encuentro en donde de la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital del Rosario, en articulación con el área de Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, llevó a cabo la socialización, con el objetivo de fortalecer el conocimiento sobre los derechos y deberes en el Sistema de Salud, promoviendo una participación activa, consciente y responsable en el uso de los servicios de salud.

La actividad dio inicio con un cordial saludo de bienvenida a los asistentes, seguido de la presentación del facilitador y la contextualización del tema. En este espacio introductorio se resaltó la importancia de que los usuarios conozcan sus derechos y deberes, ya que esto les permite exigir una atención adecuada, digna y oportuna, así como contribuir al buen funcionamiento del sistema mediante el cumplimiento de sus responsabilidades.

Seguidamente, se procedió a la socialización de los **15 derechos de los usuarios en salud**, desarrollando cada uno de manera clara y comprensible. Se explicó el derecho a acceder a los servicios y tecnologías en salud que garanticen una valoración integral, oportuna y de calidad, así como la posibilidad de elegir libremente al médico, profesionales de la salud e instituciones prestadoras del servicio.

Se enfatizó en el derecho a recibir atención de urgencias sin barreras administrativas ni

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 2 de 6

exigencia de pagos previos, de acuerdo con la condición clínica del paciente. Asimismo, se destacó la importancia de mantener una comunicación clara, permanente y efectiva con el profesional tratante, y el derecho a recibir información suficiente que permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre los procedimientos y tratamientos, incluyendo los posibles riesgos.

Durante la explicación, también se abordó el derecho a conocer los costos de los servicios, recibir o rechazar apoyo espiritual según sus creencias, y recibir un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las costumbres, valores y opiniones personales del usuario.

Se hizo especial énfasis en el derecho a la confidencialidad de la historia clínica, señalando que esta es un documento reservado que solo puede ser conocido por terceros con autorización del paciente o en los casos establecidos por la ley. Igualmente, se explicó el derecho a consultar y obtener copia de la historia clínica de manera gratuita.

De igual manera, se resaltó el derecho a recibir servicios en condiciones adecuadas de higiene, seguridad y respeto por la intimidad del paciente, así como la garantía de confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud. Se socializó también el derecho a conocer los canales formales para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), y a recibir respuesta oportuna por escrito.

Se abordaron otros derechos fundamentales como el respeto a la decisión del usuario frente a la donación de órganos, la prohibición de tratos crueles, inhumanos o degradantes, y el derecho a no ser sometido a sufrimientos evitables. Finalmente, se explicó el derecho a morir con dignidad, respetando la voluntad del paciente en la fase terminal de su enfermedad.



Nuestro compromiso es cuidar tu salud!

- Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de calidad.
- Su derecho a elegir libremente al médico en general a los profesionales de la salud, especialistas y autoridades para quien, como también a las instituciones de salud que le presenten la atención requerida.
- Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición o estado de salud le permita.
- A mantener una comunicación clara, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud y paciente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le van a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
- A solicitar y recibir explicaciones, antes de los costos, por los servicios obtenidos.
- A recibir o rechazar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente, o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- A la intimidad, se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los funcionarios en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
- A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
- A que se le respete la voluntad de aceptación o negativa de la donación de sus órganos.
- A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles, inhumanos o degradantes, ni a ser obligados a someterse voluntariamente a procedimientos que puedan ocasionar sufrimientos que puedan recibir tratamiento.
- A su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

Alcaldía de Campoalegre | HOSPITAL DEL ROSARIO | IAMI | CAMPOALEGRE @H | ESTAMOS EN PROCESO DE ACREDITACIÓN ROSARIO

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 3 de 6

Posteriormente, se realizó la socialización de los **11 deberes de los usuarios**, destacando la importancia del autocuidado y el cuidado de su familia y entorno. Se explicó la responsabilidad de acatar las normas y procedimientos institucionales, así como contribuir al control de riesgos que puedan afectar la salud individual y colectiva.

Se hizo énfasis en el respeto que deben tener los usuarios hacia el personal de salud y administrativo, promoviendo relaciones basadas en la tolerancia y el buen trato. Asimismo, se resaltó el uso adecuado y racional de los recursos, instalaciones, equipos y servicios de la institución.

Durante esta sección, también se explicó el deber de cumplir con las indicaciones médicas y tratamientos prescritos, así como suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud y aspectos administrativos necesarios para la atención.

Se recordó a los asistentes la importancia de cumplir con las citas programadas y respetar los horarios establecidos, además de asistir con acompañante en los casos requeridos, como menores de edad, adultos mayores o personas en condición de discapacidad.

Igualmente, se reiteró la obligación de cumplir con las normas del sistema de salud y realizar los pagos correspondientes cuando aplique, como parte del compromiso con la sostenibilidad del sistema.

Durante el desarrollo de la jornada, se generó un espacio participativo en el cual los asistentes pudieron formular preguntas, expresar inquietudes y compartir experiencias relacionadas con la prestación de los servicios de salud. Este espacio permitió aclarar dudas y fortalecer la comprensión de los temas abordados.

Como parte de la metodología, se promovió la interacción activa de los participantes, incentivando la reflexión sobre la importancia de ejercer sus derechos de manera responsable y cumplir con sus deberes para garantizar una mejor atención en salud.

Finalmente, se realizó el cierre de la actividad, agradeciendo la asistencia y participación de los usuarios, reiterando la importancia de aplicar los conocimientos adquiridos en su vida diaria. Se invitó a los asistentes a hacer uso de los canales institucionales para resolver inquietudes y presentar PQRSF cuando sea necesario, contribuyendo así al mejoramiento continuo de los servicios de salud.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 4 de 6



Nuestra pasión es cuidar tu salud!

- Preocuparse por su autocuidado, el de su familia y el de su entorno.
- Acatar las normas y procedimientos de la institución que conlleve al mejoramiento de su calidad de vida.
- Vigilar y contribuir al control de riesgos y problemas que afecten su salud y la de quienes lo rodean.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Usar adecuada y racionalmente los recursos, instalaciones, dotación y equipos de la institución.
- Cumplir con las indicaciones impartidas por el equipo de salud en cuanto a los cuidados y tratamiento terapéutico.
- Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información solicitada sobre su estado de salud, las circunstancias administrativas relativas a la seguridad social y todas las necesidades que su proceso de atención requiera.
- Cumplir con las citas solicitadas y los horarios de atención establecidos por la institución.
- Asistir con un acompañante si es menor de edad, discapacitado o mayor de 60 años.
- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Pagar oportunamente y/o facilitar el pago de los servicios de salud en caso de aplicar.

Logos: Alcaldía de Campoalegre, Hospital del Rosario IAMI, and the accreditation process logo.

CONCLUSIONES Y VARIOS:

Siendo las 5:00pm se da por terminado el encuentro desarrollado con la Asociación de Usuarios que permitió fortalecer el conocimiento de los asistentes respecto a los derechos y deberes en el sistema de salud, evidenciando la importancia de empoderar a los usuarios como actores fundamentales dentro del proceso de atención. A través del desarrollo de la actividad, se logró generar conciencia sobre la necesidad de ejercer los derechos de manera responsable y, a su vez, cumplir con los deberes establecidos, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

De igual forma, se promovió una cultura basada en el respeto, la comunicación efectiva y el uso adecuado de los recursos institucionales, resaltando la corresponsabilidad entre usuarios y prestadores de servicios. La participación activa de los asistentes permitió aclarar inquietudes y fortalecer la confianza en los procesos de atención, así como en los canales dispuestos para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

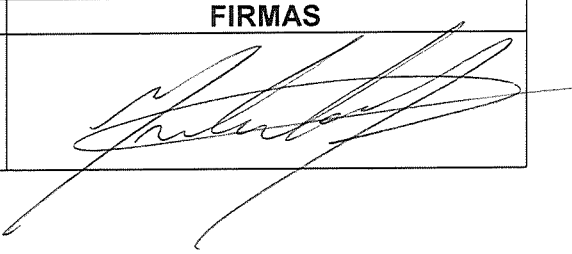
En este sentido, se concluye que este tipo de espacios son fundamentales para fomentar una atención más humanizada, transparente y eficiente, en la cual los usuarios no solo conozcan sus derechos, sino que también asuman un rol activo en el cuidado de su salud y en el buen funcionamiento del sistema. Se recomienda continuar

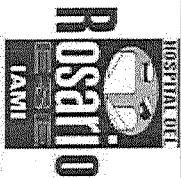
	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 5 de 6

desarrollando este tipo de actividades de manera periódica, con el fin de garantizar la apropiación del conocimiento y promover una participación informada y responsable por parte de la comunidad.

COMPROMISO	RESPOSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A
LISTADO DE ASISTENCIA: Se anexa al final.		
EVALUACIÓN: N/A		
ANEXO FOTOGRAFICO (Cuando sea capacitaciones o aplique)		



NOMBRES	CARGO	FIRMAS
MARLY GISETH TRUJILLO MEDINA	COORDINADORA SIAU	



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
Nit. 891.180.039-0

Procesos: Gestión de Talento Humano
Subproceso: Formación y Capacitación

LISTA DE ASISTENCIA

CAMPAMENTO 915

Vigencia: 05-nov-2024

Código: FOR-FCA-01

Versión: 01



TEMA: *Detalles y deberes de los USUARIOS.*

RESPONSABLE: *Paula Gisela Mejilla Medina*

FECHA: *18 febrero 2026*

LUGAR: *Sal. de Juntos.*

HORA DE INICIO: *3:00 pm*

HORA DE FINALIZACIÓN: *5:00 pm*

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	<i>Fanny Rivero Cordeba</i>	<i>36087338</i>	<i>Vecdora</i>	<i>3209774441</i>		<i>Fanny Rivero</i>
2	<i>Yolima Caviedes N</i>	<i>36346408</i>	<i>Vecdora</i>	<i>3196750312</i>		<i>Yolima C.T</i>
3	<i>Hania Eugenia Puente</i>	<i>36345367</i>	<i>Vecdora</i>	<i>3134350493</i>		<i>Hania E. Puente</i>
4	<i>Hania de Jesús Navaréz García</i>	<i>39.5697335</i>	<i>Vecdora</i>	<i>3227442708</i>		<i>Hania de Jesús Navaréz G.</i>
5	<i>Ton Juan Pley G</i>	<i>4874919</i>	<i>Vecdora</i>	<i>3172018208</i>		<i>JP</i>
6	<i>Alvaro Quimbaya</i>	<i>26468929</i>	<i>Vecdora</i>	<i>3153238992</i>	<i>campusruste@hotmail.com</i>	<i>Alvaro Quimbaya</i>
7	<i>Yolima de Jesús</i>	<i>36087334</i>	<i>Vecdora</i>	<i>3124669457</i>		<i>Hania de Jesús</i>
8	<i>Yolima Reyes Mejilla</i>	<i>36087334</i>	<i>Vecdora</i>	<i>3223293985</i>	<i>campusruste@hotmail.com</i>	<i>Yolima Reyes</i>
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						