	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS</b> <b>NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F3
		Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/09/2024 Página 1 de 3
<b>ACTA</b>		

<b>ACTIVIDAD</b>	Capacitación Deberes y Derechos de los usuarios.	<b>NUMERO: 19</b>
<b>LUGAR:</b>	Sala de hospitalización.	<b>FECHA: 21 de agosto 2025</b>
<b>RESPONSABLE:</b>	Trabajadora Social	
<b>PROCESO:</b>	PQRSF	

<b>OBJETIVO</b>
Brindar a los participantes las herramientas necesarias para conocer, comprender y aplicar los deberes y derechos de los usuarios en los servicios de salud, promoviendo la participación activa y el respeto mutuo.

<b>AGENDA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo de bienvenida por parte de Trabajo Social.</li> <li>2. Capacitación Deberes y Derechos de los usuarios</li> <li>3. Respuesta a dudas e inquietudes</li> <li>4. Despedida.</li> </ol>

<b>DESARROLLO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se da inicio al encuentro a las 4:00 am. Desde el área de Trabajo Social, se brinda saludo a los asistentes a la reunión y agradece el acompañamiento, resaltando la importancia de conocer los Derechos y deberes de los usuarios.</li> <li>2. Desde el área de Trabajo Social Katherine Tutacha se da a conocer el objetivo de conocer los derechos y deberes de los usuarios es garantizar una atención médica de calidad, basada en el respeto mutuo, la responsabilidad y la participación activa de todos los involucrados. Esto incluye tanto los derechos de los pacientes a recibir información, atención adecuada y respeto, como los deberes de los pacientes de cuidar su salud, seguir indicaciones médicas y tratar con respeto al personal del hospital, a continuación, se menciona los derechos y deberes de los usuarios:           <p style="text-align: center;"><b>DERECHOS DE LOS USUARIOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir información clara, sencilla y oportuna de mis necesidades.</li> <li>2. Recibir atención con calidad dentro del plan obligatorio de salud.</li> <li>3. Los usuarios tienen derecho a escoger libremente las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud.</li> <li>4. Los usuarios tienen derecho en la organización y control de las instituciones a través de (Asociación de usuarios).</li> <li>5. Derecho a ser atendido sin ningún tipo de discriminación.</li> <li>6. Derecho a la intimidad, se garantiza la confidencialidad de la atención.</li> <li>7. Derecho a que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.</li> </ol> </li> </ol>

## ACTA

8. Derecho a ser atendido por profesionales idóneos durante todo el proceso de la enfermedad.
9. Derecho a presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, así como a recibir una respuesta por escrito.

### DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
2. Suministrar datos verdaderos del paciente que solicita el servicio.
3. Asistir de manera puntual a las citas asignadas, en caso de no poder notificar 24 horas antes.
4. Cumplir con el cuidado de su salud y el de su familia.
5. Presentar la documentación necesaria en el momento de su atención.
6. Utilizar correctamente las instalaciones del Hospital y mantenerlas en buen estado.
7. Evitar y controlar los comportamientos agresivos, con el personal que los atiende.

### COMPROMISOS

- Brindar la información necesaria al comité de apertura de buzón, sobre las estrategias de mejora implementadas ante las PQRSF recepcionadas en la IPS.
- La IPS se compromete a ser transparente en la entrega de información precisa y oportuna al Comité para que este pueda cumplir con sus funciones de evaluación y mejora.
- El comité apoyara en la divulgación de la información recibida en la capacitación DERCHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS”.
- Se realiza entrega de folleto informativo como apoyo para mayor comprensión y divulgación de la misma.

### REGISTRO FOTOGRAFICO





**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS  
NIT 846.000.471 – 5**

Código: SGC-PR-02-F3

Versión: 2


Fecha Elaboración:

16/09/2024

Página 3 de 3

**ACTA**

**LISTADO DE ASISTENCIA**

	<b>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5</b>	Código: SGC-PR-02-F3 Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/09/2024 Página 1 de 1
	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>	

<b>FECHA</b>	21 Agosto 2025	<b>HORA</b>	04:30 PM.
<b>OBJETIVO O TEMA</b>	Capacitar al personal del comité de apertura de luz sobre los derechos y deberes de los usuarios en la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús.		
<b>FACILITADOR</b>	<b>NOMBRE:</b>		
<b>INTERNO</b>	<b>FIRMA:</b>		
<b>EXTERNO</b>			

**ASISTENTES**

FAVOR ESCRIBIR LOS DATOS CON LETRA LEGIBLE Y EN TINTA

No.	NOMBRE COMPLETO	CEDULA	CARGO Y/O PROFESION	PROCESO	FIRMA
1	Diana María Pardo	102443201	A.P.S.S.M	S.S.M	<i>[Signature]</i>
2	Rocio Beltrán	0170622	Ap. calidad	Calidad	<i>[Signature]</i>
3	Lina Matibajó	69009713	A.U.	POIS	<i>[Signature]</i>
4	Katherine Tubocho	1126454789	T.S.	T.S. POI	<i>[Signature]</i>
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Excelencia y Servicio a la Comunidad  
 Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co  
 La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo

**Excelencia y Servicio a la Comunidad**

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: [gerencia@hospitalhormiga.gov.co](mailto:gerencia@hospitalhormiga.gov.co)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez - Putumayo