

	<b>CAPACITACION</b>	<b>CÓDIGO: AS-AP-PSA-001</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 14-03-2025</b>
		<b>PAGINA 1 DE 1</b>

## **PLAN DE CAPACITACIÓN: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS APLHA SALUD IPS**

**Dirigido a:** funcionarios y colaboradores

**Fecha:** 13 marzo 2026

**Duración:** 1 hora

### **1. OBJETIVO**

Capacitar a los funcionarios de la **IPS ALPHA SALUD** en los derechos y deberes de los usuarios, fortaleciendo la atención humanizada, el respeto y la calidad en la prestación del servicio.

### **2. CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN**

#### **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

- Recibir atención digna, segura y oportuna
- Ser tratado con respeto y sin discriminación
- Recibir información clara sobre su estado de salud
- Aceptar o rechazar procedimientos
- Confidencialidad de la información
- Acceso a mecanismos de participación (PPSS)
- Presentar PQRS

#### **DEBERES DE LOS USUARIOS**

- Suministrar información veraz
- Cumplir recomendaciones médicas
- Respetar al personal de salud
- Cuidar las instalaciones
- Asistir a citas programadas

- Hacer uso adecuado de los servicios

### 3. METODOLOGÍA

- Exposición teórica
- Socialización de casos reales
- Participación activa
- Preguntas y respuestas

### 4. ACTIVIDAD PRÁCTICA

#### Caso 1:

Un usuario exige atención inmediata sin turno.

¿Qué derecho aplica y cómo debe actuar el funcionario?

#### Caso 2:

Un usuario no sigue indicaciones médicas.

¿Qué deber está incumpliendo?

#### Caso 3:

Un usuario presenta una queja.

¿Cómo debe responder el funcionario?

### 5. MATERIAL DE APOYO

- Presentación (diapositivas)
- Cartilla de derechos y deberes
- Afiches institucionales

### 6. EVALUACIÓN

Encuesta corta:

1. ¿Conoce los derechos de los usuarios? SI / NO
2. ¿Aplica estos derechos en su labor diaria? SI / NO
3. ¿La capacitación fue clara? SI / NO

## 7. INDICADORES

- Número de funcionarios capacitados 5
- Nivel de conocimiento adquirido 10
- Mejora en la atención al usuario

## 8. EVIDENCIAS

- Listado de asistencia
- Registro fotográfico
- Evaluaciones aplicadas
- Acta de capacitación

## 9. RESULTADO ESPERADO

Funcionarios comprometidos con la atención humanizada, garantizando el respeto de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los usuarios.

## CARTILLA DE DERECHO Y DEBERES



**ALPHA**  
Salud IPS  
Clínica de Rehabilitación Oral y Maxilofacial  
CUIDAMOS TU SONRISA

<p><b>Compromiso Institucional</b></p> <p>Quiero manifestar mi compromiso institucional en el ámbito de la política de seguridad del paciente como representante legal de ALPHA SALUD IPS, me comprometo a seguir los lineamientos de programa establecidos por la institución con el fin de minimizar riesgos a nuestros pacientes y buscar altos estándares de calidad.</p> <p>Junto con el comité de seguridad del paciente buscaremos generar cultura de seguridad en la institución, logrando con esto atención segura, registros oportunos y planes de mejora efectivos antes los eventos adversos que se llegaran a presentar.</p> <p><b>Política de seguridad del paciente</b></p> <p>La política de seguridad del paciente en la IPS ALPHA SALUD contempla el conjunto de prácticas institucionales tendientes a aumentar los niveles de seguridad en la presentación de servicio protegido con ello al paciente de riesgo evitables derivados de la atención en salud.</p> <p>Nuestro objetivo es el de desarrollar la cultura de seguridad para el usuario, fomentando en nuestros usuarios y en su familia el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionadas con el proceso de atención.</p> <p>Nuestras acciones se encaminan en la búsqueda de la satisfacción de nuestro usuario y su familia "entre todas construyamos una atención segura"</p>	<p><b>Derecho de los pacientes</b></p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;"> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Trato digno y con respeto.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Prestación de un servicio de calidad.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Privacidad y seguridad.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Consentimiento informado.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Confidencialidad.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Comunicación asertiva.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Información y participación.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Asistencia emocional.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Colocar peticiones, quejas y reclamos.         </div> </div>	<p><b>Deberes de los pacientes</b></p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;"> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Dar información clara y veraz de su estado.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Participar en los programas de promoción y prevención.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Seguir las recomendaciones y cuidados dados.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Respetar al personal responsable de la prestación de los servicios de salud.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Asistir a la consulta o servicio programado de manera cumplida.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Firmar la historia clínica o el consentimiento en caso de negativa o aceptación.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Realizar los pagos requeridos conforme a los estipulados en la ley.         </div> <div style="width: 30%; text-align: center; padding: 5px;">               Velar por el cuidado y conservación de las instalaciones de nuestra IPS.         </div> </div>
---	---	---



**CAPACITACION**

**CÓDIGO: AS-AP-PSA-001**

**VERSIÓN: 02**

**FECHA: 14-03-2025**

**PAGINA 5 DE 1**

LISTADO DE ASISTENCIA							CÓDIGO: AS-AP-PSA-001
							VERSIÓN: 2
							FECHA: 14/03/2025
N° DE ORDEN	NOMBRE Y APELLIDOS	N° DE IDENTIFICACIÓN	INSTITUCIÓN	CARGO	CORREO ELECTRONICO	N° DE CELULAR	FIRMA
1	Nayreth Garcia	400034 855	Alpha Salud	Gerente	nayrethgarcia@alpha.salud.gov.co	315067282	<i>Nayreth Garcia</i>
2	Esmeralda Huelmo	4129042823	Alpha Salud	Tubo. Socia	esmeralda.huelmo@alpha.salud.gov.co	309102002	<i>Esmeralda Huelmo</i>
3	Yolanda Garcia	400941268	Alpha Salud	Socio Gerente	yolandagarcia@alpha.salud.gov.co	3003055463	<i>Yolanda Garcia</i>
4	Luisa F Lopez	4119699632	alpha Salud	Auxiliar	luisafernand@alpha.salud.gov.co	3005306684	<i>Luisa Fernanda</i>
5							
6							
7							
8							