

ÁREA	Administrativa		
PROCESO	Gestión de Experiencia al Usuario	PROGRAMA	N/A
ASUNTO	Capacitar a la Alianza de Usuarios en los determinantes de la salud con énfasis en comunicación asertiva en salud.		
OBJETIVO	Fortalecer las competencias de la Alianza de Usuarios en la comprensión de los determinantes sociales de la salud y en el uso de la comunicación asertiva para mejorar el acceso, la calidad del servicio y la participación efectiva en salud.		
MODALIDAD	PRESENCIAL	X	LUGAR
	VIRTUAL		ENLACE DE REUNIÓN

HORA DE LA REUNIÓN (HH:MM)	2:00 p.m.	FECHA DE LA REUNIÓN DD/MM/AAAA	15/07/2025
----------------------------	-----------	--------------------------------	------------

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación de quórum y presentación de asistentes.
2. Contexto normativo y objetivos de la jornada.
3. Capacitación sobre determinantes sociales y comunicación asertiva (contenido temático ampliado).
4. Socialización de derechos y deberes de los usuarios.
5. Acuerdos y compromisos.
6. Cierre.

DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación de los asistentes: Se inicia la charla, precedida por la doctora Caroline Olmos Arrieta, coordinadora de calidad y la líder del proceso de experiencia al usuario, señora Yara De La Hoz, asimismo, se verifica la asistencia de los miembros de la alianza de usuarios de Cartagena y Mahates.

Desarrollo de la agenda: Se inicia la charla haciendo un contexto normativo que sustenta la **Política de Participación Social en Salud**, destacando la importancia de la Alianza de usuarios como instancia para velar por la calidad del servicio, la defensa de los derechos y el control social.

La capacitación abordó los determinantes sociales de la salud, entendidos como las condiciones sociales, económicas, culturales y ambientales que influyen en el estado de salud y en la capacidad de las personas para acceder a los servicios. Se analizó que los factores como educación, ingresos, empleo, transporte, entorno cultural y redes de apoyo condicionan la posibilidad real de ejercer derechos y participar en decisiones.

Se profundizó en la comunicación asertiva como herramienta para superar estas barreras, garantizando información clara, trato digno y participación efectiva. Asimismo, se revisaron prácticas como la escucha activa, el uso de lenguaje sencillo, la verificación de entendimiento y la adaptación del mensaje según el contexto social del usuario.

Por otra parte, se socializaron los derechos y deberes, recordando que el acceso oportuno, la información clara y la participación son derechos fundamentales, mientras que el uso adecuado de los servicios y el respeto al personal son deberes esenciales.

A continuación, se relacionan los derechos y deberes de los usuarios de CAMINOS IPS:

DERECHOS:

1. Derecho acceder, en condiciones de calidad y oportunidad y sin restricción a los servicios ofertados en fundación caminos IPS; siendo afiliado de la EPS mutual ser.
2. Derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud que van a prestar la atención requerida.
3. Derecho recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.
4. Derecho disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de la salud, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales y en caso de enfermedad, estar informado de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riegos que dicho tratamiento conlleve.

5. Derecho a que los familiares o representantes, en caso de inconsciencia, incapacidad o minoría de edad consientan o rechacen procedimientos o tratamientos, dejando expresa constancia en lo posible escrita de su decisión.
6. Derecho a mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia con su autorización o por parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determine.
7. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, su intimidad, así como las opiniones que tenga, sin recibir trato discriminatorio.
8. Derecho a recibir los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
9. Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa o si no profesa culto alguno.
10. Derecho a recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como de recibir una respuesta oportuna.
11. Derecho a presentar mediante los canales y mecanismos de atención al usuario, las inconformidades generadas por la prestación del servicio; con el fin de mejorar nuestra atención.

DEBERES:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar y tratar con cortesía al personal responsable de la prestación del servicio de salud.
5. Usar adecuada y racionalmente los servicios de salud cuando verdaderamente los necesite, así como los recursos de la institución.
6. Cumplir con las normas establecidas, especialmente asistir a sus citas programadas.
7. Cancelar las citas programadas en caso de no asistir, a través de la línea call center 6475070 opción 2.
8. Presentar el documento de identidad, órdenes y remisiones (si se requiere) para la prestación del servicio.
9. Mantener actualizados los datos personales para un mejor acceso a la información y a nuestros servicios; tales como: dirección, teléfono, documento de identidad.
10. Suministrar al equipo médico y profesionales de la salud, la información de manera voluntaria, oportuna, completa y detallada de los síntomas, enfermedades y demás aspectos relacionados con la salud del paciente, que se requiera para efectos de recibir el servicio.
11. Aceptar las consecuencias cuando rehusé o rechace el tratamiento o las indicaciones sugeridas por el médico tratante o el profesional de la salud.

Para afianzar lo aprendido, se desarrolló un ejercicio práctico en el que los asistentes simulaban situaciones reales de atención, aplicando técnicas de comunicación asertiva y analizando cómo los determinantes sociales influyen en la interacción con los servicios de salud.

Acuerdos y compromisos

- La Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates realizará mesas de escucha trimestrales para identificar barreras y proponer soluciones.
- CAMINOS IPS elaborará y socializará una cartilla de derechos y deberes en lenguaje claro y formatos accesibles inclusivos.
- Se implementarán micro capacitaciones periódicas sobre comunicación asertiva para el personal que atiende directamente a los usuarios.

Se agradeció la participación de todos los asistentes, reiterando que la participación social, fortalecida por una comunicación asertiva y el reconocimiento de los determinantes sociales, es esencial para garantizar el derecho a la salud y mejorar la calidad de los servicios.

Conclusiones: Los asistentes demostraron una comprensión clara sobre la influencia de los determinantes sociales en el acceso y la calidad de los servicios de salud, reconociendo la importancia de adaptar la comunicación a las condiciones sociales, culturales y económicas de los usuarios. La Alianza de Usuarios expresó su compromiso de aplicar las herramientas aprendidas para fortalecer la participación efectiva y garantizar información clara y trato digno en cada interacción con la IPS.

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM

5:00 p.m.

FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN DD/MM/AAAA

FIRMA DE LOS ASISTENTES

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad presencial) *

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA (Habilitado para firma digital)
1			

Nº	NOMBRE	C.C.	CONTACTO	FIRMA
1	Rivera de P... ..	7307246231289292402		
2	Maria Pajaro Gaviria	30761549	3004724036	Maria Pajaro P.
3	IVAN PEREZ C	7'929.445	3225792925	Ivan Perez
4	Hector Liliang Olivo	45760538	3242158432	
5	Miladis Beltrán	45499091	3005187170	Miladis Beltrán
6	Francisco Gutiérrez Vela	9.091857	3215656441	
7	Horta Elena Gendy	45497799	3007053963	Horta Elena
8	Idabel M. Oliva	455184713114115795		Idabel M. Oliva
9				