

ANALISIS DE PROBLEMATICAS EN SALUD

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ESE REGION DE SALUD

YENI BERMUDEZ LOPEZ
TRABAJADORA SOCIAL

Gobernación de Cundinamarca

Trabajando juntos por una mejor atención en salud

Asociación de Usuarios

Chocontá – 2026



Gobernación de Cundinamarca

¿Qué es lo que más les preocupa en salud actualmente?



Gobernación de Cundinamarca

¿POR QUÉ PASA?

- Alta demanda
- Falta de personal
- Organización del servicio
- Humanización



Gobernación de Cundinamarca

¿QUÉ GENERA?

- Molestia en los usuarios
- Quejas
- Riesgos en la salud
- Perdida de citas



Gobernación de Cundinamarca

¿QUÉ PODEMOS HACER?

- Hacer seguimiento a PQRS
- Participar en reuniones
- Informar a la comunidad
- Vigilar tiempos de atención en la ESE.
- Encuestas de satisfacción



Gobernación de Cundinamarca

DEBERES Y DERECHOS ESE REGION DE SALUD

- ● **DEBERES DE LOS PACIENTES**

- ❤ **AUTOCUIDADO**
- Usted debe cuidar su salud y la de su familia, y hacer uso adecuado del hospital.
- ❤ **AFILIACIÓN**
- Usted debe afiliarse con su familia al sistema general de seguridad social en salud; ya sea régimen contributivo o subsidiado.
- ❤ **PAGOS**
- Usted debe facilitar el pago y cancelar cuando corresponda los pagos por la prestación del servicio solicitado de acuerdo a su nivel.
- ❤ **RESPETO**
- Usted debe tratar con amabilidad y respeto al personal de la institución y a los demás usuarios.
- ❤ **CUIDADO**
- Usted debe cuidar las instalaciones, hacer uso racional y adecuado de los recursos del hospital.

Gobernación de Cundinamarca

DEBERES Y DERECHOS ESE REGION DE SALUD

- ● **DEBERES DE LOS PACIENTES**
- ❤ **EXACTITUD**
- Usted debe suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- ❤ **RESPONSABILIDAD**
- Usted debe responsabilizarse de los niños, adultos mayores y personas con discapacidades físicas y mentales.
- ❤ **CUMPLIMIENTO**
- Usted debe asistir puntualmente a cancelar oportunamente las citas asignadas y cumplir las normas de la entidad.
- ❤ **TRATAMIENTO**
- Usted debe seguir el tratamiento sugerido por el personal de salud para su enfermedad.
- ❤ **IDENTIFICACIÓN**
- Usted debe presentar sus datos de identificación y el nombre de la entidad responsable de su atención.

Gobernación de Cundinamarca

DEBERES Y DERECHOS ESE REGION DE SALUD

- ● **DERECHOS DE LOS PACIENTES**
- ❤ **CONFIDENCIALIDAD**
- Usted tiene derecho a que se mantenga estricta reserva sobre su información médica y a que no pueda ser conocida por otros sin autorización.
- ❤ **DECISIÓN**
- Usted tiene derecho a decidir libremente la realización o no de procedimientos o tratamientos.
- ❤ **ATENCIÓN PRIORITARIA**
- Usted tiene derecho a recibir atención preferencial en caso de ser mujer en estado de embarazo, adulto mayor y/o menor de edad o en condición de discapacidad.
- ❤ **ATENCIÓN MÉDICA**
- Usted tiene derecho a contar con un médico tratante y un equipo interdisciplinario para prestarle una atención segura, oportuna.
- ❤ **ACOMPAÑAMIENTO**
- Usted tiene derecho a poder estar en compañía de familiares o acudiente en un horario establecido y según las necesidades.

Gobernación de Cundinamarca

DEBERES Y DERECHOS ESE REGION DE SALUD

- ● **DERECHOS DE LOS PACIENTES**
- ❤ **CONOCIMIENTO**
- Usted tiene derecho a conocer los costos del servicio prestado y por recibir información completa de atención, diagnósticos e incidencia relacionada a la atención.
- ❤ **ESCUCHA**
- Usted tiene derecho a ser escuchado y obtener respuesta a sus quejas e inquietudes en los términos que la ley establece.
- ❤ **COMUNICACIÓN**
- Usted tiene derecho a recibir información clara sobre su estado de salud, procedimientos, tratamientos, riesgos o solicitar segunda opinión.
- ❤ **RESPETO**
- Usted tiene derecho a recibir un trato digno, amable y sin discriminación respecto a sus creencias, costumbres, sexo, religión o condición sociopolítica.
- ❤ **CREENCIAS**
- Usted tiene derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

Gobernación de Cundinamarca

¿A QUE ME COMPROMETO?

“La salud es un derecho, y su calidad depende de la participación activa de todos.”



Gobernación de Cundinamarca



Gobernación de Cundinamarca

@CundinamarcaGob

www.cundinamarca.gov.co