

## **VIVE TUS DERECHOS, CUMPLE TUS DEBERES EN SALUD**

### **LIVE YOUR RIGHTS, FULFILL YOUR HEALTH DUTIES**

*Autor 1 – Gina Johanna Arenas Castañeda*

*Cargo: Estudiante del programa de administración en salud*

*Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD*

*ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6488-4225>*

*Correo: [ginaarenas1902@gmail.com](mailto:ginaarenas1902@gmail.com)*

*Autor 2 – Yineth Paola Ballesteros Torres*

*Cargo: Supervisora de prácticas*

*Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD*

*ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-0296-6238>*

*Correo: [yineth.ballesteros@unad.edu.co](mailto:yineth.ballesteros@unad.edu.co)*

*Autor 3 – Luz Alba Ballen Sierra*

*Cargo: Docente asesora*

*Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD*

*ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9999-9146>*

*Correo: [luz.ballen@unad.edu.co](mailto:luz.ballen@unad.edu.co)*

### **Resumen**

En el sector salud, el conocimiento y cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios son fundamentales para garantizar la calidad en la prestación de los servicios y fomentar la corresponsabilidad de los distintos actores del sistema. Este documento describe la experiencia de práctica profesional de una estudiante del programa de Administración en Salud, desarrollada en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de primer nivel, ubicada en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia. La intervención se centró en la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), con el propósito de fortalecer la promoción de los derechos y deberes mediante estrategias de educación, sensibilización, divulgación y evaluación. Estas acciones contribuyeron a reforzar el compromiso institucional con la atención humanizada, mejorar la eficiencia del servicio y alinear los procesos con los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. La metodología adoptada tuvo un

enfoque cualitativo-descriptivo, sustentado en la ejecución y revisión sistemática de estrategias teórico-prácticas. Entre los resultados obtenidos se destaca la elaboración de la carta de derechos y deberes, así como de materiales socioeducativos, concebidos como herramientas clave para la gestión administrativa en salud, el mejoramiento continuo, la satisfacción del usuario y la promoción de una comunicación segura. Finalmente, se resalta que las prácticas profesionales en entornos reales representan un componente esencial en la formación de los estudiantes y generan aportes significativos para las instituciones al contribuir a la mejora continua en la prestación de servicios de salud.

**Palabras Clave.** *Derechos y deberes en salud; usuarios; divulgación; calidad; mejoramiento.*

## **Abstract**

In the health sector, knowledge and compliance with user rights and responsibilities are essential to ensuring quality in service delivery and fostering shared responsibility among the system's various stakeholders. This document describes the professional practice experience of a student in the Health Administration program, developed in a first-level Health Service Provider Institution (IPS), located in the city of Cúcuta, Norte de Santander, Colombia. The intervention focused on the management of the User Information and Service System (SIAU), with the aim of strengthening the promotion of rights and responsibilities through education, awareness-raising, outreach, and evaluation strategies. These actions helped strengthen the institutional commitment to humane care, improve service efficiency, and align processes with the guidelines of the General Social Security Health System. The methodology adopted had a qualitative-descriptive approach, supported by the execution and systematic review of theoretical and practical strategies. Among the results obtained, the development of a charter of rights and responsibilities, as well as socio-educational materials, stands out. These materials are designed as key tools for administrative management in health, continuous improvement, user satisfaction, and the promotion of secure communication. Finally, it is emphasized that professional internships in real-life settings represent an essential component of student training and generate significant contributions for institutions by contributing to continuous improvement in the provision of health services.

**Keywords.** *Rights and duties in health; users; divulgation; quality; improvement.*

## Introducción

Los derechos y deberes de los usuarios, enmarcados dentro del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), constituyen un pilar fundamental en el ámbito de la salud, al orientar tanto el funcionamiento institucional como las relaciones entre la entidad prestadora de servicios y la comunidad.

Estos principios fortalecen los procesos organizacionales y favorecen la construcción de entornos positivos y participativos, en los que se promueve una atención centrada en la dignidad y el respeto por los usuarios. El darle conocimiento de los derechos y deberes en salud a los usuarios, es de gran compromiso en una institución de salud (Ramos Franco, 2021).

La práctica profesional en el programa de Administración en Salud representa una oportunidad valiosa para que los estudiantes se enfrenten a contextos reales en los cuales puedan reconocer, aplicar y fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes en las instituciones de salud. Una implementación adecuada de estos principios contribuye a mejorar los procesos internos, optimizar la toma de decisiones y garantizar la protección de las libertades individuales, así como las condiciones de vida de los usuarios. Además, promueve la dignificación del servicio y favorece la satisfacción y fidelización de los usuarios mediante una atención integral y de calidad.

En el caso de usuarios con condiciones especiales que limitan la comprensión de sus derechos y deberes, es indispensable garantizar una comunicación efectiva a través de sus acompañantes. Para ello, es recomendable el uso de estrategias de socialización en salas de espera, apoyadas por recursos audiovisuales como videos o folletos. Estas acciones aseguran una atención oportuna, humanizada e inclusiva, fortaleciendo el rol activo del usuario en el cuidado de su salud.

En este marco, la Ley Estatutaria 100 de 1993 establece que “El Sistema de Seguridad Social Integral [tiene] como objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana” (p. 1).

Por otro lado, la Ley Estatutaria 1751 de 2015 señala “el derecho fundamental a la salud, la no discriminación, la oportunidad, calidad, preservación, mejoramiento, promoción y definición de los derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud” (p. 5).

Este documento tiene como finalidad presentar una experiencia exitosa desarrollada por un estudiante del programa de Administración en Salud, orientada a fortalecer la promoción de los derechos y deberes de los usuarios en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de primer nivel. A través de esta práctica se describe el proceso de intervención, los resultados obtenidos y los aprendizajes adquiridos, destacando el impacto positivo que pueden generar las acciones formativas en contextos reales tanto en la consolidación de competencias profesionales como en la mejora continua de los servicios de salud.

## **OBJETIVOS**

### ***Objetivo General:***

Identificar y promover los derechos y deberes de los usuarios en el área SIAU mediante estrategias de divulgación y sensibilización, evaluando su cumplimiento, con el fin de formular propuestas que orienten a los usuarios y garanticen una atención integral y eficiente y de manera consecuente mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud de una Institución Prestadora de Salud (IPS) en Cúcuta, Norte de Santander

### ***Objetivos Específicos:***

Identificar el conocimiento de los usuarios en cuanto a sus derechos y deberes en la prestación de servicios de salud.

Implementar mejoras institucionales con enfoque en calidad y divulgación de los derechos y deberes en salud.

Propiciar la toma de decisiones evaluando los resultados en calidad y satisfacción enfocado en análisis de la problemática, intervención, participación y control de seguimiento a las actividades propuestas.

## **Metodología y desarrollo de la experiencia exitosa**

La experiencia se desarrolló bajo un enfoque cualitativo descriptivo, orientado a la ejecución y revisión sistemática de acciones que favorecieran la promoción de los derechos y deberes de los usuarios en el contexto institucional. Se aplicó una estrategia teórico-práctica, cuyo objetivo fue optimizar el servicio a través de la socialización y divulgación de estos principios, considerados pilares fundamentales para una atención en salud con calidad, equidad y calidez.

Entre las acciones desarrolladas se incluyó el diseño y la implementación de la carta de derechos y deberes institucional, así como la creación de diversos materiales socioeducativos. El plan de acción contempló la elaboración de un cronograma detallado que abarcó charlas informativas en salas de espera, distribución de folletos institucionales, elaboración de infografías, diseño de una cartelera informativa y aplicación de un formulario de evaluación mediante Google Forms.

La duración total de la intervención fue de 144 horas, distribuidas en actividades de diagnóstico, planificación, intervención, seguimiento y evaluación. Como base normativa, se tomó la Ley Estatutaria 1751 de 2015, la cual reconoce el derecho fundamental a la salud en Colombia. Esta ley establece que todas las personas deben acceder a servicios de salud con calidad, de manera oportuna, digna, humanizada y respetuosa. Asimismo, se consideró la implementación del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) como un proceso clave desde el área de calidad para mejorar la experiencia del usuario y asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente.

Las acciones lideradas por la estudiante estuvieron dirigidas a usuarios, familiares, visitantes, colaboradores y jefes de área, buscando una participación activa de toda la institución. La difusión de la información se organizó de forma progresiva, mediante una planificación semanal que permitiera alcanzar a toda la población objetivo. Para los usuarios, se realizaron charlas en salas de espera y publicaciones en redes sociales institucionales. En el caso de los colaboradores, la información fue enviada por correo electrónico institucional, solicitando acuse de recibido y firma como evidencia de capacitación.

El proceso se llevó a cabo bajo estrictos principios éticos y de calidad humana. Todos los participantes involucrados en la divulgación firmaron una planilla de constancia, y brindaron su consentimiento verbal para participar en entrevistas, las cuales sirvieron como herramienta para profundizar en la comprensión de los derechos y deberes institucionales, y para evaluar el impacto de la estrategia implementada.

## **Resultados y discusión**

Los resultados de esta experiencia se desarrollaron a partir de un enfoque descriptivo-participativo y teórico-práctico, permitiendo una revisión sistemática de las debilidades existentes en torno al conocimiento y apropiación de los derechos y deberes de los usuarios. Como resultado, se lograron identificar hallazgos clave que condujeron a la actualización, mejora y divulgación efectiva de estos principios, fundamentales para

garantizar una atención en salud de calidad, oportuna y centrada en el usuario.

El plan de mejoramiento implementado presentó fortalezas significativas en aspectos como la comunicación, la autoevaluación, la formulación de estrategias, la organización de actividades, el liderazgo institucional, la priorización de necesidades, y la ejecución y seguimiento de las acciones. Estas fortalezas se enfocaron en minimizar las falencias detectadas y fortalecer el desarrollo de los procesos en el marco del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). El proceso fue validado con el acompañamiento del líder externo del área, lo que permitió alinear los resultados con las políticas institucionales y aprovechar las oportunidades de mejora detectadas.

Se generaron productos concretos como materiales socioeducativos, la carta de derechos y deberes, infografías, folletos, una cartelera informativa y un formulario de evaluación en Google Forms, los cuales facilitaron una divulgación clara, inclusiva y progresiva. Estas herramientas permitieron llegar a usuarios, familiares, colaboradores y jefes de área, promoviendo una comprensión accesible y efectiva del tema, así como el reconocimiento de sus derechos y deberes, aspecto fundamental para la creación de entornos positivos (Ramos Franco, 2021). Como resultado, el plan fue valorado positivamente por la institución, y considerado un referente funcional en la mejora de la atención al usuario y la promoción de una cultura organizacional basada en el respeto y la humanización del servicio.

Los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a 60 usuarios evidenciaron que solo el 20 % tenía conocimiento previo de sus derechos y deberes en salud, mientras que el 80 % manifestaba desconocimiento, resaltando la importancia de su divulgación mediante estrategias pedagógicas claras y basadas en la normatividad vigente (Figura 1). El derecho más reconocido fue el de “recibir un trato digno, amable y respetuoso sin discriminación”, lo que reafirma la necesidad de fortalecer la socialización continua en todas las áreas del servicio.



Figura 1. Conocimiento previo de los usuarios sobre sus derechos y deberes

Finalmente, aunque muchos usuarios, familiares y colaboradores refirieron no haber recibido información previa sobre el tema, reconocieron su importancia. Por ello, se definió la actualización y divulgación permanente de estos contenidos como un eje central del área SIAU, acompañado de un cronograma de actividades que oriente y garantice la sostenibilidad del proceso. Esta experiencia reafirma que el mejoramiento continuo no solo es un estándar clave en las instituciones de salud, sino también un compromiso permanente con la calidad, la educación en salud y la participación activa de la comunidad en su propio bienestar.

## **Conclusiones**

El plan de mejoramiento “Vive tus derechos, cumple tus deberes”, desarrollado bajo el marco normativo vigente, brindó una perspectiva integral, oportuna y eficaz para la actualización, promoción, sensibilización y orientación en torno a los derechos y deberes en salud. Su implementación no solo incrementó la satisfacción de los usuarios, sino que también fortaleció el conocimiento del personal sobre su aplicabilidad, promoviendo la participación activa y el compromiso con el bienestar colectivo.

La socialización del plan hacia usuarios y colaboradores permitió consolidar una cultura institucional centrada en el respeto, la humanización, la seguridad del paciente y la promoción del autocuidado. Estas acciones fomentaron el diálogo, la comunicación efectiva y el acercamiento entre la institución y su comunidad, reforzando valores fundamentales en la atención en salud.

Asimismo, el plan ofreció herramientas claves para la toma de decisiones alineadas con los principios de calidad, eficiencia y pertinencia. La intervención fortaleció especialmente el área de talento humano, a través de la capacitación continua y la divulgación estructurada, logrando mejoras tangibles en la atención al usuario. Desde una perspectiva institucional, este ejercicio fortaleció los lineamientos del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), permitiendo un análisis más preciso de las necesidades en salud, la identificación de falencias y la ejecución de acciones correctivas que aseguren la continuidad y la calidad del servicio prestado.

Es fundamental que las instituciones de salud mantengan estrategias sostenidas de divulgación y educación, como parte de su compromiso con la mejora continua, la fidelización del usuario y la garantía del derecho fundamental a la salud.

Finalmente, esta experiencia demuestra que los escenarios reales de práctica profesional representan una oportunidad clave para el fortalecimiento disciplinar de los

estudiantes de Administración en Salud. Permiten aplicar conocimientos teóricos en contextos concretos, desarrollar habilidades prácticas, asumir responsabilidades reales y generar aportes significativos a las instituciones, contribuyendo así al perfeccionamiento de los procesos internos y a la excelencia en la prestación de servicios.

## Referencias

Ministerio de Salud y Protección Social. (1993). *Ley número 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.*

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2015). *Ley Estatutaria número 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.*

[https://www.minsalud.gov.co/normatividad\\_nuevo/ley%201751%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/normatividad_nuevo/ley%201751%20de%202015.pdf)

Ramos Franco, Luz Marlis (2021). *Nivel de conocimiento de los derechos y deberes en salud de los usuarios en la E.S.E Camu Moñitos.*

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/50b640f5-b0cd-4f68-a13c-ca8675c3ea56/content>