BOLETÍN
CULTURA IMSALUD
#88

Comprometidos con una Atención humanizada

En la ESE IMSALUD trabajamos cada día para brindar una atención con calidad, calidez y enfoque humano, centrada en el paciente y su familia.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

>>ESCANEA EL QR<<

DERECHOS DEL USUARIO

***T**rato digno:*
Recibir atención con respeto y calidez humana.

***O**btener información clara:*
Respuestas comprensibles sobre su salud.

***C**alidad sin barreras:*
Acceso efectivo y oportuno a los servicios.

***H**istoria clínica confidencial.*
Privacidad total de sus datos médicos.

***E**levar PQRSDF*
Derecho a manifestar peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones.

Derecho Específico de Cuidadores y Familia

Ser reconocidos por la institución como parte fundamental del equipo en el cuidado del usuario, capacitándolos y orientándolos para que participen activamente en la toma de decisiones relacionadas con el plan de atención y su continuidad en el hogar.

Deber Específico de Cuidadores y Familia

Asumir con responsabilidad y compromiso el rol de cuidador, garantizando la continuidad del tratamiento en el hogar, evitando tomar decisiones que contradigan las indicaciones del personal de salud y respetando la autonomía del usuario en la toma de decisiones que no representen riesgo para su integridad.

DEBERES DEL USUARIO

***F**ortalecer los Hábitos de vida Saludable:*
Cuidar de nuestra propia salud.

***A**mar nuestra E.S.E Imsalud:*
Tener sentido de pertenencia por la institución.

***L**egalidad en su Actuar:*
Cumplir con las normas y procesos.

***T**ratar Dignamente:*
Brindar el mismo respeto que se recibe al personal y otros usuarios.

***E**ntregar Información Clara:*
Suministrar datos veraces, oportunos y suficientes.

No sea Toche, exija sus derechos y no falte a sus Deberes

Imsalud

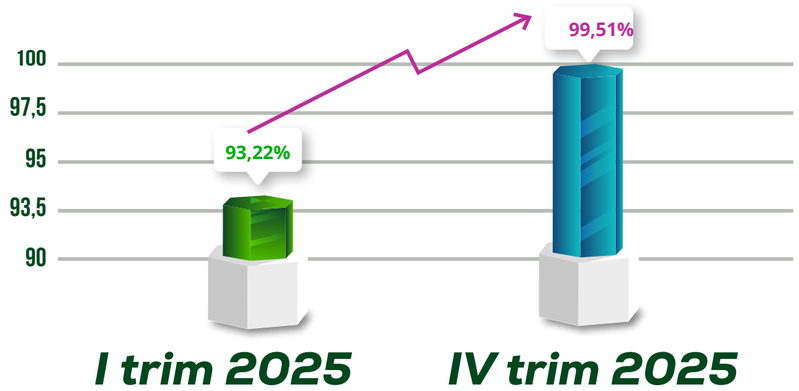
ESTRATEGIA IAMII

Logros que inspiran

Adherencia a Derechos y Deberes

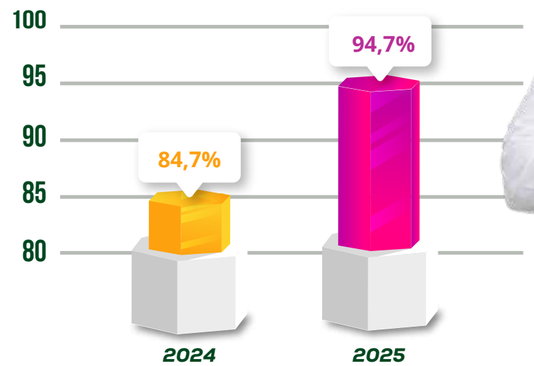
Gracias al trabajo comprometido de nuestras promotoras en 31 IPS y 6 UBAS, tanto en zonas urbanas como rurales, hemos fortalecido significativamente la apropiación de los derechos y deberes por parte de nuestros usuarios.

1. Porcentaje efectivo de usuarios que conocen sus deberes y derechos.



2. Porcentaje de colaboradores que conocen los deberes y derechos de los usuarios.

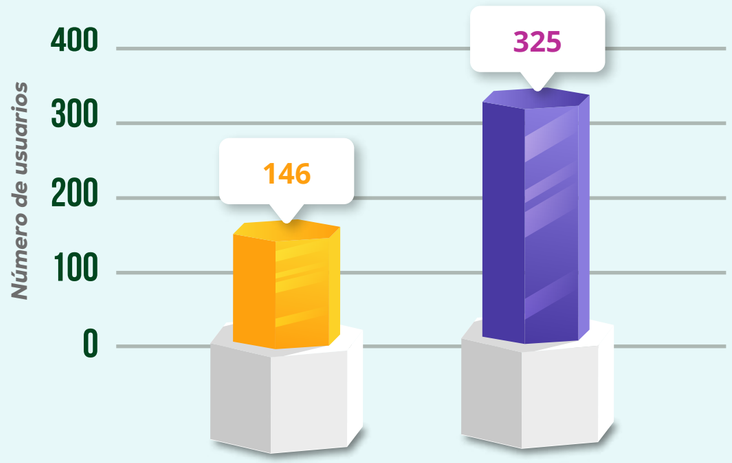
*El indicador registró un incremento de 10 puntos porcentuales entre 2024 (84,7%) y 2025 (94,7%), **evidenciando el fortalecimiento interno que produce impacto concreto y progresivo en la cultura organizacional.***



PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Durante 2025, alcanzamos un hito histórico con 325 usuarios participantes en foros comunitarios en Cúcuta.

Esto representa un incremento del 122% (179 usuarios más) frente a 2024, evidenciando el fortalecimiento de la participación ciudadana y la confianza en la ESE IMSALUD.



Crecimiento de la Participación en Foros (2024 vs 2025)

Canales de Escucha y Participación (PQRSDF)

Tu voz impulsa nuestra mejora continua

Ponemos a tu disposición diferentes canales para escucharte:

- ***Oficina SIAU:*** *En la sede administrativa.*
- ***IPS y UBA:*** *Nuestros promotores están siempre dispuestos a orientarte.*
- ***Página web:*** *Ingresa a www.imsalud.gov.co y utiliza el botón de PQRSDF.*
- ***Buzones de sugerencias:*** *Ubicados estratégicamente en salas de espera de toda la red.*

@IMSALUD | ESE IMSALUD | @ESE_IMSALUD | @ESEIMSALUD | @ESE_IMSALUD