

**DOCUMENTO TÉCNICO**

**ESTRATEGIA INFORMACIÓN, EDUCACIÓN COMUNICACIÓN IEC  
DIRECCIÓN OPERATIVA DE ASEGURAMIENTO COMPONENTE DE  
DEBERES Y DERECHOS EN SALUD**

**ANA YOLIMA SÁNCHEZ GUTIÉRREZ  
SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL DE PEREIRA**

**ÁNGELA MARÍA RICÓN BEDOYA  
DIRECTORA OPERATIVA DE  
ASEGURAMIENTO**

**LUZ ELENA CARDONA  
COORDINADORA PROMOCIÓN SOCIAL**

**SEBASTIÁN PALACIO  
COORDINADOR DE LA  
ESTRATEGIA DEL DEFENSOR  
DE LA SALUD**

**MELLISSA ALVAREZ FIGUEROA  
COMUNICADORA SOCIAL PERIODISTA  
APOYO A LA DIRECCIÓN OPERATIVA  
DE ASEGURAMIENTO**

**SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL DE PEREIRA**

## **INTRODUCCIÓN**

La Siguiete estrategia de Información Educación y Comunicación se hace a la luz y en cumplimiento a las líneas de acción que tiene la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira en la política pública de Derechos Humanos Paz y Postconflicto.

En búsqueda de fortalecer la educación de los deberes, derechos y garantías en salud de la población pereirana, con base en la Ley N°1751 del 16 de febrero del 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones, como elementos esenciales, principios, derechos y deberes. Artículo 5. F) Velar por el cumplimiento de los principios del derecho fundamental a la salud en todo el territorio nacional, según las necesidades de salud de la población

Ley 715 del 2001 Artículo 42. N° 42.11 Establecer mecanismos y estrategias de participación social y promover el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud. Y considerando que en la misma ley se estipula que en lo que respecta a la promoción de planes, programas, estrategias y proyectos en salud para su inclusión en los planes y programas nacional.

En el mismo sentido y entendiendo que las estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC) en el área de Aseguramiento, promoción de deberes, derechos y garantías en salud, son considerados una acción importante para prevenir la vulneración de derechos de los ciudadanos, también reconociendo que es fundamental educar sobre las responsabilidades, deberes, que tienen en relación a su salud, la de su familia y la de su comunidad.

Es por esto que se hace un rastreo, de información y estrategias comunicativas que hay a nivel global, nacional y municipal sobre los deberes, derechos y garantías en salud que tienen las personas.

Con la (IEC) se busca desarrollar un proceso investigativo, educativo y comunicativo sobre cómo las personas perciben sus deberes, derechos y garantías en salud por medio de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira, en la Dirección Operativa de Aseguramiento del programa Área de Vigilancia y Control.

Al momento de ejecutar la última fase de la (IEC) que responde a la parte comunicativa se buscará fortalecer las debilidades encontradas en los grupos focales, buscando mejorar el acceso directo, oportuno y de fácil entendimiento a la información relacionada con los deberes, derechos y garantías en salud de los ciudadanos.

## **MARCO TEÓRICO**

A continuación, se detalla la investigación sobre la información que se tiene sobre la salud, haciendo énfasis en los deberes, derechos, garantías, aseguramiento y en estrategias como del defensor de la salud.

**Organización Mundial de la Salud (OMS)**

Tomamos con referente global a la Organización Mundial de la Salud siendo uno de los fundamentos más arraigados **“El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr ya que es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano.”** De igual forma resalta que el derecho a la salud incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de salud de calidad suficiente.

***Todas las personas deben poder ejercer el derecho a la salud, sin discriminación por motivos de raza, edad, pertenencia a grupo étnico u otra condición. La no discriminación y la igualdad exigen que los Estados adopten medidas para reformular toda legislación, práctica o política discriminatoria.***

***Los derechos incluyen el derecho de acceso a un sistema de protección de la salud que ofrezca a todas las personas las mismas oportunidades de disfrutar del grado máximo de salud que se pueda alcanzar.***

Poblaciones desfavorecidas y derecho a la salud

***Los grupos sociales vulnerables y marginados suelen tener menos probabilidades de disfrutar del derecho a la salud.***

En los países, algunos grupos de población, por ejemplo, las comunidades indígenas, están expuestos a mayores tasas de enfermedad y afrontan dificultades importantes para acceder a una atención sanitaria de calidad y asequible. Las personas particularmente vulnerables a la infección por el VIH, incluidas las mujeres jóvenes, los hombres homosexuales y los consumidores de drogas inyectables, suelen pertenecer a grupos desfavorecidos y discriminados social y económicamente.

***Esos grupos vulnerables pueden ser víctimas de leyes y políticas que agravan la marginación y dificultan más aún el acceso a servicios de prevención y atención.***

Violaciones de los derechos humanos en el ámbito de la salud

Las violaciones o la inobservancia de los derechos humanos pueden conllevar graves consecuencias sanitarias. La discriminación manifiesta o implícita en la prestación de servicios de salud viola derechos humanos fundamentales. Muchas **personas con trastornos de salud mental permanecen en centros para enfermos mentales contra su voluntad, a pesar de que tienen la capacidad para tomar decisiones sobre su futuro.** Por otra parte, **cuando faltan camas de hospital, se suele dar de alta prematuramente a personas** de esos grupos, lo que puede dar lugar a altas tasas de readmisión, y en

ocasiones incluso a defunciones, y constituye también una violación de sus derechos a recibir tratamiento.

Asimismo, se suele denegar a las mujeres el acceso a servicios y atención de salud sexual y reproductiva, tanto en países en desarrollo como en países desarrollados. Esta violación de los derechos humanos está profundamente arraigada en valores sociales relativos a la sexualidad de las mujeres. Además de la denegación de la atención, en ***algunas sociedades se suele someter a las mujeres a intervenciones tales como esterilización, abortos o exámenes de virginidad.***

### **Organización de Naciones Unidas ONU**

La cobertura de salud universal, un derecho humano: Cada año, 100 millones de personas se ven arrastradas hacia la pobreza debido a que el costo de la atención médica es muy superior al que pueden permitirse, y más de la mitad de la población mundial no tiene acceso a una cobertura de salud. Este 12 agosto, la ONU llama a los Gobiernos a aprobar medidas para brindar a toda la atención sanitaria que necesitan.

“Todas las personas, en todas partes, deben tener acceso a servicios de salud física y mental de calidad. Trágicamente, la realidad de la mitad de la población mundial es otra”, recalca el Secretario General de la ONU en su mensaje oficial para la fecha.

“Esa tragedia no debería ocurrirle a nadie, y puede evitarse. Muchos países de todo el mundo han demostrado que es posible ofrecer una atención sanitaria universal. También han demostrado que mejorar la salud es una inversión inteligente en capital humano que ayuda a promover el crecimiento económico y reducir la pobreza”, enfatiza António Guterres.

La salud universal abarca toda la gama de servicios de salud, desde la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados hasta el final de la vida y la misma promoción de la necesidad de crear redes de cobertura para todos.

Tales servicios deben ser de calidad, integrales, seguros, eficaces y asequibles para todos. También se requieren políticas y acciones intersectoriales para abordar los determinantes sociales de la salud.

Además, involucra no solo que todas las personas estén cubiertas, sino también que tengan acceso a la atención que necesitan, cuando la necesitan y donde sea que se encuentren.

La Organización Panamericana de la Salud recuerda que la salud es un derecho humano, independientemente del género, la raza, la religión, la orientación sexual, la edad, la capacidad o la ciudadanía.

### **OBJETIVO GENERAL**

- Fortalecer los conocimientos en deberes, derechos y garantías en salud de la población con enfermedades de base sean: crónicas, oncológicas, huérfanas, catastróficas o de discapacidad; que residan en la Ciudad de Pereira, para así promover estrategias de comunicación, educación e información que funcionen como herramientas de conocimiento y apoyo para la población objeto.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los saberes previos que tienen los ciudadanos de Pereira sobre sus deberes y derechos en salud.
- Definir un plan comunicativo que permita evidenciar las acciones que realiza la secretaría de salud en pro del cumplimiento de los deberes, derechos y garantías en salud de los Pereiranos.
- Establecer actividades que permitan un diálogo con la población objeto a fin de que surja un empoderamiento para aumentar la participación social y mejorar la auto asistencia y la autosuficiencia en temas de salud.

### **POBLACIÓN:**

Personas de la ciudad de Pereira entre los 25 y 50 años de edad.

### **MUESTRA DE POBLACIÓN O PÚBLICO OBJETIVO**

Se realizará un muestreo entre diversas clases de poblaciones para encontrar el foco principal de las problemáticas reflejadas por los usuarios que han encontrado irregularidades en el acceso al derecho fundamental en salud para mejorar las debilidades encontradas y fortalecer los logros de las estrategias que han sido exitosas.

### **Población de muestra:**

- Población con enfermedades de base sean: crónicas, oncológicas, huérfanas, catastróficas o de de discapacidad

## CRONOGRAMA

N°	ACTIVIDAD	PERIODO EJECUCIÓN PRIMER TRIMESTRE	PERIODO EJECUCIÓN SEGUNDO TRIMESTRE
	Identificación de necesidades en territorio en IEC	x	
	Priorización objetivos a implementar por público objetivo	x	
	desarrollo de actividades por cada una de las tácticas definidas	x	
	Diseño de campañas (Impresos, cuñas, videos, foros, material didáctico, casa a casa, visitas médicas)		x
	Ejecución de actividades		x
	Indicadores de impacto (evaluación de los productos)		x
	Planteamiento de acciones de mejora o revisión de resultados.		x
	implementación de acciones de mejoras		x
	informe de actividades ejecutada		x

## PREGUNTAS A INDAGAR PARA GRUPO FOCAL

1. Nombre Completo
2. Sector donde vive
3. Qué edad tiene
4. ¿Está afiliado en salud?
5. Es contributivo, subsidiado o no sabe
6. Tiene enfermedades de base como, por ejemplo: cáncer, hipertensión, diabetes en la sangre... ¿Cuál?
7. Tiene familiares con alguna enfermedad de base
8. ¿Su entidad prestadora de salud EPS le ha socializado o informado sobre algo llamado carta de derechos y deberes de la persona afiliada?
9. ¿En su periodo escolar recuerda si le enseñaron sobre deberes y derechos en salud?
10. ¿Se ha interesado o ha tenido motivos para buscar sus derechos y deberes en salud? ¿Por qué?

11. En caso de responder sí a la pregunta 4 ¿A comprendido bien la información encontrada?
12. ¿Dónde la buscó o a quién le preguntó?
13. ¿Qué le resultó difícil de comprender?
14. ¿Se siente en la capacidad de reconocer fácilmente sus deberes y derechos en salud?
15. ¿Sabía que ante alguna irregularidad o vulneración de sus derechos con su EPS puede buscar orientación con la Secretaría de Salud?
16. ¿Sabes cómo presentar una PQRS ante la Secretaría de Salud Municipal?
17. ¿Sabes cuánto tiempo tiene la SSPYSS para dar respuesta a una PQRS?
18. ¿Conoce cuáles son los pasos para afiliarse a una EPS pública o privada?
19. ¿Sabe a qué hace referencia las siglas PPNA, a qué cree que hace referencia?
20. ¿Sabe cómo consultar si una persona ya tiene EPS?
21. ¿Utiliza alguna página o medio de comunicación en específico para estar informado sobre los temas de salud?
22. ¿Cuáles considera que son los medios de comunicación más adecuados para recibir información sobre sus derechos y deberes en salud?

## RESULTADOS GRUPO FOCAL

Para determinar las necesidades de la población objeto se diseñó una encuesta, con la herramienta Google Encuestas, producto con el cual logramos conocer de primera mano las necesidades de 34 personas del municipio de Pereira y algunos corregimientos.



docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSep0ChLmvRLxL7lo1\_YRqVwph1jb9X1WhStyW7d8FWF32yNYQ/viewform

**CUÁNTO SABES DE  
ASEGURAMIENTO, DEBERES  
Y DERECHOS EN SALUD**

**PEREIRA** | **MÁS**  
Gobierno de la Ciudad  
CAPITAL DEL EJE

**IEC ASEGURAMIENTO**

La Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira por medio de su Dirección Operativa de Aseguramiento quiere conocer los saberes, que usted tiene sobre los deberes, derechos y garantías en salud.

A continuación, usted encontrará un formulario de 21 preguntas de fácil respuesta, que ayudará entender las necesidades de los ciudadanos y de esta manera generar herramientas de información, educación y comunicación, para que los servicios ofrecidos en la Secretaría de Salud de Pereira puedan llegar a su comunidad.

La información suministrada es de uso exclusivo para la Estrategia IEC de Aseguramiento 2021.

mellissa.comunicaciones@gmail.com (no compartidos)  
Cambiar de cuenta

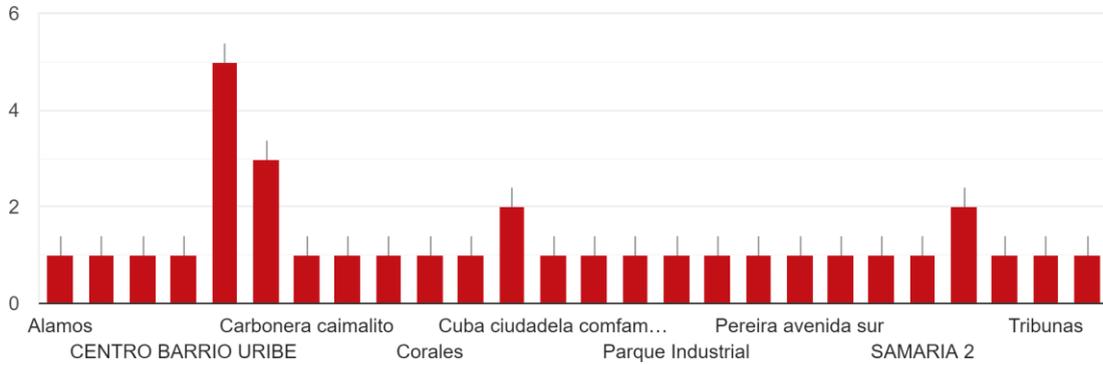
\*Obligatorio

Nombre Completo \*

### PREGUNTA 1

Indique el sector donde vive (Barrio)

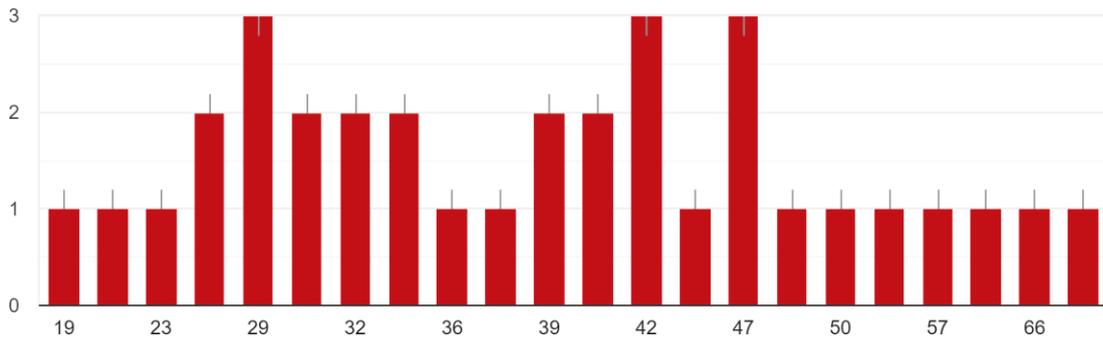
34 respuestas



### PREGUNTA 2

¿Qué edad tiene?

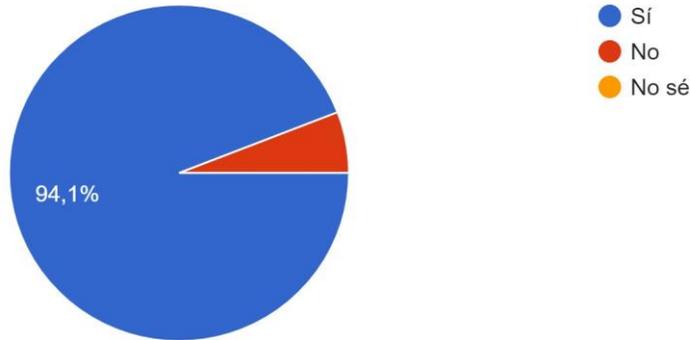
34 respuestas



### PREGUNTA 3

¿Está afiliado a una EPS?

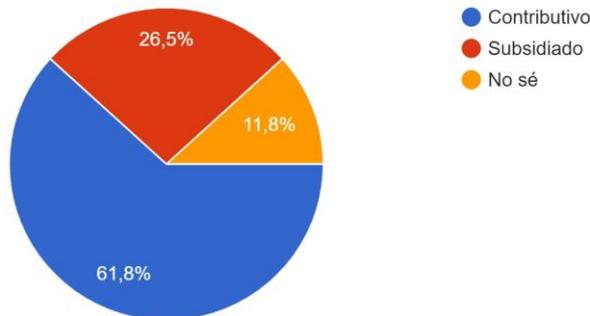
34 respuestas



### PREGUNTA 4

Seleccione a que régimen de salud pertenece

34 respuestas

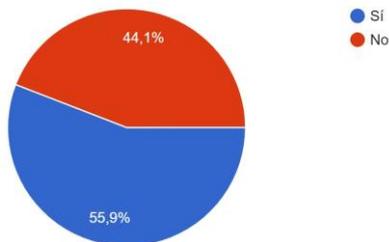


### PREGUNTA 5

### PREGUNTA 6

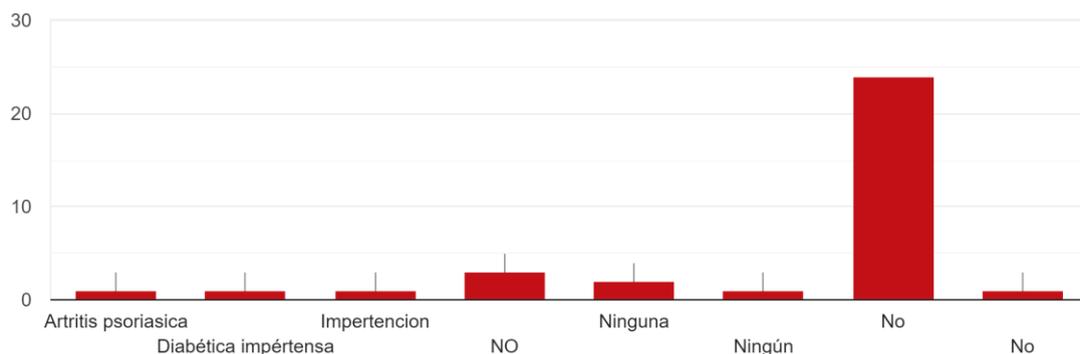
¿Tiene familiares con alguna enfermedad de base?

34 respuestas



¿Tiene enfermedades de base? Como por ejemplo: cáncer, hipertensión, diabetes o alguna que considere grave. En caso de que la respuesta sea si, mencione cuál.

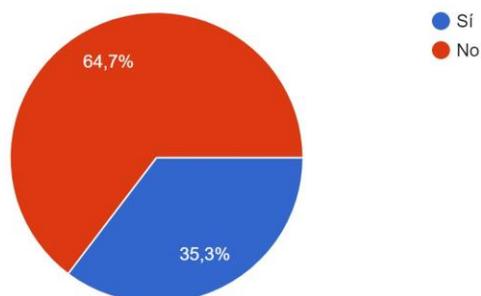
34 respuestas



### PREGUNTA 7

¿Su entidad prestadora de salud (EPS) le ha socializado o informado sobre algo llamado carta de derechos y deberes de la persona afiliada?

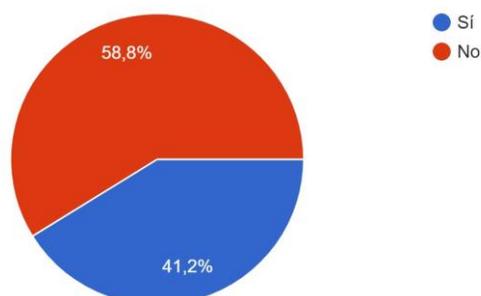
34 respuestas



### PREGUNTA 8

¿En su periodo escolar recuerda si le enseñaron sobre deberes y derechos en salud?

34 respuestas



### PREGUNTA 9

¿Se ha interesado o ha tenido motivos para buscar sus derechos y deberes en salud? ¿Por qué?

Total, respuesta “No”: 3 personas

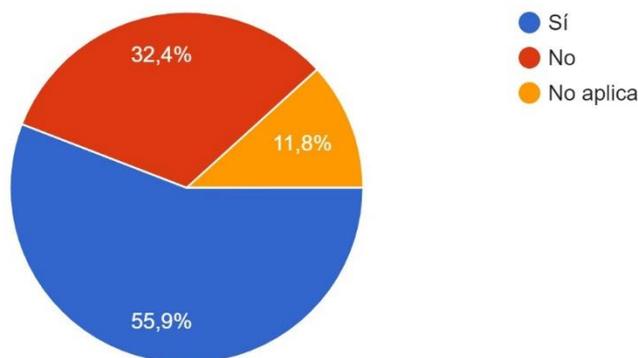
- Si
- Si, son necesarios para saber cómo reclamarlo ante una posible negociación
- Si, por que a mi pareja lo dejan en espera para una cirugía que tiene muy importante para su salud
- Si, porque es importante conocer mi condición de aliado
- Si ya que se han visto vulnerados en algún momento
- No, no lo he encontrado necesario
- No se
- Para estar informada

- Necesidad del Servicio
- Siempre debemos saber cuáles son nuestros derechos
- Informativo
- Me atiendan
- CONOCER NUESTROS DERECHOS COMO USUARIOS Y DEBERES
- SI CLARO PORQUE SON ENFERMERO
- Es bueno saber sobre mis derechos y deberes
- Siempre cuando no consigo algún servicio que de hecho estoy contribuyendo
- No, siempre gozo de buena salud
- No porq acá en Colombia así uno tenga derechos no los cumplen entonces jamás me he interesado
- No lo he hecho

#### PREGUNTA 10

En caso de responder sí a la pregunta anterior ¿A comprendido bien la información encontrada?

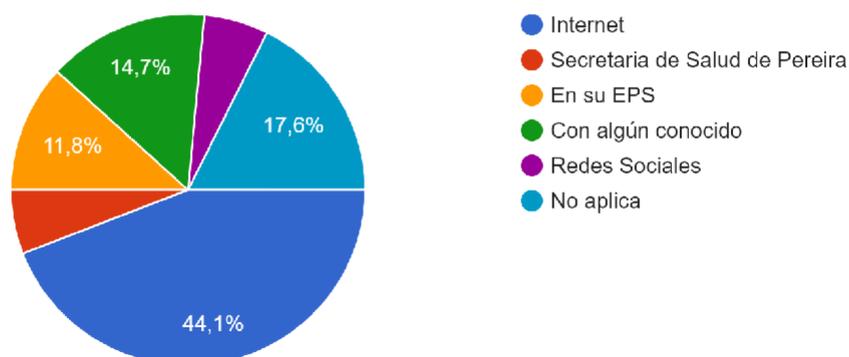
34 respuestas



#### PREGUNTA 11

¿Dónde la buscó o a quién le preguntó?

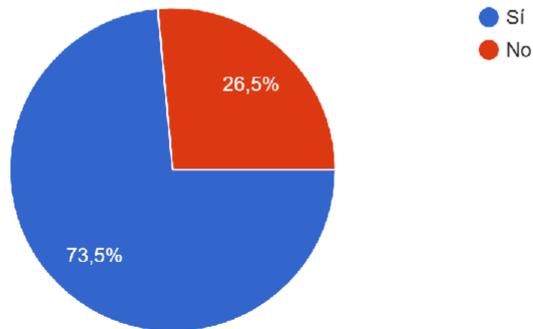
34 respuestas



PREGUNTA 12

¿Se siente en la capacidad de reconocer fácilmente sus deberes y derechos en salud?

34 respuestas

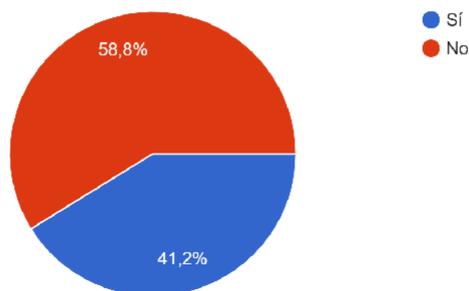


PREGUNTA 13

PREGUNTA 14

¿Sabe cómo presentar una PQRS ante la Secretaría de Salud de Pereira?

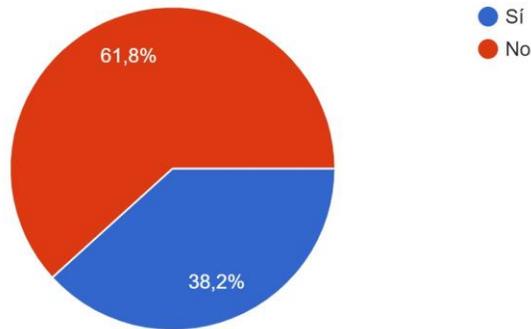
34 respuestas



**PREGUNTA 15**

¿Sabes cuánto tiempo tiene la Secretaria de Salud de Pereira para dar respuesta a una solicitud?

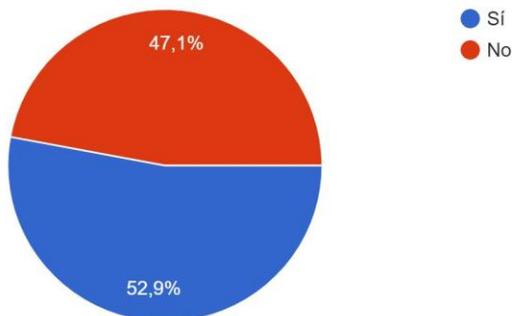
34 respuestas



**PREGUNTA 16**

¿Conoce cuáles son los pasos para afiliarse a una EPS pública o privada?

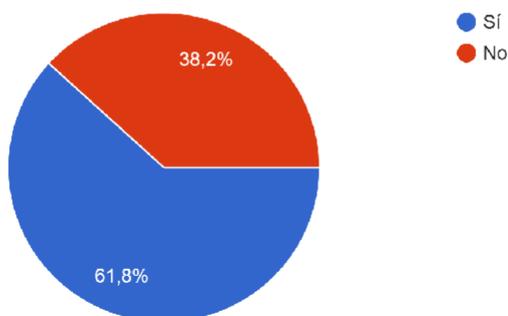
34 respuestas



**PREGUNTA 17**

¿Sabe cómo consultar si una persona ya tiene EPS?

34 respuestas

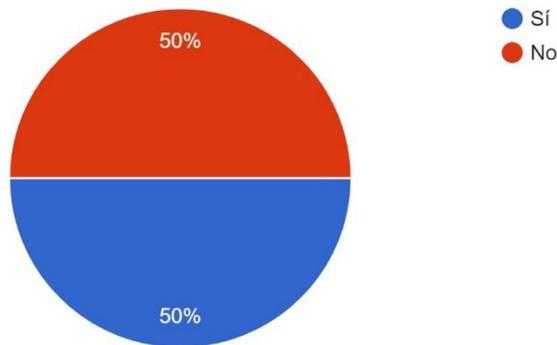


PREGUNTA 18

PREGUNTA 19

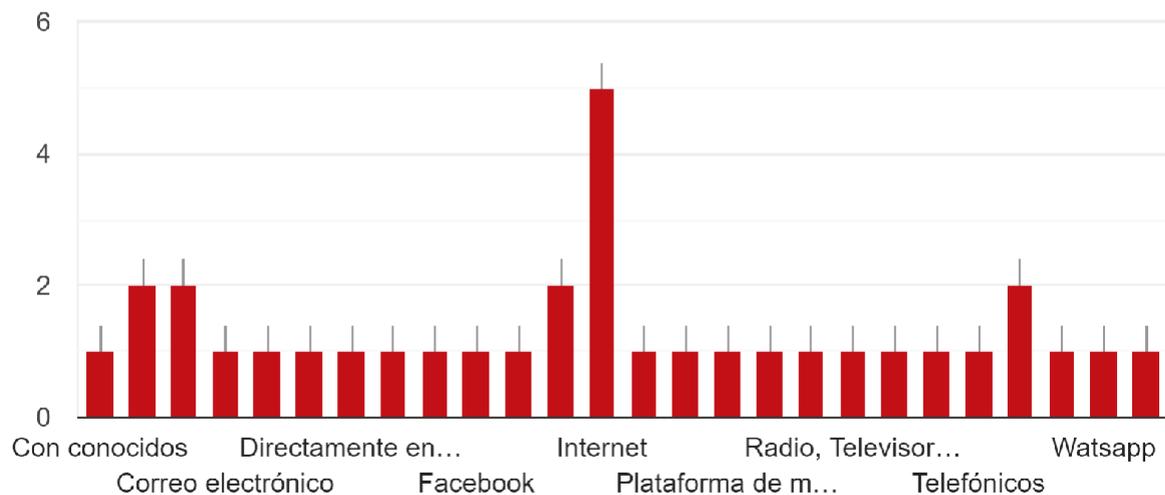
¿Utiliza alguna página o medio de comunicación en específico para estar informado sobre los temas de salud?

34 respuestas



¿Cuáles considera que son los medios de comunicación más adecuados para recibir información sobre sus derechos y deberes en salud?

34 respuestas



Estos resultados se hacen entrega al equipo del Defensor de la Salud para su análisis y dejar registrados cuales son los productos comunicativos que se pueden sacar.

En reunión con el equipo del Defensor de la Salud se acordaron los siguientes productos comunicativos que deben ser socializados con la Directora Operativa de Aseguramiento y la Coordinadora de Comunicaciones.

1. VIDEO: Explicativo de qué es el defensor de la salud, como acceder al defensor de la salud y qué puede retrasar el proceso de solicitud.
  - a. Se requiere guión para video
  - b. Duración máx de 60 seg
  - c. Tomas de apoyo

**Video #1** Guión: Ya conoces el Defensor de la Salud, somos un equipo de profesionales que está a tu disposición allí buscamos promover y defender tus derechos y enseñarte tus deberes en salud... Somos la herramienta para aquellos que tiene vulneración en salud como: Una cita crucial con un especialista, retraso en una operación en la que se ve tu vida en riesgo, una mala atención por parte de alguna entidad prestadora de salud.

si quieres saber más de nosotros llámanos a nuestra línea: 3228615709 o escríbenos a nuestro correo [defensorsalud@pereira.gov.co](mailto:defensorsalud@pereira.gov.co)

**Video #2** Guión: Soy (\_\_\_\_\_), hace unos meses me contacté con el equipo del defensor de la salud por que tenía un diagnóstico crónico y requería una operación que ayudaría a que su calidad de vida laboral y educativa fuera mejor, gracias al equipo hoy fui operad@ a tiempo y mi vida ha vuelto a la normalidad. los invito a conocer más del defensor de la salud.

**Video #3.** Guión: Para mejorar tu experiencia con el defensor de la salud recuerda estos dos pasos: 1. enviar toda la historia clínica del paciente, 2. enviar datos completos, nombre, lugar de residencia, teléfonos, correo electrónico, eps y documento de identidad, esto nos permitirá mejorar establecer el estado de tu solicitud y buscar la manera de ayudarte.

2. 500 volantes plegables con 4 caras, propalcote full color. En caso de que no se tenga el presupuesto hacerlo de manera digital para pasar por redes sociales.

Propuesta de plegable

1ra cara: nombre del defensor de la salud, eslogan (estamos para ayudarte, el número de la línea el logo de la secretaría y

2da cara: ¿Qué es? ¿Quiénes pueden acceder?

3ra cara: Importante ¿Cuáles son las barreras en salud?

4ta cara: ¿Qué debo llevar? ¿Dónde lo debo llevar?

en la parte inferior de cada página el logo del gobierno de la ciudad más salud.

## **EL DEFENSOR DE LA SALUD ESTAMOS PARA AYUDARTE**

3228615709 Línea del Defensor de la Salud

Logo de la Secretaría de salud pública y seguridad social de Pereira

### **¿Qué es?**

Es una estrategia de la del Gobierno de la Ciudad, que busca ayudar a todos los ciudadanos de Pereira ofreciendo el acompañamiento en los trámites administrativos ante su EAPB o su prestador en salud

### **¿Quiénes pueden acceder?**

Al defensor de la salud puede acceder TODOS los ciudadanos que reciba su servicios en salud en en el municipio de de pereira.

### **importante**

-Solamente cuando se presenten barreras en un trámite médico ante su eps podrá acceder al defensor de la salud.

### **Cuáles son las barreras de acceso a la salud**

- No estar afiliado en salud
- No tener el recurso ni el conocimiento de hacer trámites de manera digital, sea por celular o computador.
- La falta de comunicación entre el paciente y la EPS para informarle el paso a paso de como hacer un trámite
- La omisión de información por parte de las eps
- La priorización de casos COVID y los protocolos de bioseguridad
- Y las demás barreras que el paciente llegue a sospechar que sean artificiales o injustificadas en los procesos administrativos.

### **¿Qué se debe traer?**

- Documento de Identidad
- Correo electrónico activo
- Dirección del domicilio
- Número de contacto (Celular o fijo)
- Documentos médicos y autorizaciones (Órdenes médicas, prescripción de medicamentos, historia clínica etc...)

### **¿Dónde lo debo llevar?**

Contamos con 3 canales de comunicación

Correo electrónico [defensorsalud@pereira.gov.co](mailto:defensorsalud@pereira.gov.co)

Línea de atención telefónica o por Whastapp: 3228615709

O acércate a nuestra Secretaría de Salud de Pereira CI 19 N° 5-33 lunes a jueves de 8 am a 4 pm

3. Cuñas radiales para reproducir en emisoras con los la misión del defensor y como contactarlos, estas para reproducir en diferentes, estas van enfocadas a la comunidad en general

### **Mensaje:**

¿Sientes que tus derechos en salud están siendo vulnerados? ¿No sabes qué hacer ante una negligencia médica?

Conócenos y contáctanos a cualquier hora por medio de

nuestro correo: [defensorsalud@pereira.gov.co](mailto:defensorsalud@pereira.gov.co)

o nuestra línea de atención: 3228615709

4. Cuñas para perifoneo, cuñas generales para toda población para hacer perifoneo y puerta a puerta del defensor de la salud.

**Mensaje:**

Tu salud es importante y debe ser protegida, por eso te presentamos el Defensor de la Salud, somos un equipo de profesionales que te apoyará en momentos que sientas que tus derechos en salud están siendo vulnerados !Llámanos al 3228615709 o escribenos al [defensorsalud@pereira.gov.co](mailto:defensorsalud@pereira.gov.co)!

5. Afiches de deberes y derechos en tamaño de medio pliego para poner en las IPS, EAPBS Y CASSETAS COMUNALES, adjuntar número del defensor y correo electrónico logo más salud
6. Afiches de deberes y derechos en tamaño medio pliego para comunidad indígena y adjuntar número de defensor y correo electrónico, logo más salud.
7. Rueda de prensa con la secretaría de salud, promocionando la estrategia del defensor, para esto se requiere el guión con las preguntas de la entrevista.

**¿Qué es el defensor de la salud?**

El gobierno de la ciudad le ha apostado a defender los deberes y derechos en salud de nuestros ciudadanos y uno de los resultados de esta misión ha sido la estrategia del Defensor de la salud, es un equipo de profesionales que se encarga de proteger los derechos de aquellas personas que no obtienen un servicio oportuno o adecuado por parte de cualquier EAPB privada o pública.

**¿Cómo puedo acceder a este servicio?**

Muy importante, en estos momentos tenemos 3 canales de comunicación directos con el Defensor de la Salud el primero es nuestra línea de orientación que funciona 24/7, que también funciona como whatsapp es 3228615709.

También tenemos nuestro correo electrónico [defensorsalud@pereira.gov.co](mailto:defensorsalud@pereira.gov.co) así mismo podrás acceder al acompañamiento del Defensor de la salud en nuestras instalaciones el horario de atención es de lunes a jueves de 8 am a 3 pm cl 19 #5-33

**¿Cómo saber si mi necesidad puede ser atendida por el defensor de la salud?**

Antes de responder esto es vital aclarar que No estamos por encima de la discrecionalidad médica, es decir no podemos sobrepasar el límite y quitarle la autonomía del médico tratante para tomar decisiones de procedimientos respecto al paciente.

Y no tenemos agenda para asignar citas, cirugías especialistas.

En lo que sí podemos ayudarte es a:

realizando el acompañamiento al ciudadano con los correspondientes trámites administrativos o judiciales así desde el gobierno de la ciudad garantizar el oportuno acceso a la salud de los ciudadanos.

**¿Cuáles son las principales barreras en salud con las que se encuentran los pereiranos al hacer sus trámites en salud?**

Con nuestro equipo del defensor de la salud hemos logrado identificar que los ciudadanos llaman por unas situaciones muy específicas como:

- **no estar afiliado en salud**
- **analfabetismo digital no contar con el conocimiento**
- **falta de conocimiento del trámite cuando su eps no le explique como hacer ese trámite**
- **Omisión de información por parte de las eps**
- **COVID no poder salir**
- **en caso de que el paciente sospeche que hay barreras artificiales o injustificadas de tipo administrativo**

### **¿Qué documentos debo llevar?**

Aparte de los datos básicos como nombre completo, documento, dirección, EAPB a la que se encuentra afiliado, correo electrónico y celular es importante llevar toda la documentación que se tenga sobre la situación médica, a esto me refiero a la historia clínica o a las órdenes médicas ya autorizadas.

De esta forma tendremos las herramientas necesarias para contactar y apoyar el proceso.

### **¿Qué otras acciones ofrece el defensor de la salud?**

Muy importante, tenemos un equipo profesional y bien capacitado conformado por: enfermeros, médicos, abogados y trabajadores sociales.... con ellos también ofrecemos talleres de deberes y derechos en salud a instituciones educativas, juntas de acción comunal o grupos de más de 20 personas que estén interesados en capacitarse en este tema, es completamente gratis por eso los invitamos a que si quieres participar o generar estos espacios de capacitación se contacten con nuestro equipo por los medios ya mencionados.

### **¿Cuántas personas se han atendido en el defensor de la salud?**

A la fecha de hoy hemos acompañado aproximadamente a de 2.200 ciudadanos en sus necesidades de atención oportuna en salud, en nuestros puntos de atención. mejorando la calidad de vida de nuestros pereiranos.

8. taller para ediles y veedores sobre el defensor de la salud.
9. dos charlas en jóvenes consentidos sobre deberes y derechos en salud.... defensor de la salud
10. Toma en la plaza de bolívar
11. pendón del defensor

**REGISTRO Y PRODUCTOS ENTREGADOS**

Toma en la Plaza de Bolívar, promoviendo deberes y derechos en salud además de rutas de afiliación al Sistema de Salud Público.



Pendón: se ubica el pendón araña en el SAC de la Secretaría de Salud, también se asume el compromiso de llevar el pendón a todas las actividades de campo.



**SECRETARÍA  
DE SALUD PÚBLICA  
Y SEGURIDAD SOCIAL  
DE PEREIRA**

**DEFENSOR  
DE LA SALUD**

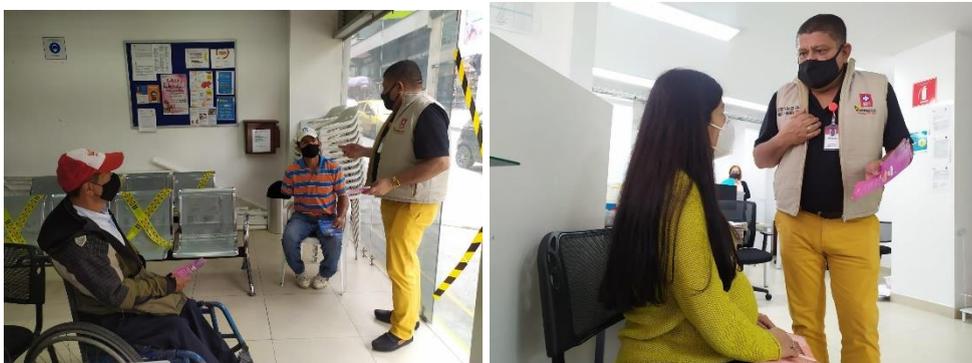
Para más información  
contáctenos:

**322 8615709**  
defensorsalud@pereira.gov.co

Video de testimonio defensor de la salud, pendiente por aprobar por comunicaciones.



Charla de deberes y derechos en la Secretaría de salud, comunidad con discapacidad y mujer gestante.



Charla de deberes y derechos en salud en el Remanso Villa Santana, con comunidad indígena, afro y población PPNA



Foro en la plataforma Jóvenes con Sentido, enfocado en informar a los adolescentes frente a los deberes y derechos en Salud y a la ruta para acceder al defensor de la salud.



Diseños de diferentes piezas gráficas



**SECRETARÍA DE SALUD**  
#MÁS CONECTADOS CONTIGO

- ¿Sabes cuáles son tus deberes en salud?
- ¿Sientes que tus derechos están siendo vulnerados?
- ¿No sabes qué hacer ante una negligencia médica?

**EL DEFENSOR DE LA SALUD ESTÁ PARA AYUDARTE.**  
Concéntrate y contáctanos por medio de:

Nuestro correo: [defensorsalud@pereira.gov.co](mailto:defensorsalud@pereira.gov.co)

O nuestra línea de atención: 3228615709

**HORARIO DE ATENCIÓN**  
Lunes a viernes  
8:00 a.m. a 1:00 p.m.  
Cl. 19 #5-33

**PEREIRA** Gobierno de la Ciudad | **CAPITAL DEL EJE**

**SECRETARÍA DE SALUD**  
#MásConectadosContigo

**Nuestros canales de comunicación:**

- Línea de orientación a los ciudadanos: **324 8307**
- Línea del Defensor de la Salud: **322 861 5709**
- Servicios del Defensor de la Salud: [defensorsalud@pereira.gov.co](mailto:defensorsalud@pereira.gov.co)
- Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias: [Pqrs-salud@pereira.gov.co](mailto:Pqrs-salud@pereira.gov.co)

En la Ventanilla de Correspondencia podrás radicar todos los documentos que requieran trámite en la Secretaría de Salud.

Nuestro equipo te orientará y ayudará a realizar tu Afiliación de Oficio. Decreto 064 del 2020.

**HORARIO DE ATENCIÓN:**  
Lunes a viernes  
De 7:00 a. m. a 4:00 p. m.  
jornada continua.  
Calle 19 No. 5-33

**PEREIRA** Gobierno de la Ciudad | **CAPITAL DEL EJE** | **MÁS SALUD**

**Unubari dai derecho**  
dachi salud débena

- MÚ WABARI**, servicio da atendebede june papel wididamea ley awara.
- URGENCIADE**, atendebadau isa ania demoramea maude documento chi né sida wididakau madu urgencia.
- SEVICIO CHIBIA**, dachimá respetadadú.
- INFORMABADAÚ BIÁ**, mú salud irubena chi urmidlaba riesgo unubabai mau ajardeabadú.
- DACHIA ESCOJEI** mú isa istú escojei dachi carnet, IPS maude chi kapunia chi atendebedidá.
- CHI PRESTACION ARAWA O ISA**, chi serviciode aumbabú chi dachi baida beneficiabú.

**PEREIRA** Gobierno de la Ciudad | **CAPITAL DEL EJE** | **MÁS SALUD**

**Unubari dai deberes**  
dachi salud débena

- MÚ SALUD CUIDAI**, maude mú familia, maude chi dachi comunidad joma.
- MÚ SOLIDARIO**, múa aidai chi wamá june emberaba ania pesapaniúe.
- RESPECTABARI**, dachia respetadai dachi.
- JOMAESEI**, dachia joma casoesei kapunia jalbama jarabú.
- JOMAESEI**, dachia bí la pesadai ania esemea nau saludebena.
- MÚA CONTRIBUIBARI**, dachia pabari urmidia mú capas budú chi né ba.

**PEREIRA** Gobierno de la Ciudad | **CAPITAL DEL EJE** | **MÁS SALUD**

**CONOZCO MIS DEBERES EN SALUD**

**NUESTRO COMPROMISO ES**  
Brindar una salud para todos con oportunidad y calidad. Conoce tus deberes en salud.

**DERECHOS**

- Acceder a servicios sin que me impongan trámites adicionales a los de la ley.
- En una urgencia ser atendido de manera inmediata, sin que me exijan documentos o dinero.
- Servicio digno, seguro y con respeto a mi intimidad.
- Información clara de mi estado de salud, servicios a recibir y riesgos del tratamiento.
- Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de atención.
- Prestación oportuna de los servicios incluidos en el plan de beneficios.

**PEREIRA** Gobierno de la Ciudad | **CAPITAL DEL EJE** | **MÁS SALUD**

**CONOZCO MIS DEBERES EN SALUD**

**NUESTRO COMPROMISO ES**  
Brindar una salud para todos con oportunidad y calidad. Conoce tus deberes en salud.

**DEBERES**

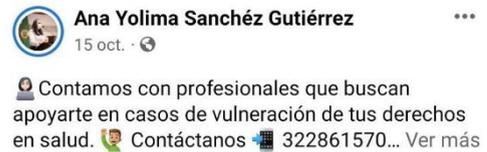
- Cuidar mi salud, la de mi familia y mi comunidad.
- Ser solidario ante situaciones de peligro de otras personas.
- Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde me atienden.
- Cumplir las recomendaciones de los médicos.
- Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Contribuir con los gastos de tratamiento de acuerdo con mi capacidad económica.

**PEREIRA** Gobierno de la Ciudad | **CAPITAL DEL EJE** | **MÁS SALUD**





Publicaciones en redes sociales de instagram y facebook de la Secretaría de Salud Ana Yolima Sánchez Gutiérrez



**Reunión con líderes de comunidad indígena, promoviendo deberes y derechos en salud, así como rutas de afiliación finalmente se proyecta jornada de educación y afiliación en las comunidades indígenas para el año 2022.**



**Así mismo se envía boletín que muestra los resultados anuales en actividades de promoción de deberes y derechos en la comunidad.**



## **PRODUCTOS Y ACTIVIDADES COMUNICATIVAS DE LA VIGENCIA 2022.**

A continuación, menciona las actividades educativas y comunicativas que apuntan a la promoción de deberes y derechos en salud.

**15 de marzo del 2022** se realiza visita a líderes, veedores y presidentes de junta de acción comunal en el barrio Perla del Sur allí se informan sobre todos los servicios de la Dirección Operativa de Aseguramiento, entre ellos la estrategia del Defensor de la Salud el cual también educa sobre deberes y derechos de todas las personas, así como velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios.



**23 de marzo del 2022** en el día mundial de la Tuberculosis, la estrategia del defensor de la salud se vincula prestando educación sobre deberes y derechos a la comunidad en general y a trabajadoras sexuales.



**22 de abril del 2022** para este día el equipo de Veeduría Ciudadana realiza un trabajo articulado de educación y capacitación con la Defensoría del Pueblo, en esta oportunidad se capacitó a diferentes veedores entre ellos veedores de las comunidades indígenas del municipio. Se sensibilizó frente al actuar ante una vulneración de derechos en salud, se presentaron herramientas como acción de tutela, así mismo se suministra información de los deberes y derechos en salud de los ciudadanos.



**29 de abril del 2022** Durante la presentación del portafolio de servicios de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira a la Asociación de Usuarios de la ESE Salud Pereira, tuvo cabida la presentación de la estrategia del Defensor de la Salud, la cual tiene como uno de sus principales objetivos velar por los derechos de los ciudadanos en salud. Así como brindar apoyo a la ciudadanía ante vulneración en la prestación de servicios en las EAPBS e IPS.

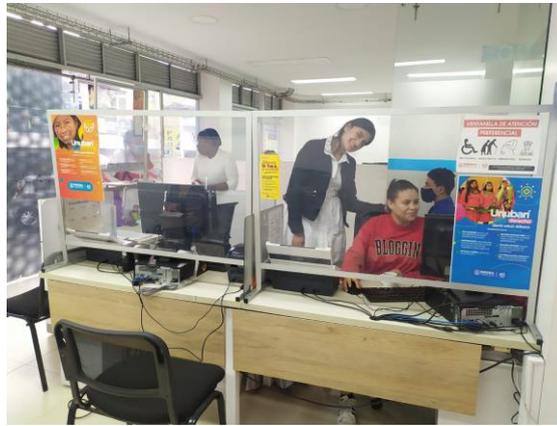


**21 de mayo del 2022** se realiza la Feria de la Salud Rural en la vereda La Honda del corregimiento Combia Baja, allí asiste el equipo de Aseguramiento, ofreciendo los servicios de afiliación en salud al régimen subsidiado, el servicio de la estrategia del Defensor de la Salud, así como también se hace entrega de volantes y se hace educación a la comunidad rural frente a sus deberes y derechos en salud.





**08 de junio del 2022** se implementa estrategia visual por medio de afiches y volantes ubicados, en el SAC de la Secretaría de Salud de Pereira, cuya finalidad es educar sobre los deberes y derechos en salud, con enfoque diferencial en lenguaje Embera Chamí.



**10 de junio del 2022** se realiza una capacitación con 20 veedores en salud de Pereira, para socializar la estrategia del defensor de la salud, así mismo se realiza la entrega de carnés que identifican a los veedores de salud, esto con el fin de que sus comunidades los puedan identificar como ciudadanos que pueden ayudar a velar por sus derechos en salud y que puedan actuar como puente con la Secretaría de Salud.





**PEREIRA**  
Gobierno de la Ciudad  
CAPITAL DEL EJE

**ESTRATEGIA IEC ASEGURAMIENTO  
DEBERES Y DERECHOS EN SALUD**

---

**EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA IEC**

 **PEREIRA**  
Gobierno de la Ciudad  
CAPITAL DEL EJE

EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA IEC

Versión: 02 Fecha de Vigencia: 26 de mayo de 2020

---

**SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL DE PEREIRA**

**Evaluación e Investigación de estrategia IEC:** IEC Aseguramiento

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados por la estrategia y medir el nivel de apropiación de conocimiento a través de la misma. Por lo anterior solicitamos amablemente contestar las siguientes preguntas.

**Cumplimiento de actividades y tareas**

1. Cree que se cumplieron a cabalidad las actividades y tareas planteadas al inicio

Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Porque:
--	-----------------------------	---------

**Cumplimiento de las metas**

3. ¿Cómo califica la elección del tema para el desarrollo de la estrategia? ¿Cree importante socializarlo? Claro q si es muy importante

Muy pertinente <input checked="" type="checkbox"/>	Pertinente <input type="checkbox"/>	Poco pertinente <input type="checkbox"/>	Nada pertinente <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	--	--

4. Considera que se cumple el objetivo comunicacional y que el mensaje logrará contribuir a la sensibilización que se quiere? Por q llega a la comunidad

Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Porque?
--	-----------------------------	---------

5. Luego de ver el producto final que calificación le da?

Excelente <input checked="" type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>
---	--------------------------------	----------------------------------	-------------------------------

**Grado de apropiación de conocimiento**

6. Como califica su participación durante el encuentro de evaluación de la estrategia IEC?

Muy activa <input checked="" type="checkbox"/>	Activa <input type="checkbox"/>	Pasiva <input type="checkbox"/>	Muy pasiva <input type="checkbox"/>
--	---------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

7. Considera que se fortalecieron los conocimientos a través de este encuentro?

Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Porque?
--	-----------------------------	---------

8. Considera que es posible que usted u otra persona ponga en práctica la información suministrada a través del producto comunicacional

Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Porque?
--	-----------------------------	---------

9. Volvería a participar de un proceso similar?

Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Porque?
--	-----------------------------	---------

  
ALCALDE DE PEREIRA

 **PEREIRA**  
Gobierno de la Ciudad  
CAPITAL DEL EJE

EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA IEC

Versión: 02 Fecha de Vigencia: 26 de mayo de 2020

10. ¿Qué recomendaciones haría para un proceso futuro, cómo comunicar de otra este producto comunicacional?

- Utiliza otros medios masivos de comunicación y estos muy bien vinculados con la comunidad. Felicito a Melissa Figueroa por su compromiso con la Estrategia del de la salud, calificación 10/10.

Gracias por tu colaboración

Sebastian Dalcio Cosullo  
cc. 80038689  
Defensor salud.  
301 5378701

 ALCALDE DE PEREIRA

**VALIDACIÓN DE PRODUCTOS ESTRATÉGIA IEC**

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 26 de mayo de 2020

**Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social  
Área de Comunicaciones**

GRUPO FOCAL ESTRATEGIA IEC			
NOMBRE DEL PRODUCTO: <i>Flayer y Peudán, Chula Deberes y Derechos</i>			
PROGRAMA: <i>Aseguramiento</i>			
COMUNIDAD: <i>Vejeza</i>			
FORMA DEL PRODUCTO (se evalúan aspectos físicos del producto) EN LA CASILLA CALIFICACION: OTORQUE UN NUMERO DE 1 A 5 SEGÚN SEA SU PERCEPCION SIENDO 1 EL DE MENOR VALOR Y 5 EL MAYOR			
CARACTERISTICA	OPINION	RECOMENDACION	CALIFICACION
* Colores	<i>Colores adecuados</i>	<i>N/A</i>	<i>5</i>
* Tamaño	<i>Buen tamaño</i>	<i>N/A</i>	<i>5</i>
* Letra	<i>Las letras son legibles.</i>	<i>N/A</i>	<i>5</i>
* Imágenes	<i>Responden al mensaje</i>	<i>N/A</i>	<i>5</i>
* Formato adecuado	<i>De fácil acceso</i>	<i>N/A</i>	<i>5</i>
CONTENIDO DEL PRODUCTO (se evalúan aspectos estructurales del producto)			
CARACTERISTICA	OPINION	RECOMENDACION	
¿El mensaje es claro, para usted?	<i>SI</i>	<i>N/A</i>	
¿El mensaje es de fácil comprensión y transmite lo que se quiere decir desde la prevención?	<i>SI</i>	<i>N/A</i>	
¿El mensaje informa?	<i>SI</i>	<i>N/A</i>	
¿El mensaje comunica?	<i>SI</i>	<i>N/A</i>	
¿El mensaje le enseña?	<i>SI</i>	<i>N/A</i>	
CANALES DE DIFUSIÓN (se medirá el consumo de medios)			
¿Qué medio de comunicación prefiere? (radio, televisión o prensa).	<i>Televisión</i>		
¿Cuál es el medio local que más consume (radio, televisión, periódico, revista u otro medio)?	<i>Redes Sociales (facebook)</i>		
¿Qué canales debe usar la Secretaría de Salud para transmitir sus mensajes educativos?	<i>Mensaje de texto</i>		

Nombre o Firma: \_\_\_\_\_

*Josmaría Rojas*





Versión: C2

Fecha de Vigencia: 26 de mayo de 2020.

**Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social  
Área de Comunicaciones**

GRUPO FOCAL ESTRATEGIA IEC			
NOMBRE DEL PRODUCTO: <u>Flayer, Póster, Chunks Deberes y Derechos</u>			
PROGRAMA: <u>Alcoholismo</u>			
COMUNIDAD: <u>Discapacidad</u>			
FORMA DEL PRODUCTO (se evalúan aspectos físicos del producto) EN LA CASILLA CALIFICACION: OTORQUE UN NUMERO DE 1 A 5 SEGÚN SEA SU PERCEPCION SIENDO 1 EL DE MENOR VALOR Y 5 EL MAYOR			
CARACTERISTICA	OPINION	RECOMENDACION	CALIFICACION
* Colores	<u>bien.</u>	<u>N/A</u>	<u>5</u>
* Tamaño	<u>legible</u>	<u>N/A</u>	<u>5</u>
* Letra	<u>Adecuada.</u>	<u>N/A</u>	<u>5</u>
* Imágenes	<u>Pertinentes.</u>	<u>N/A</u>	<u>5</u>
* Formato adecuado	<u>Adecuado.</u>	<u>N/A</u>	<u>5</u>
CONTENIDO DEL PRODUCTO (se evalúan aspectos estructurales del producto)			
CARACTERISTICA	OPINION	RECOMENDACION	
¿El mensaje es claro, para usted?	<u>Si</u>	<u>N/A</u>	
¿El mensaje es de fácil comprensión y transmite lo que se quiere decir desde la prevención?	<u>Si</u>	<u>N/A</u>	
¿El mensaje informa?	<u>Si</u>	<u>N/A</u>	
¿El mensaje comunica?	<u>Si</u>	<u>N/A</u>	
¿El mensaje le enseña?	<u>Si</u>	<u>N/A</u>	
CANALES DE DIFUSIÓN (se medirá el consumo de medios)			
¿Qué medio de comunicación prefiere? (radio, televisión o prensa).	<u>Radio.</u>		
¿Cuál es el medio local que más consume (radio, televisión, periódico, revista u otro medio)?	<u>Televisión (Noticias).</u>		
¿Qué canales debe usar la Secretaría de Salud para transmitir sus mensajes educativos?	<u>Televisión (Noticias).</u>		

Nombre o Firma: + Alcides Martinez Trejos





Versión: 02

Fecha de Vigencia: 26 de mayo de 2020

**Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social  
Área de Comunicaciones**

GRUPO FOCAL ESTRATEGIA IEC			
NOMBRE DEL PRODUCTO: <i>Flyer, Pendón, Circular de Deberes y Derechos</i>			
PROGRAMA: <i>Aseguramiento</i>			
COMUNIDAD: <i>Discapacidad</i>			
FORMA DEL PRODUCTO (se evalúan aspectos físicos del producto) EN LA CASILLA CALIFICACION: OTORQUE UN NUMERO DE 1 A 5 SEGÚN SEA SU PERCEPCION SIENDO 1 EL DE MENOR VALOR Y 5 EL MAYOR			
CARACTERISTICA	OPINION	RECOMENDACION	CALIFICACION
* Colores	<i>llamativo.</i>	<i>NA</i>	<i>5</i>
* Tamaño	<i>bien.</i>	<i>NA</i>	<i>5</i>
* Letra	<i>Grande.</i>	<i>NA</i>	<i>5</i>
* Imágenes	<i>bien.</i>	<i>NA</i>	<i>5</i>
* Formato adecuado	<i>facil de llevar</i>	<i>NA</i>	<i>5</i>
CONTENIDO DEL PRODUCTO (se evalúan aspectos estructurales del producto)			
CARACTERISTICA	OPINION	RECOMENDACION	
¿El mensaje es claro, para usted?	<i>Si</i>	<i>NA</i>	
¿El mensaje es de fácil comprensión y transmite lo que se quiere decir desde la prevención?	<i>Si</i>	<i>NA</i>	
¿El mensaje informa?	<i>Si</i>	<i>NA</i>	
¿El mensaje comunica?	<i>Si</i>	<i>NA</i>	
¿El mensaje le enseña?	<i>Si</i>	<i>NA</i>	
CANALES DE DIFUSIÓN (se medirá el consumo de medios)			
¿Qué medio de comunicación prefiere? (radio, televisión o prensa).	<i>Radio.</i>		
¿Cuál es el medio local que más consume (radio, televisión, periódico, revista u otro medio)?	<i>Periódicos.</i>		
¿Qué canales debe usar la Secretaría de Salud para transmitir sus mensajes educativos?	<i>Televisión.</i>		

Nombre o Firma: *Ciblarcho A.C.*



ALCALDIA DE PEREIRA



Versión: 02

Fecha de Vigencia: 26 de mayo de 2020

**Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social  
Área de Comunicaciones**

GRUPO FOCAL ESTRATEGIA IEC			
NOMBRE DEL PRODUCTO: <i>Flayer, pendón Charla deberes y derechos</i>			
PROGRAMA: <i>Aseguramiento</i>			
COMUNIDAD: <i>Madre cabra hogar</i>			
FORMA DEL PRODUCTO (se evalúan aspectos físicos del producto) EN LA CASILLA CALIFICACION: OTORQUE UN NUMERO DE 1 A 5 SEGÚN SEA SU PERCEPCION SIENDO 1 EL DE MENOR VALOR Y 5 EL MAYOR			
CARACTERISTICA	OPINION	RECOMENDACION	CALIFICACION
* Colores	<i>hermosa apropiado</i>	<i>NA</i>	<i>5</i>
* Tamaño	<i>legible</i>	<i>NA</i>	<i>5</i>
* Letra	<i>Bien</i>	<i>NA</i>	<i>5</i>
* Imágenes	<i>Bien</i>	<i>NA</i>	<i>5</i>
* Formato adecuado	<i>fácil acceso</i>	<i>NA</i>	<i>5</i>
CONTENIDO DEL PRODUCTO (se evalúan aspectos estructurales del producto)			
CARACTERISTICA	OPINION	RECOMENDACION	
¿El mensaje es claro, para usted?	<i>Si</i>	<i>NA</i>	
¿El mensaje es de fácil comprensión y transmite lo que se quiere decir desde la prevención?	<i>Si</i>	<i>NA</i>	
¿El mensaje informa?	<i>Si</i>	<i>NA</i>	
¿El mensaje comunica?	<i>Si</i>	<i>NA</i>	
¿El mensaje le enseña?	<i>Si</i>	<i>NA</i>	
CANALES DE DIFUSIÓN (se medirá el consumo de medios)			
¿Qué medio de comunicación prefiere? (radio, televisión o prensa).	<i>Televisor Noticias</i>		
¿Cuál es el medio local que más consume (radio, televisión, periódico, revista u otro medio)?	<i>Internet. Pereira en Vivo</i>		
¿Qué canales debe usar la Secretaría de Salud para transmitir sus mensajes educativos?	<i>Redes Sociales o Televisión</i>		

Nombre o Firma: *Leidy Joven A.*





Versión: 02

Fecha de Vigencia: 26 de mayo de 2020

**Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social  
Área de Comunicaciones**

GRUPO FOCAL ESTRATEGIA IEC			
NOMBRE DEL PRODUCTO: <i>Flyer, Póster, Gráfica Deberes Derechos</i>			
PROGRAMA: <i>Aseguramiento</i>			
COMUNIDAD: <i>Mujeres adultas.</i>			
FORMA DEL PRODUCTO (se evalúan aspectos físicos del producto) EN LA CASILLA CALIFICACION: OTORGUE UN NUMERO DE 1 A 5 SEGÚN SEA SU PERCEPCION SIENDO 1 EL DE MENOR VALOR Y 5 EL MAYOR			
CARACTERISTICA	OPINION	RECOMENDACION	CALIFICACION
* Colores	<i>Naturalidad</i>	<i>N/A</i>	<i>4</i>
* Tamaño	<i>Muy adecuado.</i>	<i>N/A</i>	<i>4</i>
* Letra	<i>Buen tamaño.</i>	<i>N/A</i>	<i>4</i>
* Imágenes	<i>Están bien</i>	<i>N/A</i>	<i>4</i>
* Formato adecuado	<i>Apropiado.</i>	<i>N/A</i>	<i>4</i>
CONTENIDO DEL PRODUCTO (se evalúan aspectos estructurales del producto)			
CARACTERISTICA	OPINION	RECOMENDACION	
¿El mensaje es claro, para usted?	<i>Si</i>	<i>N/A</i>	
¿El mensaje es de fácil comprensión y transmite lo que se quiere decir desde la prevención?	<i>Si</i>	<i>N/A</i>	
¿El mensaje informa?	<i>Si</i>	<i>N/A</i>	
¿El mensaje comunica?	<i>Si</i>	<i>N/A</i>	
¿El mensaje le enseña?	<i>Si</i>	<i>N/A</i>	
CANALES DE DIFUSIÓN (se medirá el consumo de medios)			
¿Qué medio de comunicación prefiere? (radio, televisión o prensa).	<i>Revista</i>		
¿Cuál es el medio local que más consume (radio, televisión, periódico, revista u otro medio)?	<i>Revista.</i>		
¿Qué canales debe usar la Secretaría de Salud para transmitir sus mensajes educativos?	<i>Mensajes texto, correo electrónico.</i>		

Nombre o Firma: *[Firma]*



ALCALDIA DE PEREIRA

Escaneado con CamScanner

**ENLACES Y REFERENCIAS**

**Ley 715 del 21 de diciembre del 2001**

**[https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86098\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86098_archivo_pdf.pdf)**

**Ley 1751 del 16 de febrero del 2015**

**[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf)**

**Resolución 2515 del 15 de junio del 2018**

**<https://cuentadealtocosto.org/site/wp-content/uploads/2019/10/Resoluci%C3%B3n-No.-2515-de-2018.pdf>**

**Resolución 299 del 20 de febrero del 2020**

**<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-29-de-2020.pdf>**

**Políticas públicas con enfoque de derechos humanos CIDH/OEA 15 de septiembre del 2018**

**<http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/PoliticPublicasDDHH.pdf>**

**Noticia ONU La cobertura de salud universal, un derecho humano 2018**

**<https://news.un.org/es/story/2018/12/1447861>**