

Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima

Julieth Bahamon Delgado

Sistematización como requisito para optar al título de psicóloga

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Pregrado psicología

Ibagué-Tolima

2022

Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima

Julieth Bahamon Delgado

Sistematización como requisito para optar al título de psicóloga

Director

Edgar Tello Perdomo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Pregrado psicología

Ibagué-Tolima

2022

## **Dedicatoria**

Quiero dedicarles este proceso a mis abuelos, que siempre me educaron, me llevaron la idea y estuvieron presentes hasta su último momento, que en los últimos meses dieron todo de su aliento para acompañarme hasta que no estuvo más, porque los llevare para siempre en mi vida y corazón.

A mi familia que me ha acompañado siempre, especialmente a mi tía quien es la persona que apoya mi proceso profesional y personal desde el primer momento

A mis padres y hermana por animarme cuando gran parte de mis frustraciones no me dejaban respirar.

Y Camilo Carmona porque sin el nada de lo vivido, luchado y trabajado hubiera sido igual o posible, por ser un compañero de vida incondicional, atento y comprensivo.

## **Agradecimientos**

A mi Asu, quien me divierte con su presencia y me calma con ronroneo, a Rubie que siempre estuvo presente en mis noche de trasnocho cuando no sabía por dónde ir y se recostaba en mi regazo, a Madoka la cual con las lluvias se ponía a hacer conciertos, a Pecoso que desde temprano en las mañana me llamaba a despertar para consentirlo animándome a empezar el día y a Struff porque durante este tiempo ha sido un motivador a no dejarme vencer, viéndolo llevar esa enfermedad que lo tiene aplacado pero no triste.

A mi mejor amiga Fabi por hacerme reír cuando no tenía de donde más sostenerme.

A Brilly, por convertirse en un excelente equipo de trabajo.

A Anyudit, por el apoyo durante los procesos de naufragio en la sistematización.

A Camilo, por las noches en vela acompañándome a leer, a corregir, por leer todo lo que escribí, suprimí, plasme, organice, etc. y no dejarme solita en ningún momento.

A la profesora Luz Andrea por motivarme a entrar en este proceso.

Al docente Edgar Tello por ayudarme a ubicar ideas y guiarme con la mayor paciencia y comprensión posible.

A el CAP por convertirse en mi hogar por un año, abriéndome sus puertas para mejorar, crecer y desarrollarme profesionalmente.

Y sobre todo a Dios.

## CONTENIDO

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos .....	4
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción .....	12
Título.....	13
Planteamiento de problema.....	14
Pregunta problema: .....	17
Justificación. ....	18
Marco contextual: .....	20
Organigramas.....	24
.....	24
Ubicación geográfica .....	25
Objetivos.....	26
Objetivo general .....	26
Objetivos específicos.....	26
Objetivos de la Sistematización .....	27
Objetivo General .....	27
Objetivos específicos.....	27
Referente teórico.....	28
Marco Legal .....	37
Decreto 780 del 2016. ....	37
Artículo 1.1.1.1 Ministerio de Salud y Protección Social. ....	37
Artículo 2.1.1.9 Prohibición de conductas tendientes a afectar derechos de los afiliados. .....	37

Artículo 2.1.1.10 Deberes de las personas.....	37
Artículo 2.5.1.1.3 Definiciones. ....	38
Artículo 2.5.1.2.1 Características del SOGCS.....	39
Artículo 2.10.1.1.15. Funciones de los Comités de Ética Hospitalaria. ....	40
Ley 100 de 1993.....	41
ARTÍCULO 2º. Principios.....	41
ARTÍCULO 3º. Del Derecho a la Seguridad Social.....	42
ARTÍCULO 4º. Del Servicio Público de Seguridad Social. ....	43
ARTÍCULO 160. Deberes de los Afiliados y Beneficiarios. ....	43
ARTÍCULO 162. Plan de Salud Obligatorio.....	44
Ley 1090 del 2006.....	45
ARTÍCULO 1º. Definición.....	45
ARTÍCULO 2º. De los principios generales. ....	46
ARTÍCULO 9º. Derechos del psicólogo. El psicólogo tiene los siguientes derechos: ....	47
ARTÍCULO 33. De los deberes frente a los usuarios. ....	48
ARTÍCULO 34. Se establece relación entre el psicólogo y el usuario en los siguientes casos: .....	48
Ley 1616 de 2013.....	49
ARTICULO 1. OBJETO.....	49
ARTICULO 3. SALUD MENTAL.....	49
ARTICULO 4. GARANTIA EN SALUD MENTAL.....	49
ARTICULO 5. DEFINICIONES. ....	50
ARTICULO 6 DERECHOS DE LAS PERSONAS. ....	50
Ley 1751 del 2015.....	53
ARTICULO 1. OBJETO .....	53
ARTICULO 2. NATURALEZA Y CONTENIDO DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD.....	53
ARTICULO 6. ELEMENTOS Y PRINCIPIOS DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD.....	53
ARTICULO 10. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS RELACIONADAS CON LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD.....	57
Modelo praxeológico Corporación Universitaria Minuto de Dios .....	61
Modalidad de grado .....	62
Metodología de la sistematización:.....	64

Plan Operativo .....	65
Tabla 1.....	65
Fases de sistematización: .....	67
Punto de partida con la experiencia vivida.....	67
a. Preguntas iniciales .....	69
¿Para qué queremos hacer sistematización?.....	69
¿Qué experiencia queremos sistematizar?.....	70
¿Qué aspectos centrales de esas experiencias nos interesa sistematizar?.....	71
b. Reconstrucción del proceso vivido .....	72
c. Las reflexiones de fondo: ¿Por qué paso lo que paso? .....	75
Conocimiento, contexto y proceso practico .....	75
d. Los puntos de llegada.....	77
Técnicas e Instrumentos de organización de la Información con sus resultados.....	78
Revisión documental .....	78
Datos estadísticos del consultorio del 2021 y 2022.....	78
Encuesta .....	81
Resultados de las encuestas: .....	81
Conclusiones de la encuesta: .....	89
Análisis de datos.....	90
Protocolo .....	90
Actores Protagonistas de la Experiencia.....	91
Reconstrucción de la experiencia.....	92
Las reflexiones de fondo: ¿Por qué pasó lo que pasó? .....	93
Unión de la experiencia de la practica con la sistematización.....	95
Conclusiones .....	96
Recomendaciones .....	99
BIBLIOGRAFIA Y REFERENTES: .....	100
Anexos .....	104

Anexo A. Tablas y Encuesta. ....	104
Tabla “Política de privacidad” .....	104
Tabla “Con cual genero se identifica” .....	104
Tabla “¿Qué vínculo tiene con UNIMINUTO?” .....	104
Tabla “¿Usted es conocedor de sus beneficios como Usuario del consultorio?” .....	104
Tabla “¿Sabe sobre sus deberes como usuario frente al consultorio?” .....	105
Tabla “¿Usted conoce sus derechos como usuario del consultorio?” .....	105
Tabla “¿Cuántas veces le han hablado de sus deberes, beneficios y derechos?” .....	105
Tabla “De 1 a 3 ¿Qué tan claro es su conocimiento respecto a sus deberes, beneficios y derechos?” .....	105
¿Tabla “¿Qué mecanismos le gustaría fueran implementados por el consultorio para comunicar sus deberes, beneficios y derechos?” .....	106
Tabla “¿Usted conoce la importancia de su proceso de atención psicológica dentro del consultorio?” .....	106
Tabla “¿Qué tan importante es para usted su proceso en el consultorio de 1 a 5?” .....	106
Tabla “¿Cuál es su grado de compromiso frente a su proceso?” .....	106
Tabla “¿Es consciente de la importancia de mantener su proceso sin interrupción hasta terminarlo?” .....	107
Tabla “¿Le han comentado sobre la importancia de mantener su proceso?” .....	107
Tabla “¿De qué forma le gustaría que le comunicaran sobre la importancia de mantener su proceso de forma continua hasta terminarlo?” .....	107
Encuesta: .....	108
Anexo B: Folletos de presentación del consultorio y muestra de los deberes, derechos y beneficios. ....	110
Folleto para entrega a público menor de edad: .....	110
Folleto par público general: .....	111
Banners con muestras de los derechos y deberes del usuario: .....	112
Fotos de entrega de los Banners y Folletos: .....	113
Protocolo: .....	113

## Lista de figuras

Figura # 1 Organigrama institucional .....	23
Figura # 2 Organigrama Consultorio .....	23
Figura # 3 Ubicación geográfica .....	24
Figura # 4 Porcentaje de citación cumplidas en consulta psicología 2020 ...	77
Figura # 5 Porcentaje de citas incumplidas en consulta 2021.....	78
Figura # 6 Porcentaje de cancelación a citas programas de psicología 2020 ..	78
Figura # 7 Porcentaje de cancelación de citas programadas de psicología 2021 .....	79
Figura # 8 Política de privacidad.....	80
Figura # 9 ¿Con cuál género identifica? .....	81
Figura # 10 ¿Qué vínculo tiene con UNIMINUTO ?.....	81
Figura # 11 ¿Usted es conocedor de sus beneficios cómo usar el consultorio? .....	82
Figura # 12 ¿Saben sobre sus deberes como usuario frente al consultorio? .....	82
Figura # 13 ¿Usted conoce sus derechos como usuario al consultorio? .....	83
Figura # 14 ¿Cuántas veces le han hablado de sus deberes beneficios y derechos? .....	83
Figura # 15 De 1 a 3 ¿qué tan claro su conocimiento respecto a sus deberes beneficios y derechos? .....	84
Figura # 16 ¿Qué mecanismos le gustaría que fueran implementados por consultorio para comunicar sus deberes beneficios y derechos? .....	85
Figura # 17 ¿Usted conoce la importancia de su proceso de atención psicológica dentro del consultorio? .....	85
Figura # 18 ¿Qué tan importante es para usted su proceso en el consultorio de 1 a 5? .....	86
Figura # 19 ¿Cuál es su grado de compromiso frente a su proceso? .....	86
Figura # 20 ¿Es consciente de la importancia de mantener su proceso sin interrupción hasta terminarlo? .....	87
Figura # 21 ¿Le han comentado sobre la importancia de mantener su proceso? .....	87
Figura # 22 ¿De qué forma le gustaría que le comunicaron sobre la importancia mantener su proceso de forma continua hasta terminarlo? .....	88

## **Resumen**

En la siguiente sistematización se abordó el conocimiento que se tiene por parte de los usuarios del Consultorio de Atención Psicológica, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima, sobre sus derechos, deberes y beneficios, con el objetivo de evidenciar las carencias que se tenía en dicho conocimiento. Para ello se realizó la práctica de encuesta a usuarios con el fin de tener conocimiento sobre sus saberes en derechos y deberes en el CAP. El objetivo fue crear un protocolo que mitigue los resultados evidenciados en el estudio empírico.

A lo largo de esta sistematización se realizó un análisis de los resultados obtenidos y se expusieron los mecanismos que da solución a la problemática expuesta, en particular el protocolo encaminado a afianzar el conocimiento en derechos, deberes y beneficios, para lograr un mayor índice de conciencia frente a los mismos.

Palabras claves: Derechos, deberes, protocolo, sistematización.

## **Abstract**

At the following systematization, the knowledge that Psychological Attention Office users from the Minuto de Dios University Corporation, with the Tolima and Magdalena Medio Rectory, Ibagué Tolima municipality, about their rights, duties and benefits, with the aim of highlights the shortcomings in said knowledge. For this, the practice of surveying users was carried out to acquire knowledge about rights and duties in the CAP. The objective is create a protocol that mitigates the results evidenced on the empirical studies.

Throughout this systematization, an analysis of the results obtained would be carried out mechanisms that provide a solution to the exposed problem will be exposed, a protocol aimed at strengthening knowledge of rights, duties, and benefits, to achieve a higher level of awareness against to them.

**Keywords:** Rights, duties, benefits, protocol, systematization

## **Introducción**

La presente sistematización tiene como objetivo evidenciar las experiencias que trajo consigo la realización de la práctica profesional, llevada a cabo en el CAP que se dedica al acompañamiento psicoterapéutico y de prevención y promoción en salud mental.

Durante el proceso de practica se tomó como eje de sistematización los derechos, deberes y beneficios de los y las usuarias del consultorio, en especial el grado de conocimiento y afianzamiento de los derechos deberes y beneficios por parte de los usuarios.

En la actualidad se evidencio durante este proceso que los usuarios carecen de conocimiento respecto a sus derechos, deberes y beneficios esto corroborado en la realización de encuestas estructuradas entregadas a 131 usuarios del consultorio, de las que solo 30 contestaron, arrojando como resultado que bien por falta de publicidad de ellos o de mecanismos que afiances estos conocimientos los usuarios no tenían presentes.

Conocer lo derechos y deberes permite hacer más breves los procesos administrativos del CAP, así como fortalecer el tratamiento dado, ya que el autocuidado y el auto trabajo es sumamente importante para el avance y al ser respetado por los principales involucrados (los usuarios) podrían mejorar la solicitud, elección y trabajo en las terapias asignadas.

Con el fin de solucionar la problemática evidencia se expuso un protocolo encaminado a generar un afianzamiento de los derechos y deberes de los usuarios por medio de herramientas didácticas que incentiven su aprendizaje.

## **Título**

Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima.

## **Planteamiento de problema**

Las prácticas profesionales se realizaron en el consultorio de atención psicológica (CAP) de la Corporación Universitaria Minuto de Dios que hace presencia a nivel nacional, el CAP se encuentra ubicado en la sede Pola de la ciudad de Ibagué que le pertenece a la Rectoría Tolima y Magdalena Medio, dentro de esta instalación, para el momento laboraban 4 psicólogos, los cuales son profesionales idóneos que con su amplia experiencia proporcionaban atenciones integrales desde el enfoque cognitivo conductual generando una adecuada salud mental en sus pacientes que principalmente son estudiantes, por tal motivo, es indispensable y relevante mantener mejorías constantes frente a los compromisos por parte del consultorio como por parte de los usuarios, ya que al no tener compromiso no hay garantía de crear un proceso que genere los resultados esperados por parte de los involucrados, evitando que el servicio de salud sea optimizado y ocasionando diversos malestares en las distintas áreas de intervención. De igual forma, dentro de este proceso de bienestar se busca garantizar la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad, como lo estipula el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), según el Ministerio de Salud y protección Social la SOGCS “Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país” (Decreto 780, 2016, art. 2.5.1.1.3 núm. 8) siendo de gran relevancia que los usuarios conozcan y gocen sobre sus deberes, derechos y beneficios, los cuales deben ser expuesto por las entidades; en este caso el CAP; de forma clara y pertinente. Sin embargo, esta información es comúnmente brindada de forma parcial, puesto que se puede presentar en dos momentos, en el consentimiento informado donde se les promueven los beneficios de entrar a la terapia desde el cumplimiento del proceso con sus respectivas indicaciones, brevemente presentado en su apartado de “Riesgos y beneficios”, posteriormente es retomado

levemente dentro de la terapia como recordatorio de lo bueno que es la continuación del tratamiento y paralelamente dentro de las instalaciones del consultorio se ven diferentes piezas graficas en las que se evidencian los deberes y derechos del paciente, pero no se genera la apropiación de los mismos, ya que no se encuentra una herramienta que se encargue exclusivamente de esto, es decir, que este enfocada en la formación del paciente para satisfacer y completar la necesidad de saber sobre aquellos parámetros que le dan poder, autoridad y funcionalidad en su propio tratamiento.

Para lograr identificar la necesidad del trabajo en deberes, derechos y beneficios, se realizó una revisión documental en las estadísticas del consultorio donde se ven los problemas de ausencia y cancelación, generando un espacio de incertidumbre en el conocimiento de sus deberes, derechos y beneficios y esto se confirmó con una encuesta realizada durante la práctica 1 del periodo B-2021, puesto que se encontró que un alto porcentaje de los pacientes del CAP no recuerdan, ni tiene presente que le hayan hablado de sus deberes, derecho y beneficios o no se apropian de los mismos. La principal evidencia se encuentra en una encuesta entregada a 131 pacientes activos del consultorio durante ese periodo teniendo una recepción del 22,9% (30 encuestas resueltas), mostrando un rechazo del 77,1% (101 encuestas no resueltas) que evidencia la falta de compromiso con sus deberes, derechos y beneficios como pacientes, incluso con las respuestas brindadas se puede ver que de esas 30 personas el 26,7% (8 personas) no conocen sus beneficios y deberes, con un 30% (9 personas) que no conocen de sus derechos, frente a estas 30 personas encuestadas encontramos que el 26,7% (8 personas) expresan que nunca les han hablado acerca de sus deberes, derecho y beneficios y con esas mismas 30 personas se indago acerca del conocimiento que tienen sobre sus deberes, derecho y beneficios encontrando un 16,7% (5 personas) que dicen que no es claro su conocimiento, un 53,3% (16 personas) que les queda poco claro su conocimiento y un 30% (9 personas) que si tienen claro su conocimiento,

dejando como valoración que un 70% (21 personas) requiere de más refuerzos e información frente a sus deberes, derechos y beneficios (en el anexo “Tablas” se presenta el origen de los datos).

Todo este desconocimiento por falta de apropiación de los deberes, derechos y beneficios en los pacientes del consultorio genera diversos inconvenientes entre los mismos consultantes para su sana continuación de proceso, incumpliendo frecuentemente en el cuidado de su propia salud, en la de su comunidad y los demás pacientes, pues administrativamente en el consultorio por la falta de apropiación a los deberes, derechos y beneficios hay ausencias constantes a las consultas o servicios programados lo que genera congestión evitando que pacientes nuevos y antiguos puedan entrar a consulta por la falta de agenda, así mismo la falta de aviso oportuno de la cancelación de las terapias no permite usar ese espacio para un nuevo paciente y el pago inoportuno antes de la cita crea retrasos para cargar la consulta al sistema perdiendo agilidad en el proceso administrativo.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente nombrado el consultorio mantiene en constante evaluación, encontrando la necesidad de medirse y crear evidencia que muestre su efectividad por medio de estadísticas presentadas de forma anual, y todas estas situaciones generan bajas estadísticas en sus índices, por lo que generar una estrategia que permita concientizar e informar más uniformemente a los pacientes frente a sus deberes, derechos y beneficios, es necesario.

**Pregunta problema:**

¿Qué beneficios tiene el consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios al tener un protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para sus usuarios?

## **Justificación.**

Referente al trabajo en el consultorio se realizó una revisión documental respecto a las estadísticas del mismo en sus archivos respectivos al periodo A 2021 y como se están viendo afectados por las fallas y del desistimiento progresivo, frenando su proceso, por eso se quiere generar un programa de concientización a los usuarios, enseñándoles a reconocer la importancia de su desarrollo, a través de sus derechos, deberes y beneficios, dentro del consultorio de atención psicológica, como practicante del consultorio se visualizó la importancia reconocer de igual forma los deberes, derechos y beneficios que tienen los usuarios con consultorio, pues indirectamente afecta el proceso educativo al no tener constancia por parte de los consultantes a su compromiso en salud mental fallando sin avisar; creando espacios que los practicantes deben suplir con otra actividad.

Por todo lo anterior se identifica que la herramienta más adecuada para crear un paso a paso que ayude a este proceso será un protocolo que llevara como nombre “Protocolo de concientización de derechos y deberes del CAP” el cual será implementado por los psicólogos, administrativos y si se ve pertinente por parte de los practicantes con paciente asignado.

Respecto a los deberes, derechos y beneficios, estos están ya brindados y plasmados por el consultorio y presentados en un área visible del consultorio, estos están avalados y dictados en espacios dentro de la normatividad colombiana como en el Decreto 780 del 2016 en los artículos: Artículo 2.1.1.9 donde se habla de la prohibición a conductas que afecten los derechos de los afiliados a la salud respecto a movilidad afiliación, traslado o todo lo referente a acceso, el Artículo: 2.1.1.10 que habla de los deberes que tienen los afiliados con sus sistemas y como se nombra en reiterados apartados sobre sus beneficios los cuales deben ser protegidos, al tener estos aspectos de vital importancia sin un instrumento que ayude a generar conciencia entre los usuarios del

consultorio de atención psicológica, responder a esta necesidad se vuelve pertinente pues, según la SOGCS es parte las funciones de una entidad de salud, por lo que este protocolo generara el espacio correspondiente para cubrir esta necesidad y obligación.

Este protocolo se implementará a través del proceso terapéutico y creará espacio de concientización referente a lo que conlleva tener una responsabilidad en salud mental, tendrá herramientas dentro del consultorio para incrementar el sentido de pertenencia al CAP y su propio desarrollo de caso.

### **Marco contextual:**

Dentro de este ejercicio académico es importante generar una imagen de la empresa en la que se está trabajando la realización de la práctica, por ello mostrar su metodología de trabajo, la población a la que se dirige, su visión, misión, valores y estructura general es vitalicio para contextualizar por qué es pertinente crear un protocolo sobre deberes, derechos y beneficios que sea permeado por los elementos identificadores de la institución de acogida, que en este caso es el consultorio de atención psicosocial, espacio que fue creado para la promoción de la salud mental, donde se trabaja la escucha activa, donde hay orientaciones con intervención psicosocial y se tiene un accionar fuerte en prevención de riesgos, que dentro de su presentación muestran enfoques en curso de vida, de género, diferencial poblacional y psicosocial, por lo cual abarcan de forma asertiva muchos espacios.

Como antecedentes maneja de forma directa los datos brindados por la OMS, fue formada en el año 2019 con el objetivo de manejar de forma asertiva los índices e indicadores respecto a la necesidad de prevención psicológica dentro de la corporación, además de crear un espacio destinado a el estudio y participación de los estudiantes de último año para que pudieran trabajar sus prácticas dentro de la misma institución y tener un lugar en el cual trabajar el enfoque clínico en psicología.

Dentro de la institución se manejan unos valores específicos, se trabaja una visión y misión los cuales permean el trabajo a realizar a través del protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para el consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

En primer lugar, la misión es: “Propender por la salud mental de las personas y comunidades, mediante estrategias de promoción, prevención e intervención accesibles, pertinentes y oportunas, mejorando la calidad de vida del individuo,

la familia y el entorno, a través de acciones individuales, colectivas, sociales y educativas.” (Pg.5, CAP, 2021). Al ser la promoción una parte de vital importancia dentro de la misión del consultorio, concientización de los derechos, deberes y beneficios se ve respaldada, pues parte de trabajar la promoción de estos es mantener el incentivo de que las acciones individuales como nombra la misión ayuden a mejorar sus entornos.

Desde la visión “Seremos reconocidos como referente a nivel nacional, por la prestación de servicios de salud mental con calidad y por el impacto de las acciones que fortalecen la composición del tejido social, mediante la investigación y las estrategias de intervención, promoción y prevención.” (CAP, 2021) lo ideal dentro de este ejercicio práctico fue encaminar la calidad de impacto con los usuarios dentro de esta concientización, el protocolo creo un paso a paso que fortalece los lasos de las acciones del consultorio con sus usuarios.

Después de ver como el protocolo de deberes, derechos y beneficios tiene respaldo en la visión y misión del consultorio se ve como los valores institucionales también se ven reforzados e involucrados en el, empezado por el “Respeto: Reconociendo y valorando a todos por su condición humana.” (CAP, 2021) tener este valor involucrado en el protocolo mantiene lo ideal de adecuar cada proceso a conveniencia del usuario, pero valorando igualmente al cooperador; sea psicólogo o administrativo, puesto que en esta experiencia de practica dentro del protocolo los deberes del usuario ratificaran su dignidad de forma constante como se exprese dentro de los mismos.

Dentro del valor del “Profesionalismo: Manifestado en un ejercicio ético, responsable y comprometido.” (CAP, 2021) las características se ven reforzadas, en la práctica del protocolo por lo que es un producto que se responsabiliza de la

concientización asertiva para mantener un compromiso con el usuario informando de forma útil, certera y agradable sobre acciones del consultorio respecto a sus deberes, derechos y beneficios.

El protocolo desde la “Actitud de Servicio: Reflejado en la prestación de servicios, que cumplen los atributos de calidad en salud, desde el compromiso social.” (CAP, 2021) exhibe la prestación de este servicio de concientización inspirando empatía para el usuario y recibimiento grato para el mismo.

Un valor que se ve ejecutado desde la acción general de esta práctica es el “Amor: Conforme al principio de Humanismo Cristiano de UNIMINUTO, expresado en la gestión a favor de las comunidades en condición de vulnerabilidad.” (CAP, 2021) que teniendo en cuenta se realizó una acción conjunta de los valores anteriormente nombrados para beneficio y enriquecimiento de la comunidad que brinda su confianza al consultorio accediendo a la terapia mostrando sus condiciones de vulnerabilidad esperando no ser juzgados y ser acompañados dentro de sus dolencias, creencias y vivencias.

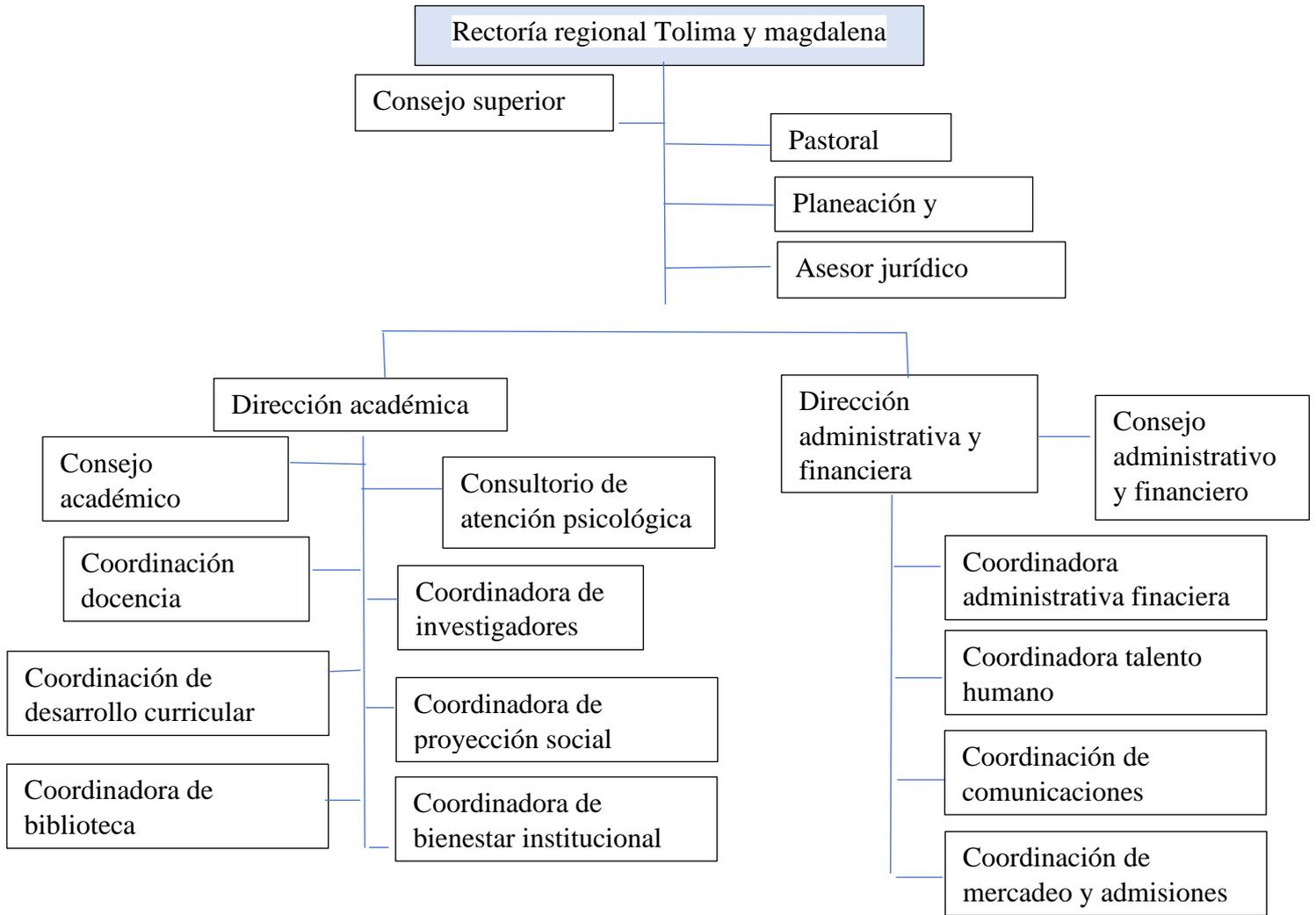
Teniendo claros la misión, visión y valores es importante ver desde la Plataforma Estratégica CAP 2021 que dentro del mismo tiene diferentes objetivos que se involucra directamente con el personal al que se va a llegar, estos objetivos a trabajar son:

- Ofrecer servicios profesionales de atención, orientación e intervención psicológica a poblaciones económica y socialmente vulnerables.
- Formar estudiantes en el marco del área clínica del Programa de Psicología de la Vicerrectoría Tolima Magdalena Medio y de los proyectos de investigación Institucionales.

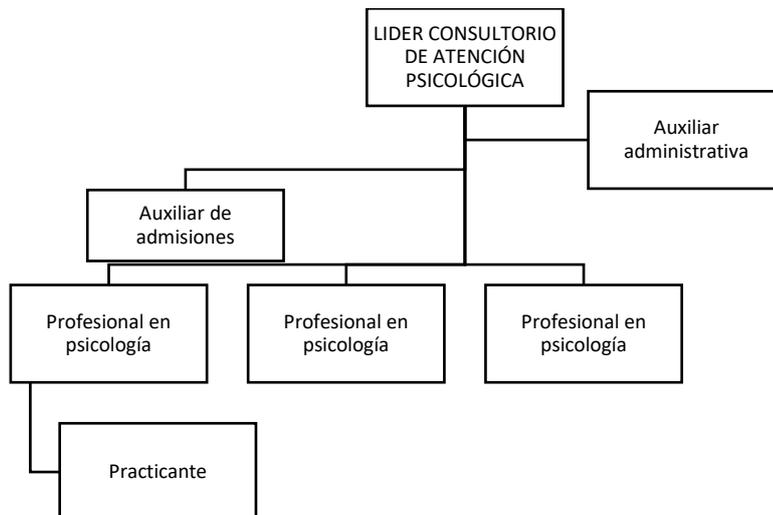
- Fomentar proyectos y actividades en cooperación conjunta que favorezcan la creación de espacios de discusión y trabajo interdisciplinario.
- Promover la discusión y el debate en torno a las políticas públicas en el ámbito de la salud mental, convirtiéndose en un foro académico con reconocimiento a nivel local.
- Visibilizar el Programa de Psicología de UNIMINUTO, fortaleciendo su presencia en diversos sectores sociales e institucionales de la ciudad y contribuyendo a la proyección social institucional.

Ya teniendo claros los elementos institucionales ubicamos al consultorio como órgano importante de la universidad que tiene como población predilecta a los estudiantes, colaboradores, administrativos de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sin embargo, su interés es atender a todo aquel que necesite un acompañamiento terapéutico de tipo cognitivo conductual, este pertenece a la dependencia de la vicerrectoría Tolima y magdalena medio en el área de la salud, debajo de la dirección académica de la institución, mostrado a continuación en el organigrama que presenta la estructura organizacional de la rectoría regional Tolima y magdalena media, el cual está basado en uno presentado dentro de la Plataforma estratégica del CAP (2021) y su colocación geográfica en un mapa para mayor facilidad de ubicación.

## Organigramas



Figura#1. Autores (2022)



Figura#2 Autores (2022)

## Ubicación geográfica

La Pola 4-163, Cra 3 #41, Ibagué, Tolima



Figura#3. Ubicación geográfica de Google Maps, 2022.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Definir las herramientas que van a ayudar a los usuarios del Consultorio de Atención Psicosocial de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima sede Pola a la adherencia de estos y sus conocimientos generales para mejorar los indicadores del consultorio de atención psicosocial.

### **Objetivos específicos**

1. Operacionalizar el proceso de pertenencia de los usuarios al Consultorio de Atención Psicosocial de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima sede Pola por medio herramientas como videos, formularios, estableciendo compromiso con sus procesos y trabajos individuales para desarrollar concientización.
2. Establecer los análisis del trabajo de concientización para tener pautas para el desarrollo de un proyecto de trabajo autónomo y claves como tips para el desempeño vacacional de los usuarios del Consultorio de Atención Psicosocial de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima en la sede Pola y mantener el proceso sin pausa con herramientas y espacios organizados para motivar la adherencia.
3. Registrar todo el trabajo de practica dentro del Consultorio de Atención Psicosocial la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima sede Pola y en sus áreas de apoyo desde la realización de actividades, manejo de horarios, entrada a asesorías y más.

## **Objetivos de la Sistematización**

### **Objetivo General**

- Sistematizar el aprendizaje teórico-práctico respecto a la promoción y prevención que se ha realizado en el Consultorio de Atención Psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima, frente a las actividades prácticas enfocadas en los deberes, derechos y beneficios, enfocado en los derechos, deberes y beneficios de los usuarios.

### **Objetivos específicos**

- Analizar la importancia del conocimiento en derechos, deberes y beneficios de los usuarios del Consultorio de Atención Psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima, para el óptimo proceso terapéutico de los mismos.
- Fortalecer el conocimiento en deberes, derechos y beneficios en salud mental de los usuarios del Consultorio de Atención Psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Media, municipio de Ibagué Tolima.
- Generar un protocolo para la concientización en deberes, derechos y beneficios de los usuarios del Consultorio de Atención Psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima

## Referente teórico

En este marco teórico encargado de presentar los referentes contextuales y estudiar la relación entre los conceptos que son de gran importancia para el proceso de sistematización de la práctica que se ven expuestos a través del protocolo de concientización, el primero es el concepto de “derechos” o “derecho”, el segundo concepto es “deber” y el tercero a trabajar es “beneficio”. Para desarrollar estos conceptos a través de la lectura se aclara que se usaron pensadores ajenos a la ciencia de esta práctica la cual es psicología, pero si del pensamiento universal como lo son Kant, Lara y Luhmann y otros de ellos saberes jurídicos como Villar Borda, Pérez Luño, entre otros.

Los derechos han sido tema de debate a lo largo de la historia en las ciencias jurídicas, por lo que cabe aclarar que se han discutido temas como derechos humanos, derechos fundamentales, derechos de grupos específicos, derechos en sentido subjetivo, derechos en sentido objetivo, etc. Existe un gran desarrollo entorno a los derechos, sin embargo, ha carecido el estudio del concepto propio de “derechos”, de esa única palabra que pareciera que siempre dependerá de un complemento. Por ello se han producido discusiones aparte como que es el concepto de derecho, que siendo relativo a la ciencia jurídica en específico, donde han existido debates entorno a lo que esta ciencia recoge o estudia, se convierte en un debate que se escapa del interés general al darse por sentado. (Nino, S. 2013)

Antes iniciar se debe precisar que, “La palabra "derecho" es ambigua, agregándole que tiene la peor especie de ambigüedad, que es, no la mera sinonimia accidental (como la de "banco"), el cual puede ser un lugar donde se guardad bienes o un objeto en el cual se sientan las personas, sino la constituida por el hecho de tener varios significados relacionados estrechamente entre sí” (Nino, S. 2013, P. 14).

La sinonimia accidental es cuando una palabra posee dos significados, por ello se trae consigo el ejemplo de banco. A diferencia de la palabra derechos, que se entiende con relación a un grupo o una población como plantearemos en los siguientes párrafos.

Para desarrollar este concepto partimos por la definición conceptual dada a diferentes comprensiones de derechos, luego buscamos los puntos en común entre ellos y adoptamos un concepto para esta sistematización.

Los derechos humanos son aquellas condiciones de dignidad del humano que se poseen por el hecho de ser un humano (Nikken, 1994), derechos que son inherentes, inalienables e intransferibles. Como origen histórico se tienen distintos puntos de partida según diversos autores, algunos plantean los diez mandamientos, otros el código de Hammurabi, otros el Cilindro de Ciro, sin existir paz en su punto de origen, si existe unidad en reconocer textos como *the petition of rights de 1628* o la Carta Magna de 1215 (Solís, S.f. p. 83).

El código de Hammurabi es una de las primeras codificaciones de la humanidad, se considera que es un texto de partida en los derechos humanos por colocar límites claros al poder del rey en Babilonia. Su elaboración data del año 1750 A.C. Es una de las primeras estructuraciones del principio de inocencia en un proceso penal, donde se debe probar la responsabilidad del acusado y se brindan herramientas de defensa, en palabras de LARA:

En el juicio o proceso las partes litigantes se encargaban de su propia defensa (no se conocía la figura del abogado) aportando los documentos o pruebas referentes al caso y exponiendo primero el demandante y luego el demandado sus acusaciones y alegatos; tras ello los jueces dictan su decisión lo cual era fijado por escrito y firmado para garantizar su tenacidad. [...]

Caso de no estar de acuerdo una de las partes esta podría apelar a un Tribunal Superior (los jueces del Rey) que radicaba en Babilonia y si aún no quedaba

conforme podía ir incluso elevar recurso al propio Rey (Hammurabi, R. de B., & Lara Peinado, F. 1986, P. CV)

El Cilindro de Ciro, redactado en el año 539 A.C se dio con posterioridad a la conquista de Babilonia, a manos de Ciro el Grande, primer rey de la antigua Persia. En este Cilindro se encuentra unidad de contenido en la actual declaración de los derechos humanos en las primeras cuatro cláusulas (ONU, S,f). Lo más importante en esta declaración fue la liberación de los esclavos.

La Carta Magna es un reconocimiento de derechos realizada por Juan sin tierra en Inglaterra en el año 1215 y en este texto se reconoce un gran avance en los derechos de las personas, un claro ejemplo es el *habeas corpus* obligando a dejar en libertad a la persona que se le detuviera sin justificación alguna, siendo un claro límite al poder del Monarca (Solís, S,f. p. 85). Tan solo en el art 39 de la Carta Magna:

Encontramos la prohibición de la detención ilegal, el derecho a la propiedad privada y la prohibición a ser desposeído de sus bienes, el derecho a la libre circulación, la prohibición de la tortura, malos tratos, tratos inhumanos o degradantes, derecho a un juicio justo, igualdad jurídica ante la ley.

(Sagastume, M. A. 1991 p. 15)

Por su lado *the petition of rights* son una petición de derechos que realizó el Parlamento inglés a Carlos I, cuando este solicitó un aumento de impuestos a ellos, la condición para aprobar estos impuestos era adoptar diez principios que garantizaran entre otros:

la imposibilidad de recaudar impuestos sin el acuerdo o aprobación del Parlamento; un principio de seguridad personal que imposibilitaba las detenciones arbitrarias y el establecimiento de tribunales de excepción; la exigencia de cumplir con el derecho del acusado a un proceso legal (que se

completará con la petición del hábeas corpus), así como el respeto a las libertades y los derechos reconocidos por las leyes y los estatutos del reino (Solís, S,f. p. 86)

En común, estos textos ponen un límite al poder Estatal respecto a las personas, siendo estas unas obligaciones de abstención del Estado respecto a la vida del ciudadano en su origen, en su evolución serán obligaciones de garantía, protección y promoción (Medina, F. p. 17). Siendo breves, los derechos humanos son prerrogativas que tienen las personas frente a los Estados por el simple hecho de ser humanos, entre ellos se encuentra derechos como a no ser discriminados, a ser libres, etc. Estos derechos a su vez son obligaciones para los Estados, en garantizar la satisfacción.

Los derechos fundamentales no han sido explicados de forma pacífica por su gran similitud a los derechos humanos, pero en síntesis y tomando una postura formalista de estos, es decir una postura tradición y en los cuales priman requisitos de creación de las normas, los derechos fundamentales son la adopción de los derechos humanos en los sistemas jurídicos nacionales de los países, entre ellos se puede encontrar un catálogo-listado- más amplio o más reducido de derechos, pero todos partiendo de las condiciones que deben tener las personas por el hecho de ser humanos. En palabras de distintos autores como Vega, G. (2018) y Hurtado, C. (s. f.) existe un claro alcance nacional a los derechos fundamentales y que estos están estrechamente ligados a los contextos sociales de las naciones. Un gran teórico sobre el tema ha sido PEREZ LUÑO Antonio en su libro los derechos fundamentales donde se hace una explicación histórica y filosófica respecto al concepto de derecho fundamentales. En síntesis, los derechos fundamentales son “un conjunto de facultades instituciones que, en cada momento histórico, concretan las exigencias de la dignidad, la libertad y la igualdad humanas, las cuáles deben ser reconocidas positivamente por los ordenamientos jurídicos a nivel nacional e internacional” (Luño, P. A. E. 1995, p. 48)

Los derechos de grupos específicos son concedidos a estos grupos por compartir características particulares que requieren atención especial, también son concedidos con fines de eliminar brechas de igualdad realización acciones afirmativas en favor de estos grupos. Ejemplo de estos derechos son los derechos de los niños, de las mujeres, de los pueblos étnicos, de los trabajadores, etc.

Por último, derecho objetivo y derecho subjetivo son la forma de comprender el ordenamiento jurídico. Derecho objetivo es el conjunto de leyes y normas o según Radbruch derecho objetivo es un conjunto de normas de carácter imperativo, es decir de obligatorio cumplimiento exigible por una entidad exterior al individuo (Gonzales, A. 2015). En cambio, el derecho subjetivo son las prerrogativas, beneficios o actos a favor que se encuentran en el derecho objetivo a las personas en particular, en otras palabras, será la concreción del derecho objetivo (Gonzales, A. 2015). En palabras de NINO los derechos subjetivos son entendidos “como facultad, atribución, permiso, posibilidad, etcétera.” (Nino, C. S. 2013, p. 10). Los derechos objetivo se caracterizan por tener dos partes en relación, una A y otra B, donde A tiene el derecho o la prerrogativa y B tiene la obligación o el deber de suplir dicho derecho, puede ser el Estado o un particular.

Se podría decir que de las posturas expuestas los derechos son las formas en que debemos ser tratados, son limitantes a las personas que tienen el poder, bien sean jefes, Estados, familias, instituciones, etc. Que garantizan un trato a las personas, ya que este trato es una prerrogativa. Todo derecho traería consigo un deber o una obligación de otro sujeto hacia el sujeto que posee el derecho y con ello un beneficio. Incluso la Real Academia de la Lengua española (2022) lo asevera así al traer la siguiente definición de derecho “Facultades y obligaciones que derivan del estado de una persona, o de sus relaciones con respecto a otras.” Donde se combinan las palabras entre deber y obligación.

En la descripción anterior se denota que es casi imposible hablar de derechos sin mencionar los deberes u obligaciones que por razones metodológicas se trataron de forma no jurídica y por lo tanto intercambiables entre sí.

Como punto de partida se trajo el uso común dado al termino deber, para ello trajimos a colación el significado dado por la Real Academia de la Lengua española (2022a), deber es, “Estar obligado a algo por la ley divina, natural o positiva.”, de esta forma se vi necesario traer la definición de obligación que es, “De realización forzosa por imposición legal, moral, social,”(Asale, R. 2022b) definición que trae una gran similitud a deber, pero en esta se trae la expresión realización forzosa, es algo que se realizaría con o sin voluntad de querer realizarla.

El deber puede también explicarse desde una concepción filosófica, ejemplo desde el pensamiento del imperativo bien sea categórico o hipotético dentro del pensamiento de Kant, es relevante recordar que “son imperativos porque nos dicen qué debemos hacer: ya sea actuar conforme a máximas que podamos querer como leyes universales, o bien que tomemos los medios necesarios para la realización de nuestros fines” (Rivera, F. 2004, p. 3). En palabras simples, el imperativo categórico es una obligación máxima bajo la cual se debe actuar y es de carácter universal ya que por medio de la razón se llega a su concepción, el imperativo hipotético son medidas que se realizan para cumplir otro fines, a modo de ejemplo, una máxima seria dormir ocho horas diarias, se debe cumplir porque es bueno en sí, pero un imperativo hipotético seria hacer trabajos en un horario establecido, esta me permite obtener un fin que es dormir ocho horas al limitar el tiempo de trabajo, en sí misma no es buena o una máxima, pero es un medio para obtener la máxima. También cabe aclarar que estos imperativos se obtienen por medio de la razón. Los imperativos son los deberes demandados por la razón, que siendo categóricos son en sí mismo buenos y siendo hipotéticos son buenos en cuanto su finalidad. Los deberes en está forma de pensar son

mandatos que nos da la razón y que cumpliremos por el provecho que traen en si o en el provecho de su resultado. En otras palabras, los deberes en Kant surgen del pensamiento racional.

Desde la sociología también se ha expuesto la comprensión de los deberes, en especial en la sociología contemporánea a cargo de Niklas Luhmann, quien comprende la sociedad como un sistema compuesto por subsistemas que obedecen a expectativas, estas expectativas sociales pueden ser instauradas por las normas. Las expectativas pueden ser respecto a ciertas instituciones como la familia, el Estado, la religión, etc. De estas instituciones se desprende roles de competencia por institución. Los roles de competencia negativas, que es rol que se tiene por el simple hecho de vivir en sociedad. Siendo así, de los roles se desprende posiciones de garante, que a su vez genera expectativas que se deben cumplir, algo que la sociedad espera que suceda de dicho rol. Estas expectativas sociales son en realidad deberes, que se desprenden del rol desarrollado en sociedad (Arriaga, 2003). En conclusión, los deberes son expectativas que se tienen en función de la vida en sociedad o en función de una institución en particular.

En el pensamiento jurídico el deber solo se desprende de una norma, “existe el deber (jurídico) porque una norma jurídica sanciona el comportamiento opuesto” (Álvarez, I. 2000 p. 27). y es la norma jurídica la que determina los deberes de la sociedad. Dentro de esta episteme es distinta la obligación del deber, ya que la primera es un vínculo que constriñe “La obligación es un vínculo jurídico que según nuestro Derecho Civil, nos constriñe a efectuar una prestación para alguno” (Román, R. E. 1980, p 2). A diferencia del deber, el deber tiene un carácter general, indeterminado a favor de la sociedad, yuxtapuesto a la obligación que es un vínculo entre unas partes (Jaramillo, M. L. 2007 p. 75).

Se ha planteado cuatro formas de comprender los deberes, todas comparten la exigencia de una conducta, entendida como omisión o acción, que tiene como fuente bien sea

la ley, la norma, la razón o la sociedad. Lo anterior son puntos en común que se encuentran en los conceptos planteado respecto a deber.

Por último, desarrollamos el concepto de beneficio. Como método de desarrollo se partió de la definición del uso común, para luego entrelazar los dos conceptos antes descritos junto a este.

Según la Real Academia Española (2020) existen varias definiciones de Beneficio, pero para lo pertinente se acogió la acepción 1 que es “. Bien que se hace o se recibe.” Y el 8 “Derecho que compete por ley o cualquier otro motivo”. Es un provecho que se obtiene, a partir de una garantía que se posee.

Como se ha expuesto a lo largo de estos párrafos se concreta que tanto deber como derecho son conceptos que se entrelazan, siendo quizás, dos caras de una misma moneda. El beneficio es el servicio, la garantía, el bien, el provecho que se obtiene al poseer un derecho y es a su vez lo que debe brindar la parte que está obligada o tiene el deber.

En materia pública los servicios públicos son mecanismos que garantizan los derechos y cumplen con el deber que tiene el estado en garantizar el goce efectivo de ellos. Ejemplo de servicios públicos son la administración de justicia, la educación, la salud, servicios públicos domiciliarios, que en últimas buscan satisfacer derechos como la libertad, la tutela judicial, la dignidad humana, la educación y la salud.

Todo lo expuesto con anterioridad nos permite plantear que:

Los derechos relacionados con nuestra área de practica que sería el consultorio son todas aquellas acciones que la institución tiene que cumplir por obligación con sus usuarios generándole un amparo correspondiente al proceso adquirido con su salud mental estipulándose en diagnóstico, promoción y prevención de la misma.

Teniendo como referencias todos los temas propuestos para la contextualización de los deberes, estos serían en el CAP aquellas acciones que los usuarios tiene para con la

institución y consigo mismos a modo de acción autoimpuesta que genere la continuación correcta de su proceso, puesto que no tienen de manera imperativa la realización de las acciones propuestas, pero si se tiene la necesidad de desarrollar para su propio bienestar.

Para el concepto de beneficio alrededor de esta práctica profesional enfocada en el CAP y la salud mental es un resultado que normalmente es positivo para el involucrado, siendo este, respuesta a su compromiso con el proceso terapéutico y con el propio consultorio, el beneficio sería la culminación acertada su proceso.

## **Marco Legal**

### **Decreto 780 del 2016.**

Para empezar el marco legal se usó el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, el cual es recopilatorio, en este se ordenan las reglamentaciones para instituciones enfocadas en el sector salud, el Consultorio de Atención psicológica es una entidad de salud por lo tanto nos rigen legalmente.

#### ***Artículo 1.1.1.1 Ministerio de Salud y Protección Social.***

Este artículo presenta la importancia de este ministerio y como es el órgano dirigente la normativa dentro del sector, encargado de promocionar la salud, generar planes de acción con sus debidos lineamientos, siendo ente de orientación, regulación y evaluación normativo para cualquier entidad de salud en el campo que sea.

#### ***Artículo 2.1.1.9 Prohibición de conductas tendientes a afectar derechos de los afiliados.***

Dentro de este artículo se exige la defensa a los datos personales de los afiliados a cualquier institución evitando cualquier uso indebido de los mismos, fuera de registros, reportes, consultas o novedades, manteniendo siempre la movilidad, acceso a sus servicios, traslados oportunos, mostrando que en el marco legal los derechos son fundamentales dentro de los procesos respectivos a cualquier sistema.

#### ***Artículo 2.1.1.10 Deberes de las personas.***

En este artículo se presenta que fuera de que las instituciones deben asegurarles ciertas acciones básicas a los afiliados, los afiliados deben responderles a las entidades correspondientes con la correcta entrega de información, veraz en tiempos oportunos de

forma clara y suficiente, para que se identifiquen como parte del sistema y sus novedades dentro del estado de salud, teniendo responsabilidad del pago de sus cotizaciones y pagos moderadores establecidos (Este apartado se ampliara en la Ley 100 de 1993)

#### ***Artículo 2.5.1.1.3 Definiciones.***

Dentro de este artículo se definen el nombre de algunas instituciones y conceptos básicos que son de gran importancia en el sector salud.

1. En este punto se define la “Atención de salud” como un conjunto de servicios prestados al usuario, dentro del marco de aseguramiento, adicional a actividades de promoción y prevención, con sus diagnósticos, tratamientos y rehabilitación pertinentes a cada una de las fases que se presenten en la población.

3. En este se define lo que es la “Calidad de la atención de la salud” entendida como el suministro de los servicios pertinentes para la salud de los usuarios como individuos o colectivos, manteniendo la accesibilidad y equidad, comprometidos con un nivel profesional optimo, que se tenga un balance entre los costos, riesgos y beneficios, con el ideal de satisfacer a los usuarios y crear un proceso de adherencia.

8. Este punto define la SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud) como un conjunto de normas, instituciones, procesos deliberados y sistemáticos, mecanismos que generan, mantienen y mejoran la calidad de los servicios en salud del país y es desarrollado por el sector de la salud de este.

### ***Artículo 2.5.1.2.1 Características del SOGCS.***

La SOGCS al tener un campo de acción tan grande tiene unas características orientadas a generar mejoría en la atención en salud, en centrarse en el usuario, esto para constituir que más allá de la existencia de la estructura o la documentación que constituyen los prerequisites de una institución prestadora de salud, para poder generar evaluaciones y crear un mejoramiento continuo en la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS debe cumplir.

1. **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
3. **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
4. **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
5. **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

***Artículo 2.10.1.1.15. Funciones de los Comités de Ética Hospitalaria.***

Todas las entidades prestadoras de salud sean privadas, públicas o mixtas tienen un comité de ética que debe cumplir ciertas funciones, entre ellas están;

4. La promoción y prevención mediante programas que ayuden al cuidado de la salud tanto individual como familiar y ambiental.
5. Tienen que divulgar constantemente entre los funcionarios y sus usuarios sus derechos y deberes referentes a su salud
6. Trabajar por el cumplimiento de los deberes y derechos de forma oportuna.

Dentro de este artículo que es la recopilación del Art. 16 del Decreto 1757 de 1994 se ven más aspectos involucrados respecto a otras funcionalidades de una institución de salud, pero para claridad de la sistematización estos 3 puntos son los de relevancia en el caso.

## **Ley 100 de 1993**

Esta ley es la encargada de presentar el conjunto de instituciones, normativas y procesos necesarios para que una comunidad o persona pueda tener una calidad de vida. Esto a través de los planes y programas presentados por el Estado en garantía de cumplimiento, para el cubrimiento integral frente a contingencias relacionadas con la salud. Esto para prevenir situaciones que perjudiquen la misma desde la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, buscando el bienestar del individuo y de la comunidad, por ello el CAP tiene que estar normatizado por esto nos enfocaremos en los que para la sistematización influyen directamente.

### ***ARTÍCULO 2º. Principios.***

Se presenta que la salud como principio publico parte de la seguridad social, tiene unos principios innegociables para poder llegar a toda la población y generar calidad de vida, estos principios son los siguientes de forma textual:

- a) **EFICIENCIA.** Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente;
- b) **UNIVERSALIDAD.** Es la garantía de la protección para todas las personas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida;
- c) **SOLIDARIDAD.** Es la práctica de la mutua ayuda entre las personas, las generaciones, los sectores económicos las regiones y las comunidades bajo el principio del más fuerte hacia el más débil. Es deber del Estado garantizar la solidaridad en el régimen de Seguridad Social mediante su participación, control y dirección del mismo. Los recursos provenientes del

erario público en el Sistema de Seguridad se aplicarán siempre a los grupos de población más vulnerables;

d) INTEGRALIDAD. Es la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general las condiciones de vida de toda la población. Para este efecto cada quien contribuirá según su capacidad y recibirá lo necesario para atender sus contingencias amparadas por esta Ley;

e) UNIDAD. Es la articulación de políticas, instituciones, regímenes, procedimientos y prestaciones para alcanzar los fines de la seguridad social, y

f) PARTICIPACION. Es la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto. (Ley 100, 1993, art. 2)

### ***ARTÍCULO 3º. Del Derecho a la Seguridad Social.***

Dentro de este artículo presentan que todo habitante del territorio nacional tiene como derecho irrenunciable a la seguridad social; que según el ministerio del Trabajo “la seguridad social es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos laborales, subsidio familiar y los servicios sociales complementarios que se definen en la ley.” (MinTrabajo, 2022), servicio que debe ser prestado por el Sistema de Seguridad Social Integral, ampliando progresivamente su cobertura para la población, siempre teniendo en cuenta los términos establecidos por la ley.

***ARTÍCULO 4º. Del Servicio Público de Seguridad Social.***

Este servicio es obligatorio y su coordinación, dirección y control están sobre el cargo del Estado, se debe prestar por entidades públicas y privadas, en los términos o condiciones establecidas por la ley presente, siendo el Sistema General de Seguridad Social en Salud un servicio esencial. Y lo que corresponde al Sistema General de Pensiones se vincula directamente con las actividades reconocidas.

***ARTÍCULO 160. Deberes de los Afiliados y Beneficiarios.***

Como se aclaró con anterioridad en el Artículo 2.1.1.10 Deberes de las personas. Del decreto 780 del 2016 sería un apartado que se extendería en esta ley, el artículo correspondiente es el presente, este se dedica a presentar todos los deberes que tiene un afiliado o beneficiario con una entidad de salud, pública o privada para el oportuno cumplimiento de sus derechos. En total son 8 y se presentan textualmente a continuación:

1. Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.
2. Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en salud.
3. Facilitar el pago, y pagar cuando le corresponda, las cotizaciones y pagos obligatorios a que haya lugar.
4. Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud y los ingresos base de cotización.
5. Vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores a las que se refiere la presente Ley.
6. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de las instituciones y profesionales que le prestan atención en salud.

7. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como de los servicios y prestaciones sociales y laborales.

8. Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes. (Ley 100, 1993, art. 160)

Dentro de la ley 100 se encuentra un apartado en el Título I Disposiciones generales, Capítulo III, EL REGIMEN DE BENEFICIOS, por términos de asertividad en la sistematización nos dirigiremos a una parte de vital importancia que nos interesa dentro del primer artículo presentado en ese apartado:

***ARTÍCULO 162. Plan de Salud Obligatorio.***

Presenta como El Sistema General de Seguridad Social de Salud desarrolla condición de acceso al Plan Obligatorio de Salud para todos dentro del territorio nacional, este permite la protección integral de las familias en aspectos como maternidad, enfermedad general, fases de promoción, fomento de la salud y prevención, diagnóstico, tratamiento, la rehabilitación para el total de patologías y respecto a la intensidad, niveles de atención y complejidad que se definan para las mismas.

Esto es de gran relevancia porque la salud mental entra en estos aspecto identificados y definidos para el apoyo en todos los niveles, en el párrafo 2 del presente articulo habla un poco al respecto del tema epidemiológico.

**PARÁGRAFO 2°.**

En este párrafo se habla de cómo el Plan Obligatorio de Salud se actualizará por el Consejo Nacional de forma pertinente a los cambios presentados por la estructura demográfica da la población, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico nacional, con la tecnología apropiada disponible dentro del país y las condiciones financieras del sistema.

## **Ley 1090 del 2006**

Esta ley es expedida por el congreso “Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.” Esta ley al ser normativa para los psicólogos es de vital importancia tenerla presente por el área de practica que es precisamente un consultorio de atención psicológica donde trabajan profesionales de la psicología.

### ***ARTÍCULO 1º. Definición.***

En este articulo definen la psicología y como es una ciencia que tiene sustento en la investigación, dedicada al estudio de los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, tiene como finalidad propiciar el desarrollo para el talento humano y sus competencias humanas respecto a los dominós y contextos sociales: La educación, la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida. Teniendo siempre como base fundamental la investigación para sus conocimientos y sus aplicaciones validas de forma ética y responsable con los individuos, grupos y organizaciones a lo que impacta en sus ámbitos de vida individual y social, aportando conocimientos, técnicas y procedimientos que generen bienestar en los individuos y al progreso de la comunidad, grupos y organizaciones que ayuden a incrementar una mejor calidad de vida.

“PARÁGRAFO. Por lo anterior y teniendo en cuenta: La definición de salud por parte de OMS; En la que se subraya la naturaleza biopsicosocial del individuo, que el bienestar y la prevención son parte esencial del sistema de valores que conduce a la sanidad física y mental, que la Psicología estudia el comportamiento en general de la persona sana o enferma. Se concluye que, independientemente del área en que se desempeña en el ejercicio tanto público como privado, pertenece privilegiadamente al ámbito de la salud, motivo por el cual se considera al psicólogo también como un profesional de la salud.” (Ley 1090, 2006, art.1)

Dentro de los siguientes artículos nombraremos los que en este ejercicio fortalecen nuestro trabajo dentro del ejercicio de sistematización en práctica.

***ARTÍCULO 2º. De los principios generales.***

1. Responsabilidad. En este principio se presenta como lo psicólogo deben mantener altos estándares respecto a sus servicios, aceptando la responsabilidad frente a los resultados de sus actos, siempre buscando desempeñarse de forma adecuada para asegurar que sus servicios sean empleados de forma correcta.

2. Competencia. Como se presenta, deben mantener los estándares más altos de competencia respecto a la responsabilidad compartida, como interés en el bienestar social y en la profesión. Como profesionales comprometidos reconocerán cuando tengan limitaciones en sus competencias o técnicas de trabajo, prestando exclusivamente los servicios para los que están cualificados. Manteniéndose al tanto de los avances científicos y profesionales, relacionados a sus prestaciones como profesionales manteniendo por encima el bienestar de los usuarios.

3. Estándares morales y legales. Los psicólogos se regirán por una conducta moral y ética similar a la de sus demás ciudadanos exceptuando aquello que comprometa el desempeño respecto a sus responsabilidades profesionales haciendo reducir la confianza pública en la Psicología y en los psicólogos, respecto a los estándares planteados por la comunidad en la que se encuentran para no tener prejuicios sobre la calidad del desempeño de la comunidad de psicólogos.

5. Confidencialidad. Se debe mantener la obligación de confidencialidad de la información presentada por las personas a las que acompañe en proceso psicológico, revelar información solo con el consentimiento de la persona involucrada o su representante legal.

6. Bienestar del usuario. Como psicólogo se debe velar por la integridad y protección del bienestar de las personas y grupos con los que se involucran, manteniendo informadas a todos los involucrados en el proceso, aclarando su naturaleza y el direccionamiento de su lealtad y responsabilidad. Se tiene un propósito de mantener informados a los usuarios sobre la naturaleza y objetivo de sus valoraciones, sus intervenciones educativas o procesos de entrenamiento, haciéndolos reconocer que son libres de participar.

***ARTÍCULO 9°. Derechos del psicólogo. El psicólogo tiene los siguientes derechos:***

Este artículo es importante porque está ligado al trato con el que se le debe acercar.

- a) Ser respetado y reconocido como profesional científico.
- b) Recibir protección especial por parte del empleador que garantice su integridad física y mental, en razón de sus actividades profesionales como lo establece la Constitución.
- c) Ejercer la profesión dentro del marco de las normas de ética vigentes
- d) Proponer innovaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- e) Contar con el recurso humano, tecnología e insumos adecuados y necesarios para el desempeño oportuno y eficiente de su profesión.

***ARTÍCULO 33. De los deberes frente a los usuarios.***

El psicólogo brinda sus servicios tanto al ser humano como a la sociedad, por lo que sus limitaciones son exclusivamente expuestas por la ley, pudiendo rehusarse a prestar sus servicios en actos que vayan en contra de la moral honestidad profesional.

***ARTÍCULO 34. Se establece relación entre el psicólogo y el usuario en los siguientes casos:***

En este artículo se exponen los siguiente 4 deberes de forma textual:

- a) Por solicitud voluntaria de los servicios profesionales.
- b) Por atención en casos de urgencia, emergencia o catástrofe.
- c) Por solicitud de servicio de terceras personas con el debido consentimiento del segundo
- d) En cumplimiento de un deber emanado de una relación legal o contractual. (Ley 1090, 2006, art. 34)

## **Ley 1616 de 2013**

Esta ley es expedida por el congreso de Colombia el 21 de enero del 2013, lleva como nombre “LEY DE SALUD MENTAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES” toda esta ley trata sobre garantizar el derecho a la salud mental, mostrando sus prioridades, lugares de acción y enfoque, por lo que el conglomerado de la ley en general es de gran importancia sin embargo para brevedad de este documento pondremos aquellos artículos que hagan mayor hincapié y describiremos aquellos que permeen más este ejercicio académico.

### ***ARTICULO 1. OBJETO.***

El objetivo de esta ley como se nombró anteriormente es generar como prioridad la salud mental de los colombianos especialmente para los niños, niñas y adolescentes, la intención esto es generar una mayor promoción de la salud para crear una prevención adecuada en los trastornos mentales a través de la Atención Integral e Integrada en Salud Mental, todo esto por Política Pública Nacional en Salud Mental, basándose en los enfoques como derecho, territorio y población.

### ***ARTICULO 3. SALUD MENTAL.***

Dentro de este artículo define la salud mental estableciendo que es “un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento (sic) y la interacción” (P.1) expresando así que es parte del despliegue emocional de individuos y colectivos, presentada como un interés y prioridad nacional.

### ***ARTICULO 4. GARANTIA EN SALUD MENTAL.***

Presentan la forma de garantizar la salud mental presentando la como un derecho para toda la población colombiana teniendo como prioridad a los niños, niñas y adolescentes,

dando importancia a la inclusión del diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todos los trastornos mentales.

#### ***ARTICULO 5. DEFINICIONES.***

Las definiciones en la salud mental son presentadas en este artículo, todas ellas para generar claridad en la aplicación de la ley, nombrado entre ellas, la promoción en salud mental, la prevención primaria del trastorno mental, la atención integral e integrada en salud mental en dos diferentes aspectos, que es el trastorno mental, la discapacidad mental, un problema psicosocial y la rehabilitación psicosocial.

#### ***ARTICULO 6 DERECHOS DE LAS PERSONAS.***

1. Derecho a recibir atención integral e integrada y humanizada por el equipo humano y los servicios especializados en salud mental.
2. Derecho a recibir información clara, oportuna, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo el propósito, método, duración probable y beneficios que se esperan, así como sus riesgos y las secuelas, de los hechos o situaciones causantes de su deterioro y de las circunstancias relacionadas con su seguridad social.
3. Derecho a recibir la atención especializada e interdisciplinaria y los tratamientos con la mejor evidencia científica de acuerdo con los avances científicos en salud mental.
4. Derecho a que las intervenciones sean las menos restrictivas de las libertades individuales de acuerdo a la ley vigente.

5. Derecho a tener un proceso psicoterapéutico, con los tiempos y sesiones necesarias para asegurar un trato digno para obtener resultados en términos de cambio, bienestar y calidad de vida.

6. Derecho a recibir psicoeducación a nivel individual y familiar sobre su trastorno mental y las formas de autocuidado.

7. Derecho a recibir incapacidad laboral, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de la salud tratante, garantizando la recuperación en la salud de la persona.

8. Derecho a ejercer sus derechos civiles y en caso de incapacidad que su incapacidad para ejercer estos derechos sea determinada por un juez de conformidad con la ley 1306 de 2009 y demás legislación vigente.

9. Derecho a no ser discriminado o estigmatizado, por su condición de persona sujeto de atención en salud mental.

10. Derecho a recibir o rechazar ayuda espiritual o religiosa de acuerdo con sus creencias.

11. Derecho a acceder y mantener el vínculo con el sistema educativo y el empleo, y no ser excluido por causa de su trastorno mental.

12. Derecho a recibir el medicamento que requiera siempre con fines terapéuticos o diagnósticos.

13. Derecho a exigir que sea tenido en cuenta el consentimiento informado para recibir el tratamiento.

14. Derecho a no ser sometido a ensayos clínicos ni tratamientos experimentales sin su consentimiento informado.

15. Derecho a la confidencialidad de la información relacionada con su proceso de atención y respetar la intimidad de otros pacientes.

16. Derecho al Reintegro a su familia y comunidad. (Ley 1616, 2016, art. 6 p. 3)

En el artículo se aclara que estos derechos deben ser expuesto de forma visible y accesible en las instituciones que presten y brinden servicio de atención en salud mental. Por otro lado, teniendo en cuenta que la ley 1306 de 2009 fue derogada cabe aclarar que ahora se rige por la ley 1996

## **Ley 1751 del 2015**

Ley expedida por el Congreso de Colombia donde se regula el derecho fundamental a la salud, el objeto de esta ley es presentar los elementos esenciales, los principios, derechos y deberes frente a la salud en general, tendremos especialmente presentes aquellos artículos que permeen el ejercicio académico.

### ***ARTICULO 1. OBJETO***

Como objeto la ley tiene que garantizar el derecho fundamental a la salud, establecer mecanismos que lo protejan y lo regulen.

### ***ARTICULO 2. NATURALEZA Y CONTENIDO DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD.***

Como derecho fundamental la salud se presenta como autónoma e irrenunciable, en cualquier aspecto sea individual o colectivo.

Comprendiendo que el acceso a la salud debe ser oportuno, eficaz, enfocado en la calidad de la preservación, el mejoramiento y la promoción de la misma, teniendo al estado como principal asegurador a través de las políticas para tener igualdad de trato y oportunidades respecto a la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación en caso de ser necesario.

### ***ARTICULO 6. ELEMENTOS Y PRINCIPIOS DEL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD.***

#### ***Elementos:***

- a) Disponibilidad. El Estado deberá garantizar la existencia de servicios y tecnologías e instituciones de salud, así como de programas de salud y personal médico y profesional competente;

b) Aceptabilidad. Los diferentes agentes del sistema deberán ser respetuosos de la ética médica, así como de las diversas culturas de las personas, minorías étnicas, pueblos y comunidades, respetando sus particularidades socioculturales y cosmovisión de la salud, permitiendo su participación en las decisiones del sistema de salud que le afecten, de conformidad con el artículo 12 de la presente ley y responder adecuadamente a las necesidades de salud relacionadas con el género y el ciclo de vida. Los establecimientos deberán prestar los servicios para mejorar el estado de salud de las personas dentro del respeto a la confidencialidad;

c) Accesibilidad. Los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificidades de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información;

17. Calidad e idoneidad profesional. Los establecimientos, servicios y tecnologías de salud deberán estar centrados en el usuario, ser apropiados desde el punto de vista médico y técnico y responder a estándares de calidad aceptados por las comunidades científicas. Ello requiere, entre otros, personal de la salud adecuadamente competente, enriquecida con educación continua e investigación científica y una evaluación oportuna de la calidad de los servicios y tecnologías ofrecidos. (Ley 1751, 2015, art. 6 p. 2)

***PRINCIPIOS:***

- a) Universalidad. Los residentes en el territorio colombiano gozarán efectivamente del derecho fundamental a la salud en todas las etapas de la vida;
- b) Pro homine. Las autoridades y demás actores del sistema de salud, adoptarán la interpretación de las normas vigentes que sea más favorable a la protección del derecho fundamental a la salud de las personas;
- c) El Estado debe adoptar políticas públicas dirigidas específicamente al mejoramiento de la salud de personas de escasos recursos, de los grupos vulnerables y de los sujetos de especial protección;
- d) Continuidad. Las personas tienen derecho a recibir los servicios de salud de manera continua. Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas;
- e) Oportunidad. La prestación de los servicios y tecnologías de salud deben proveerse sin dilaciones;
- f) Prevalencia de derechos. El Estado debe implementar medidas concretas y específicas para garantizar la atención integral a niñas, niños y adolescentes. En cumplimiento de sus derechos prevalentes establecidos por la Constitución Política. Dichas medidas se formularán por ciclos vitales: prenatal hasta seis (6) años, de los (7) a los catorce (14) años, y de los quince (15) a los dieciocho (18) años;
- g) Progresividad del derecho. El Estado promoverá la correspondiente ampliación gradual y continua del acceso a los servicios y tecnologías de salud, la mejora en su prestación, la ampliación de capacidad

instalada del sistema de salud y el mejoramiento del talento humano, así como la reducción gradual y continua de barreras culturales, económicas, geográficas, administrativas y tecnológicas que impidan el goce efectivo del derecho fundamental a la salud;

h) Libre elección. Las personas tienen la libertad de elegir sus entidades de salud dentro de la oferta disponible según las normas de habilitación;

i) Sostenibilidad. El Estado dispondrá, por los medios que la ley estime apropiados, los recursos necesarios y suficientes para asegurar progresivamente el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, de conformidad con las normas constitucionales de sostenibilidad fiscal;

j) Solidaridad. El sistema está basado en el mutuo apoyo entre las personas, generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades;

k) Eficiencia. El sistema de salud debe procurar por la mejor utilización social y económica de los recursos, servicios y tecnologías disponibles para garantizar el derecho a la salud de toda la población;

l) Interculturalidad. Es el respeto por las diferencias culturales existentes en el país y en el ámbito global, así como el esfuerzo deliberado por construir mecanismos que integren tales diferencias en la salud, en las condiciones de vida y en los servicios de atención integral de las enfermedades, a partir del reconocimiento de los saberes, prácticas y medios tradicionales, alternativos y complementarios para la recuperación de la salud en el ámbito global;

m) Protección a los pueblos indígenas. Para los pueblos indígenas el Estado reconoce y garantiza el derecho fundamental a la salud integral, entendida según sus propias cosmovisiones y conceptos, que se desarrolla en el Sistema Indígena de Salud Propio e Intercultural (SISPI);

18. Protección pueblos y comunidades indígenas, ROM y negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras. Para los pueblos y comunidades indígenas, ROM y negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, se garantizará el derecho a la salud como fundamental y se aplicará de manera concertada con ellos, respetando sus costumbres. (Ley 1751, 2015, art. 6 p. 3)

En el párrafo destinado a este artículo se especifica como ningún principio vale más o prima más sobre el otro, se pide que debe ser tratado de forma armónica.

***ARTICULO 10. DERECHOS Y DEBERE DE LAS PERSONAS RELACIONADAS  
CON LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD.***

***DERECHOS:***

- a) A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad;
- b) Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno;
- c) A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante;
- d) A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los

mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud;

e) A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley;

f) A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos;

g) A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma;

h) A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer;

i) A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos;

j) A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad;

k) A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine;

l) A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito;

m) A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos;

(...)

o) A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento;

p) A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio;

q) Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad (Ley 1751, 2015, art. 6 p.5)

***DEBERES:***

a) Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad;

b) Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención;

c) Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas;

d) Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud;

e) Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema

f) Cumplir las normas del sistema de salud;

g) Actuar de buena fe frente al sistema de salud;

h) Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio;

i) Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago. (Ley 1751, 2015, art. 6 p.7)

## **Modelo praxeológico Corporación Universitaria Minuto de Dios**

Para conocer como este documento tiene relevancia dentro del proceso educativo hay que tener en cuenta que para la Corporación Universitaria Minuto de Dios introducir componentes para un desarrollo integral del profesional es de suma importancia, trabajando no solo el saber cómo valor fundamental de lo que los llevara a demostrar conocimiento teórico, UNIMINUTO representa su integridad trabajando en sus futuros profesionales desde el ser, con diferentes componentes alrededor de las carreras que oferta con un conglomerado de materias llamadas “Componente UNIMINUTO” los cuales generan un ideal de ojo crítico en su alumnado incentivando al aprendizaje e investigación sobre la situación de su país y como la cotidianidad puede influir en sus carreras como individuos, para complementar los dos componentes nombrados con anterioridad UNIMINUTO apunta a crear profesionales que con su campo de acción sean proactivos y responsables introduciéndolos en ambientes laborales o de acción comunitaria a lo largo de la carrera, especialmente durante el periodo de practica que son las materias correspondientes a Practica 1 y Practica 2.

Al tener todos estos espacios de impacto la institución pone a disposición de los estudiantes un proceso de apropiación de la experiencia de practica donde presentan el impacto generado durante su cumplimiento de practica llamado “sistematización de la experiencia” enfocado en presentar aquellas tareas realizadas por el futuro profesional en su nuevo campo de acción y como fue de utilidad para la empresa con la que trabajo durante dos semestres consecuentes, generando una evaluación desde la vivencia sobre como esta asociación de prácticas impacta de manera simbiótica al lugar de prácticas, al futuro profesional y a UNIMINUTO.

## **Modalidad de grado**

Teniendo en cuenta el punto anterior en la Corporación Universitaria Minuto de Dios la opción de grado es el proceso que se imparte desde escenarios teórico-prácticos que hacen que el futuro profesional enfrente su conocimiento adquirido a lo largo de su carrera para culminar su proceso y conseguir el título como profesional de su área, dentro de UNIMINUTO las opciones están enfocadas en 4 líneas de acción. La primera es Gestión Social, Participación y desarrollo comunitario, la segunda es Innovaciones Sociales y Productivas, la tercera Desarrollo Humano y Comunicación y finalmente la cuarta Educación, Transformación Social e Innovación. Presentado 7 modalidades de opción de grado que quedan a disposición del estudiante respecto a los requisitos cumplidos para poder entrar a alguna de ellas, estas opciones están descritas por Carlos Andrey Galindo Lozano en el documento “LINEAMIENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LAS OPCIONES DE GRADO” del año 2018 y son:

### 1. Práctica en investigación

#### 1.1 Hacer parte de un grupo de investigación

#### 1.2 Presentar una ponencia desde un semillero de investigación.

### 2. Trabajo de grado

#### 2.1 Trabajo de grado propiamente dicho

#### 2.2 Proyectos de impacto social

### 3. Sistematización de aprendizajes de la práctica profesional

### 4. Programas de educación continuada: diplomados como opción de grado

5. Cursos de posgrado en UNIMINUTO o en Instituciones con los cuales UNIMINUTO tenga convenio: módulos o cursos de posgrado

6. Certificaciones

7. Movilidad internacional: programas internacionales de corta duración

7.1 Cursos de corta duración

7.2 Semestre académico (p. 6)

En este caso la opción de grado a realizar es la numero 3, Sistematización de aprendizajes de la práctica profesional, esta opción de grado permite que el futuro profesional genere una reflexión desde la evidencia de las experiencias vividas alrededor de la practica elegida.

Para poder realizar esta opción de grado, el futuro profesional deberá mantener practica 1 y practica 2, deberá generar un documento formal que presente los conocimientos adquiridos durante el proceso, una propuesta que ayude a mejorar un área del lugar de practica y presente una herramienta que pueda ser implementada, este proceso será constantemente supervisado por un docente asesor, al cual se le debe responder con la constancia de las actividades definidas en los encuentros con los tiempos asignados.

Como se presenta en el documento “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS, INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN: APROXIMACIONES DESDE TRES ÁNGULOS” (2012) la sistematización es un proceso que permite producir conocimiento critico a través de las experiencias de la práctica profesional dándole una importancia significativa al contexto en el que se desarrolla y lo que en el mismo se vivencia, generando una producción académica de los eventos evidenciados en el espacio designado.

### **Metodología de la sistematización:**

Como se ha nombrado en apartados anteriores el modelo de sistematización para opción de grado necesita el cumplimiento de parámetros y tiene diferentes características, Oscar Jara presenta en su documento “Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias” que la palabra sistematización se refiere a las acciones de catalogar datos, información, clasificar y ordenar, pero para el campo educativo este se refiere a de forma amplia a adquirir aprendizajes críticos de las experiencias, esta sistematización tiene una metodología de 5 tiempos presentados como:

- A. El punto de partida: aquí se debe haber participado en la experticia y tener registros de esta.
- B. Las preguntas iniciales que ayudan a definir: el objetivo, delimitar el objetivo a sistematizar, precisar el eje de la sistematización, presentar que fuentes se usaran y definir el proceso a seguir.
- C. Recuperación del proceso vivido: reconstruyendo la historia y ordenando la información.
- D. Reflexión de fondo enfocada en ¿Por qué paso lo que paso? Analizando e interpretando.
- E. Los puntos de llegada: Conclusiones y comunicación.

Adelante en este documento se presentará como cada uno de estos puntos que crean la importancia del proceso de sistematización fueron abordados desde el anteproyecto hasta la presentación final del mismo.

## Plan Operativo

**Tabla 1**

Título: Plan operativo.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Sistematización de práctica profesional en psicología clínica

Plan operativo de la sistematización

Acciones por objetivo	Actores principales	Recursos requeridos	Cronograma
Registro de los Instrumentos y herramientas de recolección	Jefe inmediato (Cooperador) Docente asesor de prácticas Practicante	Autorización de la empresa Consentimiento informado Encuesta	Noviembre del 2021
Diseño del Anteproyecto de Sistematización	Luz Andrea Jaramillo (Docente asesor de prácticas) Julieth Bahamon Delgado (Practicante)	Construcción de ante proyecto de sistematización	3 de diciembre del 2021
Designación de docentes asesores	Ingrid Lorena Cruz Triviño Edgar Tello Perdomo (Docente asesor de la sistematización) Practicante	Correo electrónico	12 de febrero del 2022

Primer encuentro con docente asesor de sistematización	Docente asesor de la sistematización Practicante	Presencial Sede pola	22 de mayo del 2022
Plan Formativo de diagnóstico de necesidades	Docente asesor de prácticas Practicante	Informe sobre la necesidad encontrada y la propuesta de una serie de actividades	Febrero y marzo del 2022
Análisis de los aprendizajes de experiencia de la práctica profesional	Docente asesor de prácticas y Practicante	Revisión documental y descripción teórico-practica	Marzo y abril del 2022
Documentar la Sistematización informe final	Estudiante	Proyecto de sistematización	Abril del 2022

Esta tabla muestra las fechas en las que los diferentes participantes alrededor de este proceso de sistematización intervinieron.

## **Fases de sistematización:**

### **Punto de partida con la experiencia vivida**

El proceso realizado alrededor de esta experiencia empezó referente a la selección de los estudiantes que pasaron la entrevista y la prueba psicotécnica como filtro del Consultorio de Atención Psicológica de la Corporación Universitaria, Minuto de Dios, Rectoría Tolima y Magdalena Medio, donde posteriormente se realizó una semana de inducción y se presentaron los temas:

1. Identidad Misional y oración.
2. Competencias para la práctica
3. Bioseguridad
4. Humanización y servicio
5. Normas de comportamiento seguro en Consultorio – Ingreso, atención y Guías de atención –modelo de atención - Proceso de atención clínica – entrevista.
6. Código deontológico.
7. Reglamento de prácticas formativas.
8. Responsabilidades administrativas.
9. Primeros Auxilios Psicológicos.
10. Observación y entrevista.
11. Informe Psicológico.
12. Manejo adecuado de la historia clínica: Registros, cobros, notas y seguimientos, consentimiento informado.
13. Referencia y contrarreferencia.
14. Diligenciamiento de la Historia Clínica.
15. Egreso del paciente y seguimiento.

16. Seguridad del paciente.
17. Higiene de manos y manejo de residuos.

Al enseñar todo esto se generó una concientización de las labores por parte de los practicantes hacia el Consultorio de Atención Psicológica referentes, al manejo de paciente, historia clínica, estudios de caso, trabajo de promoción y prevención y entrega oportuna de formatos, informes y productos resultantes al CAP.

Sabiendo lo anterior se manifiesta que el practicante es un parte vital por lo que debe estar enterado y ser consciente de cómo le afectan las implicaciones normativas del consultorio desde los aspectos más básicos, llegando así al trabajo de identificación de las áreas de acción que dentro del proceso administrativo presentado por la doctora Sandra Monroy quien es la encargada administrativa del consultorio, hacían falta por impactar generando un espectro referente a las ausencias presentadas por los consultantes, lo que generaba falencia en el proceso de consultas con practicantes, encontrando afectaciones en los horarios de los cooperadores y creando falencias administrativas.

Este proceso no fue fácil, pues al ser un área de trabajo clínico y el tema de fallas genera la necesidad de una malgama bien realizada de un trabajo clínico, organizacional y en el caso de este proceso de sistematización específico, normativo.

**a. Preguntas iniciales**

*¿Para qué queremos hacer sistematización?*

Este proceso inicia con la intención de generar un proyecto de importancia significativa dentro del proceso de práctica, la motivación inicial fue entregada por parte de la docente de práctica, la doctora Luz Andrea Jaramillo quien cuando se le ilustro la idea de generar un trabajo de grado a través de los proyectos realizados para la clase propuso generar este proceso de investigación experimental enfocado en la sistematización de la experiencia dentro del área de practica designada como el CAP pues el proceso teórico-practico que se estaba generando podría generar el desarrollo ameno de recopilación de información a través de las vivencias, saberes aprendidos, crecimiento personal y fortalecimiento en la formación profesional, siendo importante para el CAP tener retro alimentación constante por parte de sus practicantes en herramientas de impacto, teniendo en cuenta que la salud mental y el respeto por la misma es parte de su estructura fundamental, tratando de mantener un proceso continuo de prevención y promoción en el a misma, en la que este ejercicio de practica desde la unión normativa con la psicología puede generar impacto favorable.

### *¿Qué experiencia queremos sistematizar?*

Desde el trabajo del CAP el proceso de un practicante se enfoca en ser un centro de apoyo en prevención y promoción de la salud mental para los diferentes espacios designados de trabajo como empresas, colegios, la universidad o el mismo consultorio, dentro del proceso de consulta siempre se realiza un primer paso encargado de la recolección de datos de aquellas personas que desean acceder a un proceso terapéutico donde adquieren información respecto a lo que es una consulta terapéutica y que es lo que hace el consultorio, pidiendo datos personales básicos para el contacto y permanencia dentro del sistema durante el periodo de trabajo, como practicantes hacemos parte de este proceso en caso de tener un paciente con el cual realizar estudio de caso y historia clínica, sin embargo todos los usuarios deben pasar por esto y dentro de la primera consulta se le explica brevemente por qué son necesarios estos datos, reiterándole lo importante de mantener constancia.

*¿Qué aspectos centrales de esas experiencias nos interesa sistematizar?*

En este proceso se quiere sistematizar el trabajo que se llevó a cabo alrededor de los derechos, deberes y beneficios de los usuarios y como este conocimiento o desconocimiento afecta de forma directa el proceso general del consultorio tanto como para los administrativos, psicólogos, practicantes y los mismos usuarios, en una necesidad de presentar los derechos, deberes y beneficios de forma idónea, pues la visualización de ellos se realiza casi que exclusivamente en la visualización de las fichas graficas ubicadas dentro del consultorio, a los que los participantes virtuales no tienen acceso y en un apartado del consentimiento poco especifico, por lo que esta experiencia se enfoca en protocolizar la forma en la que se brinda la información a los usuarios del consultorio tanto a aquellos que asisten al punto físico como a los que reciben sus consultas por medios como tele consulta o video llamada en los espacios virtuales.

Pues el conocimiento de que es prevención y promoción es de vital importancia también para los mismos usuarios que se encuentran en proceso y les ayuda a adquirir afinidad con lo que están realizando de manera paulatina, los deberes, derechos y beneficios crearían sentido de pertenencia al mismo consultorio entregados de forma propicia, que es lo que en la protocolización se propone.

## **b. Reconstrucción del proceso vivido**

Es importante reconstruir la historia mucho más detallado durante este proceso para generar contextualización de lo que se realiza, para enterar a este área de practica se debe pasar un compendio de requisitos académicos con la universidad, desde una totalidad de créditos, la resolución de un curso previo a prácticos y el completar una hoja de vida para la presentación académica posteriormente para entrar al consultorio como se nombra en el punto A de este apartado (El punto de partida) la entrada al consultorio requiere de presentar tanto pruebas psicotécnicas, como una entrevista con alguno de los cooperadores del consultorio para la autorización a entrar, actualmente ha sido modificada y se ha agregado una prueba de conocimientos de presentación oral y escrita; de la que personalmente no se fue participe pero si se solicitó para un mejor desarrollo del proceso de adecuación profesional.

Posterior a todo el proceso de calificación se realiza una inducción al área de practica enfocada en los conocimientos básicos que se deben tener para ser parte del CAP, realizándose un proceso de refuerzo en esos temas por medio de capacitación a lo largo de la primera semana, estos temas son nombrados en el apartado A, frente a este proceso se nos recalcan de forma imperativa aquellas responsabilidades que a partir de ese momento tenemos con el consultorio, siendo de deber mayor como lo deberes que tenemos que realizar para una sana continuación de la práctica, a partir de esto al final de la semana de inducción en la última capacitación se presentan los problemas de mayor nivel dentro del consultorio siendo las ausencias y la falta de aviso oportuno a las mismas, además de la deserción post vacaciones, frente a estas problemáticas como camino inicial se propuso un plan de contingencia vacacional a través de una cartilla de desarrollo autónomo para evitar el frenar proceso por el periodo largo sin consulta, pero para esto debía trabajarse un tema de impacto inicial que se enfocaba en los derechos, deberes y beneficios respecto al consultorio, pues teniendo en cuenta la alta de ausencias era necesario educar a los usuarios en estos tres

aspectos para mantener un hilo conductor que los hiciera responsabilizarse del este proceso vacacional.

Para lograr saber qué puntos específicos se debían trabajar en priorización y construir un lineamiento de conocimiento con la población, se realizó una revisión documental de las estadísticas del consultorio, se recibió un material entregado por la jefe administrativa del CAP, se visualizó el decálogo de humanización y se revisaron los deberes, derechos y beneficios del CAP, posteriormente se realizó una encuesta como censo para conocer más de los usuarios y finalizando ese periodo se realizó la entrega de una propuesta de folletos para la comunicación dinámica de los deberes, derechos y beneficios, con dos posters en los que se mostraban un poco de los mismos, sin embargo se notó que estas herramientas no eran de gran impacto sin una estructura que les apoyara.

En respuesta a lo anterior la idea de crear un proceso tan extenso, en la sistematización se hizo presente la idea de focalizar todo al trabajo de concientización en derechos, deberes y beneficios, lo cual genero un impacto de forma positiva, creando un propósito de trabajo, concientización como objeto de prevención y promoción, educando no solo al usuario si no al cuerpo del CAP a través del “Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima.” Encaminado a un trabajo estructurado por parte de todos los componentes del CAP para una entrega integral de la información necesaria para generar apropiación, todo este proceso de focalización a los deberes, derechos y beneficios fue ilustrado en gran parte por el asesoramiento del docente asesor, Edgar Tello, quien al ver la extensión del ante proyecto genero una charla para ordenar ideas y concretar objetivos.

Posterior a esto el tema de recopilación documental respecto a tema en derechos y deberes se convirtió en un reto de gran magnitud en el aspecto teórico, pues como participante del área de psicología se cometió el error de centrarse exclusivamente en el conocimiento de esta área, buscando deberes y derechos en un aspecto que realmente se basaba en la normatividad, que en caso del lugar de ubicación (Colombia) alimentaba el marco legal mas no teórico, por lo que ampliar el campo de visión fue de vital importancia, trasladándose a la filosofía, el derecho, la historia y dejando de lado la psicología para crear un proceso integral teórico en este proceso de sistematización.

### **c. Las reflexiones de fondo: ¿Por qué paso lo que paso?**

#### ***Conocimiento, contexto y proceso practico.***

Asimilar un ritmo de trabajo profesional con una intensidad horaria, y más que horaria de respuesta académica y material genero un impacto positivo dentro de mi percepción de la carrera, pues entrar a un contexto de trabajo clínico donde mis conocimientos tenían que ser constantemente reforzados por mi lectura constante, el análisis de datos y permeado por el interés de entrega de herramientas, talleres y procedimientos clínicos, forjo mi carácter para el trabajo en equipo, la disposición de tiempo, el trabajo con público e individualidades, como se presentó con anterioridad, el CAP, presta servicios por asociación a otras empresas o personas, desde el aspecto clínico terapéutico se crean las consultas con paciente reforzando conocimientos del área clínica enfocados en el manejo de historia clínica y estudio de caso, mientras que en aspectos como la prevención y promoción en áreas como la educativa u organizacional genera trabajo de actividad dinámico ante poblaciones diversas en cuanto a etnia, sexualidad, raza, edad, condición social, educativa, económica, social y vulnerabilidad.

Todo este proceso se llevó en compañía de un equipo de trabajo conformado por otros 5 practicantes, el cooperador o jefe inmediato, con este equipo pude trabajar especialmente con una compañera con la que nos forjamos mutuamente en el proceso teórico de la creación de actividades y administración de información pertinente a los temas, como guía el cooperador ayudo a tener lineamientos en técnicos de los que no teníamos conocimiento si no hasta que empezamos el proceso practico, dentro de este proceso entendí que hay personas que no caminan a mi paso y que como profesional en la salud mental debo estar en la capacidad de brindar un acompañamiento en el que los equipos con los que me disponga a trabajar se vean reforzados desde sus debilidades, sin dejar de lado las fortalezas en las que se debe apoyar.

La práctica me enamoró del área clínica y, como es complemento importante para cualquier área en la psicología, me lleno de conocimiento y ayudo a mejorar mis habilidades en las relaciones interpersonales tanto grupales con dirigidas a un solo individuo, sintiéndome impulsada a dar lo mejor de mí en la práctica y en futura vida como profesional en el área de la salud.

Al entender que se es destinado a ser parte del sector salud el deber y la responsabilidad que se adquiere es importante, se debe tener presente la normatividad y el hecho de que no solo es importante lo que a uno le corresponde si no a quien se dirige como los usuarios, pues sin el compromiso de los mismos no se puede trabajar, información que adquirí cuando se me asignó paciente y este no volvió a las consultas, frenando parte de mi proceso dentro de las prácticas, reforzando la necesidad que se tomó como objetivo tanto en la práctica como en la sistematización de educar en deberes, derechos y beneficios. Siendo de esta forma la manera más directa de vivir la necesidad de difundir este conocimiento sin discriminación, tanto a practicantes, psicólogos, administrativo y usuarios.

#### **d. Los puntos de llegada**

En la construcción de esta sistematización es de suma importancia dar cumplimiento a los objetivos que se presentan desde el análisis teórico de una información normalmente usada como los conceptos básicos de forma explícita del derecho, el deber y el beneficio para generar un fortalecimiento en este conocimiento que finalmente se presenta en la protocolización de esos conocimientos para la difusión responsable de los mismos dentro del CAP, creando una recopilación que fundamente la importancia del conocimiento en derechos, deberes y beneficios respecto a una persona en cualquier aspecto la ayuda a crear conciencia en sí misma.

También es de vital importancia dejar presente como se realizó el proceso de trabajo dentro del área de practica como parte fundamental de un acompañamiento en prevención, promoción y recopilación documental en salud mental en diferentes espacios o enfoques.

## Técnicas e Instrumentos de organización de la Información con sus resultados.

Para desarrollar esta sistematización realizamos encuestas revisión documental y análisis de datos a partir de los resultados obtenidos en las encuestas y las bases de datos suministradas. Las encuestas tenían como fin observar el arraigo de los y las usuarios a sus derechos y deberes y en análisis de datos nos permitió conocer si existía dicho arraigo y que estrategias se pueden construir para su fortalecimiento.

### Revisión documental

Esta revisión documental se dividió en dos secciones en orden cronológico, inicialmente fue la revisión documental que permitió conocer el marco contextual y la base de datos del CAP donde se divisaron las estadísticas que mostraremos a continuación que fundamento la necesidad de revisar el tema de derechos, deberes y beneficios, y en segunda instancia toda la información que fundamento el protocolo con conceptos y normatividad que está presente en el documento referente al marco teórico y legal.

### *Datos estadísticos del consultorio del 2021 y 2022.*

Numerador:		Número total de citas incumplidas en consulta de psicología en el mes.													
Denominador:		Número total de consultas programadas de psicología en el periodo ( mes )													
Unidad de medición:		Relación porcentual													
Factor:		100													
Fórmula de cálculo:		Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100													
Porcentaje de citas incumplidas en consulta de psicología.	Unidad de medición	INDICADOR												RESULTADO	
		ENERO	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL	PROMEDIO
Número total de citas incumplidas en consulta de psicología en el mes.	100%	0	25	36	15	17	21	22	22	28	21	30	17	254	
Número total de consultas programadas de psicología en el periodo ( mes )		0	97	122	99	179	207	259	192	290	259	203	101	2008	
META		15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	
INDICADOR		0%	26%	30%	15%	9%	10%	8%	11%	10%	8%	15%	17%	159,4%	

Figura # 4, Porcentaje de citas incumplidas en consulta de psicología 2020.

Fuente: base de datos indicadores del consultorio (2021)

Respecto al número de incumplimiento (falla directamente) tenemos porcentajes que incluso se duplican llegando al inicio del periodo escolar y que sobre pasan durante las vacaciones decembrinas.

UNIMINUTO		AÑO 2022											FECHA Enero 2020		
ASPECTOS GENERALES															
Nombre:		Porcentaje de citas incumplidas en consulta de psicología													
Justificación:		La inasistencia genera pérdida de oportunidades de atención en el CAF, ya que se deja de utilizar el recurso disponible en usuarios que lo necesitan													
Dominio:		Accesibilidad/Oportunidad													
DEFINICIÓN OPERACIONAL															
Numerador:		Número total de citas incumplidas en consulta de psicología en el mes													
Denominador:		Número total de consultas programadas de psicología en el periodo ( mes )													
Unidad de medición:		Relación porcentual													
Factor:		100													
Fórmula de cálculo:		Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100													
Porcentaje de citas incumplidas en consulta de psicología.	Unidad de medición	INDICADOR											RESULTADO		
		ENERO	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL	PROMEDIO
Número total de citas incumplidas en consulta de psicología en el mes.	100%	2	16	15	9	9	7	8	8	25	25	26	4	154	12
Número total de consultas programadas de psicología en el periodo ( mes )		53	101	178	202	188	103	111	167	283	250	245	95	1976	165
META		15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	
INDICADOR		4%	16%	8%	4%	5%	7%	7%	5%	9%	10%	11%	4.2%	8.0%	8.0%

Figura # 5, Porcentaje de citas incumplidas en consulta de psicología 2021.

Fuente: base de datos indicadores del consultorio (2022)

Esta imagen muestra la cantidad de citas incumplidas por los usuarios frente a la cantidad de citas programadas de forma mensual y aunque el margen de alerta es del 15% muchas veces se está cercano a él y es necesario evitar llegar al mismo, tratando de reducirlo a la cancelación oportuna o a la asistencia.

CONSULTORIO DE ATENCION PSICOLOGICA SEDE POLA- UNIMINUTO VRTMM		CODIGO													
CUADRO DE MANDO DE INDICADORES															
AÑO 2020															
DEFINICIÓN OPERACIONAL															
Numerador:		Número total de citas canceladas a consulta de psicología en el mes.													
Denominador:		Número total de consultas programadas de psicología en el periodo ( mes )													
Unidad de medición:		Relación porcentual													
Factor:		100													
Fórmula de cálculo:		Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100													
Porcentaje de cancelación de citas programadas a consulta de psicología	Unidad de medición	INDICADOR											RESULTADO		
		ENERO	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL	PROMEDIO
Número total de citas canceladas a consulta de psicología en el mes.	100%	0			10	11	16	22	5	34	38	59	24	219	
Número total de consultas programadas de psicología en el periodo ( mes )		0			99	179	207	299	192	290	259	203	101	1788	
META		15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	
INDICADOR		0%			10%	6%	8%	3%	3%	12%	15%	28%	24%	114.9%	

Figura # 6, Porcentaje de cancelación a citas programadas de psicología 2020.

Fuente: base de datos indicadores del consultorio (2021)

Frente a la anterior tabla mostrada se ven la cantidad de citas por cancelación mensuales respecto al número de citas programadas en el año 2020 en total es un 15% el máximo que se busca por cancelación, sin embargo, respecto a los indicadores se encuentran meses que sobre pasan en el 9%.

UNIMINUTO		CONSULTORIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA SEDE POLA- UNIMINUTO VRTMM											CODIGO		
		CUADRO DE MANDO DE INDICADORES											VERSIÓN		
		AÑO 2022											FECHA Enero 2020		
Nombre:		Porcentaje de cancelación de citas programadas a consulta de psicología													
Justificación:		Accesibilidad/Oportunidad													
Dominio:		Accesibilidad/Oportunidad													
		DEFINICIÓN OPERACIONAL													
Numerador:		Número total de citas canceladas a consulta de psicología en el mes.													
Denominador:		Número total de consultas programadas de psicología en el periodo ( mes )													
Unidad de medición:		Relación porcentual													
Factor:		100													
Formula de calculo:		Divide numerador entre el denominador y multiplica por 100													
Porcentaje de cancelación de citas programadas a consulta de psicología	Unidad de medición	INDICADOR												RESULTADO	
		ENERO	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DICI	TOTAL	PROMEDIO
	100%	15	27	41	49	47	17	27	35	56	53	52	10	429	35
		53	101	178	202	188	103	111	167	283	250	245	95	1976	165
	META	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	15%	

Figura #7, Porcentaje de cancelación a citas programadas de psicología 2021.

Fuente: base de datos indicadores del consultorio (2022)

En esta tabla no se presenta el indicador, pero con los datos entregados podemos revisar los porcentajes de cancelación, visualizando así los siguientes porcentajes: Enero 28.3%, Febrero 26.7%, Marzo 23%, Abril 24.2%, Mayo 25%, Junio 16.5%, Julio 24.3%, Agosto 20.9%, Septiembre 19.7%, Octubre 21.2%, Noviembre 21.2%, Diciembre 10.5%, generando un promedio del 21.2% con un 6.2% por encima del estimado o meta.

Por todas las tablas anteriormente mostradas se encontró la necesidad en el diagnostico presentado durante el semestre B del 2021 dentro de practica 1 y reforzado durante el proceso de sistematización en el periodo A del 2022.

## Encuesta

Se realizó una encuesta sobre derechos, deberes y beneficios del CAP, donde se describía las políticas de privacidad para luego cuestionar respecto a conocimiento de derechos, deberes y beneficios, métodos deseado por la divulgación de sus derechos, deberes y beneficios, y compromiso con su proceso psicológico. Para profundizar los temas anteriores se inicia cuestionario que explora si la persona considera o no que conoce sus derechos, deberes y beneficios y le número de veces que ha sido informado de sus derechos, deberes y beneficios. Se cuestiono la claridad de la información sobre el asunto. Se ahondo sobre lo métodos deseados por los usuarios para la divulgación y promoción de sus derechos, deberes y benéficos. También se interrogo por los compromisos.

### *Resultados de las encuestas:*

Esta encuesta tenía un doble propósito por lo que en este caso pondremos las respuestas de las preguntas que tenían que ver directamente con deberes, derechos y beneficios.

La primera parte de esta encuesta se dedicó a la aceptación de la política de privacidad de datos, en esta los involucrados a trabajar respondieron.

### *Política de privacidad*

Acepto la política de privacidad de datos  
30 respuestas

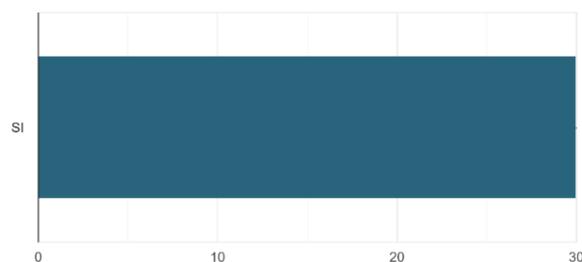


Figura # 8 Fuente: Autor

**Primera pregunta: Nombre de los participantes.**

**Segunda pregunta: Correo de los participantes.**

**Tercera pregunta, título: ¿Con cuál género se identifica?**

¿Con cuál género se identifica?  
30 respuestas

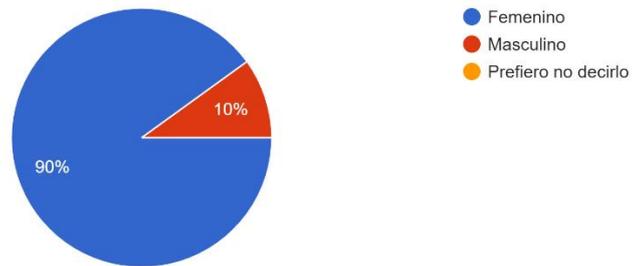


Figura # 9 Fuente: Autor

En esta grafica de los 30 participantes se identifica que el 90% es decir 27 personas son identificadas con el género femenino y 10 con el masculino.

**Cuarta pregunta; título: ¿Qué vínculo tiene con UNIMINUTO?**

¿Qué vínculo tiene con UNIMINUTO?  
30 respuestas

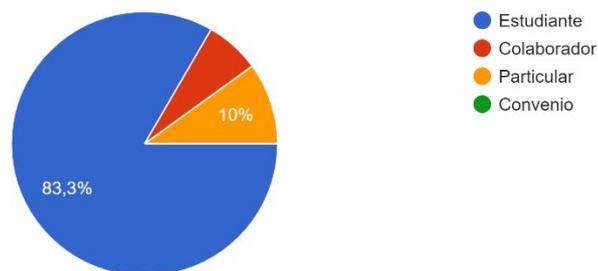


Figura # 10 Fuente: Autor

Se identifican 25 estudiantes, 3 particulares, 2 colaboradores UNIMINUTO.

**Quinta pregunta; título: ¿Usted es conocedor de sus beneficios como Usuario del consultorio?**

¿Usted es conocedor de sus beneficios como Usuario del consultorio?  
30 respuestas

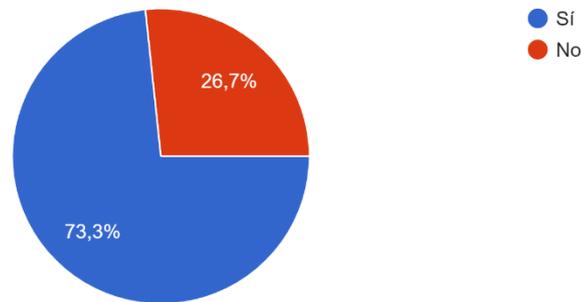


Figura # 11 Fuente: Autor

22 de las 30 personas que responden conocen sus beneficios, 8 de ellas no.

**Sexta pregunta; título: ¿Sabe sobre sus deberes como usuario frente al consultorio?**

¿Sabe sobre sus deberes como usuario frente al consultorio?  
30 respuestas

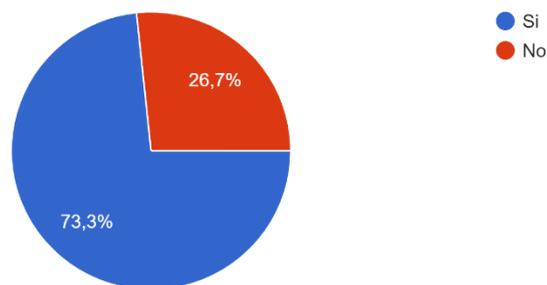


Figura # 12 Fuente: Autor

Nuevamente en esta grafica 22 de las 30 personas que responden conocen sus deberes, 8 de ellas no.

***Séptima pregunta; título: ¿Usted conoce sus derechos como usuario del consultorio?***

¿Usted conoce sus derechos como usuario del consultorio?  
30 respuestas

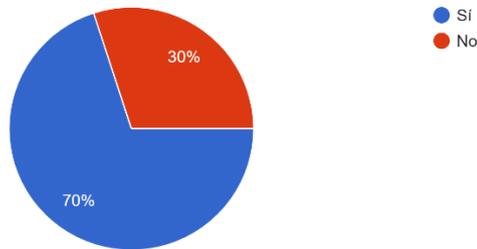


Figura # 13 Fuente: Autor

En esta presentamos que ahora solo 21 de las 30 personas responde que sabe de sus derechos dejando a 9 personas que manifiestan no tener conocimiento de ellos.

***Octava pregunta; título: ¿Cuántas veces le han hablado de sus deberes, beneficios y derechos?***

¿Cuántas veces le han hablado de sus deberes, beneficios y derechos?  
30 respuestas

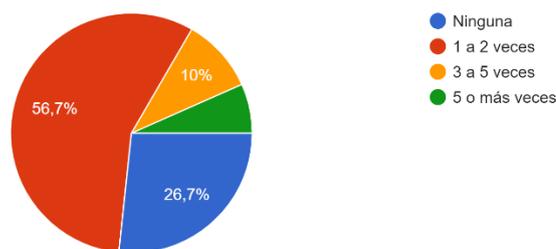


Figura # 14 Fuente: Autor

Revisando un poco más a fondo dentro de los conocimientos y como los han recibido se ve que 8 de las 30 personas que respondieron nunca les han hablado sobre sus deberes, derechos y beneficios, 17 de ellas han tenido la oportunidad de que les hablaran 1 o dos veces, 3 de ellas de 3 a 5 veces y 2 de 5 a más.

**Novena pregunta; título: De 1 a 3 ¿Qué tan claro es su conocimiento respecto a sus deberes, beneficios y derechos?**

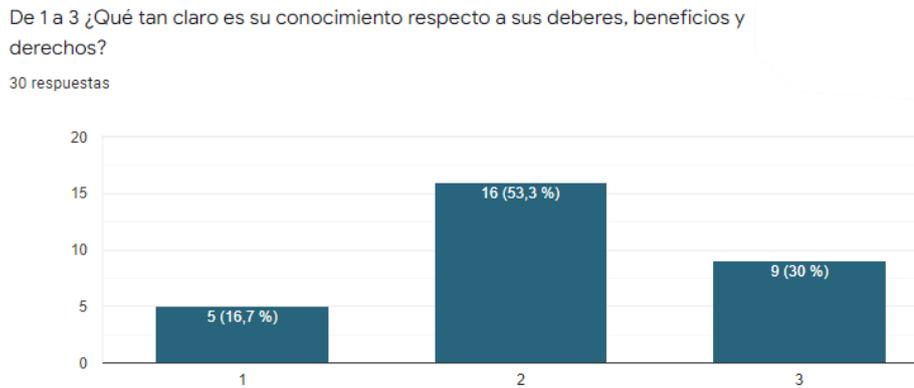


Figura # 15 Fuente: Autor.

Teniendo en cuenta que si hay conocimiento es necesario saber que tan claro es el mismo por lo que se pidió una pequeña evaluación de 1 a 3 donde, 1 era “No lo tengo claro”, 2 era “Me queda un poco claro” y 3 “Me queda muy claro” teniendo como resultado que en el número 1, 5 de esas personas es decir el 16,7% puntuaron que no lo tienen claro, en el número 2, 16 de esas personas es decir el 53,3% puntuaron que les queda poco claro y tan solo 9 de esas personas con el 30% puntuaron en el número 3, que les queda muy claro.

**Decima pregunta; título: ¿Qué mecanismos le gustaría fueran implementados por el consultorio para comunicar sus deberes, beneficios y derechos?**



Figura # 16 Fuente: Autor

Aquí se puede visualizar cual es el medio por el que los usuarios que respondieron la encuesta encuentran más afinidad para recibir la información de sus derechos, deberes y beneficios, siendo más solicitado el video con un 70% seguido del banner con un 26,7%, hay que tener en cuenta que en esta pregunta había la opción de marcar más de una respuesta.

***Decimo primera pregunta; título: ¿Usted conoce la importancia de su proceso de atención psicológica dentro del consultorio?***

¿Usted conoce la importancia de su proceso de atención psicológica dentro del consultorio?  
30 respuestas

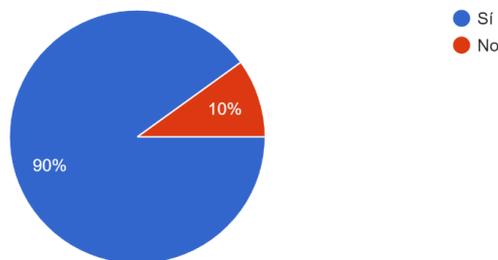


Figura # 17 Fuente: Autor

De las 30 personas que respondieron 27 dicen saber la importancia de su proceso mientras, 3 de ellas contestan no saber.

***Décimo tercera pregunta; título: ¿Qué tan importante es para usted su proceso en el consultorio de 1 a 5?***

¿Qué tan importante es para usted su proceso en el consultorio de 1 a 5?  
30 respuestas

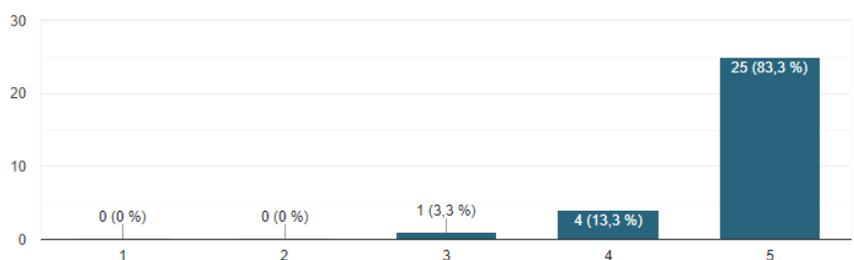


Figura # 18 Fuente: Autor

Aquí los participantes de la encuesta respondieron en su mayoría que para ellos el proceso dentro del consultorio es de gran importancia siendo un total de 83,3%.

***Décimo cuarta pregunta; título: ¿Cuál es su grado de compromiso frente a su proceso?***

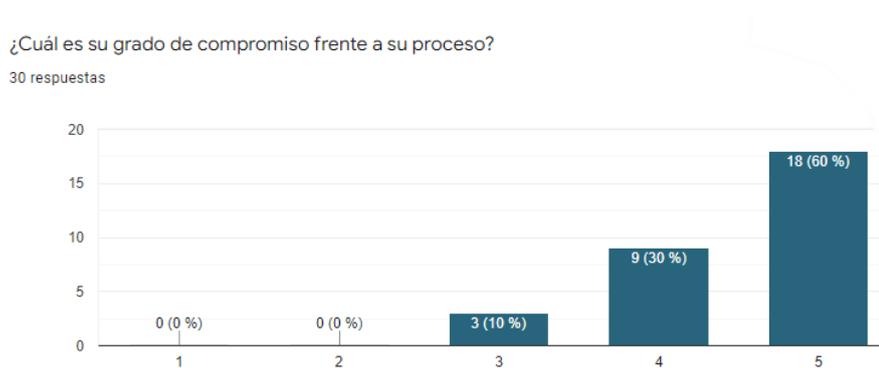


Figura # 19 Fuente: Autor

El grado de compromiso de las personas que contestaron la encuesta se encuentra en un 60% para muy comprometido y un 30% para comprometido.

***Décimo quinta pregunta; título: ¿Es consciente de la importancia de mantener su proceso sin interrupción hasta terminarlo?***

¿Es consciente de la importancia de mantener su proceso sin interrupción hasta terminarlo?  
30 respuestas

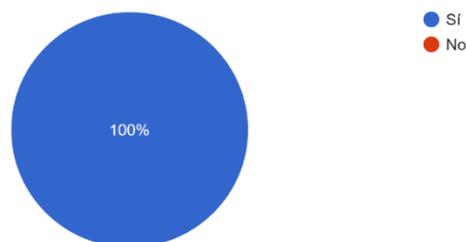


Figura # 20 Fuente: Autor

Todos los que respondieron son conscientes de la importancia de mantener su proceso sin interrupción.

***Décimo sexta pregunta; título: ¿Le han comentado sobre la importancia de mantener su proceso?***

¿Le han comentado sobre la importancia de mantener su proceso?  
30 respuestas

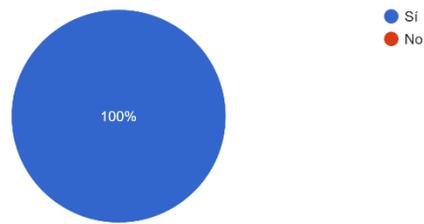


Figura # 21 Fuente: Autor

A todos los que respondieron se les ha comunicado la importancia de mantener su proceso.

***Décimo séptima pregunta; título: ¿De qué forma le gustaría que le comunicaran sobre la importancia de mantener su proceso de forma continua hasta terminarlo?***

¿De qué forma le gustaría que le comunicaran sobre la importancia de mantener su proceso de forma continua hasta terminarlo?  
30 respuestas

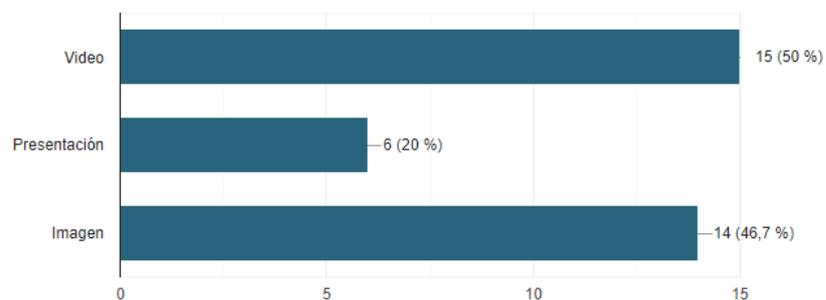


Figura # 22 Fuente: Autor

Esta pregunta nuevamente era de elección múltiple por lo que los que respondieron podían elegir de una o más respuestas, volvemos a ver presente que el video y el banner o imagen, es la forma en la que prefieren recibir la información.

Estas últimas preguntas se realizaron dentro de la encuesta, pero no están involucradas con el trabajo de sistematización, sin embargo, informamos que fueron parte de la encuesta pues se encuentran también en lo anexos.

*Décimo octava pregunta; título: ¿Le gustaría mantener su proceso durante vacaciones de forma autónoma?*

*Décimo novena pregunta; título: ¿De qué formas le gustaría mantener el proceso autónomo durante las vacaciones?*

Al final de este documento en el anexo “Tablas” se presentan las tablas de las que salieron las gráficas de este documento.

#### ***Conclusiones de la encuesta:***

Aun que tuvimos una buena respuesta al conocimiento general en derechos, deberes y beneficios dentro de los usuarios del consultorio, hay que tener en cuenta dos factores de gran importancia. El primero es que la encuesta fue presentada a 131 usuarios, de los cuales solo 30 la respondieron y se manifestaron, dejando a 101 personas sin contestar o responder algo respecto a la misma, evidenciando la falta de compromiso con el consultorio y los materiales que se les entrega volviendo esto una falla en sus deberes. El segundo es plantear que, aunque 30 personas comprometidas con su proceso respondieron un porcentaje de las mismas evidencio poco conocimiento o apropiación a los deberes, derechos y beneficios de consultorio, presentándose cómo personas comprometidas por su propia causa y no por el conocimiento necesario para hacerlo

### *Análisis de datos*

Luego de practicar las encuestas y ver los datos en la revisión documental se realizó un análisis de los resultados obtenidos en conjunto con fuentes bibliográficas que nos permiten identificar las principales problemáticas en la concepción, conocimiento y apropiación de los derechos, deberes y beneficios.

### **Protocolo**

Se diseña un protocolo con el fin de generar un paso a paso de mecanismos idóneos y didácticos para la promoción y divulgación de los derechos, deberes y benéficos de los usuarios del CAP, buscando la concientización e incremento del grado de compromiso con los procesos desarrollados en el CAP, para el trabajo conjunto de los psicólogos y administrativos.

### **Actores Protagonistas de la Experiencia**

Los actores de esta sistematización de práctica profesional son los 131 usuarios de rangos de edad diverso desconocido, de estos se conoce que 27 se identifican con el género femenino y 3 con el género masculino, todos son usuarios del CAP. Se conoce que 25 son estudiantes, 3 son particulares y 2 son cooperadores de UNIMNUTO. También como actores están los 4 psicólogos del CAP, la encargada de secretaria del consultorio y la doctora Sandra Monrroy directora del CAP.

### **Reconstrucción de la experiencia.**

Todo lo referente a la experiencia vivida en el CAP se verá dentro del anexo a través de la recapitulación de lo vivido, teniendo en cuenta el rol como practicante hasta el último momento previo a la entrega de este trabajo, referente las estrategias brindadas en prevención y promoción dentro de las áreas encargadas por parte del CAP y adicionalmente a el proceso a sistematizar que es la promoción de los derechos, deberes y beneficios del CAP desde diferentes frentes.

### **Las reflexiones de fondo: ¿Por qué pasó lo que pasó?**

En este apartado podríamos reunir una cantidad de causas que impactan el por qué es necesario realizar un buen proceso de apropiación al consultorio, sin embargo hablar de como la falta de conocimiento permea no solo a los usuarios y a los administrativos me genera una mayor reflexión enfocándome en mi labor como practicante y como me vi afectada, entrar al CAP te crea una expectativa de trabajo con paciente de forma inmediata, desde el primer momento es lo que más te inculcan con la responsabilidad que tienes al tener a un paciente en manos y tener que llevar un proceso terapéutico así se acompañado, esto me llevo a plantearme que tan buena debía ser cumpliendo con mis deberes y como debía superarme en los mismos.

Sin embargo no tuve paciente con la cual trabajar, el compromiso por parte de ella era casi nulo, asistió a un total de 3 citas, de las cuales yo realmente pude participar de tan solo 2, porque la primera se solicitaba el permiso para la entrada del practicante, al no tener paciente vi como mi proceso de creación de estrategias se frenó por no tener mayor conocimiento del paciente más allá del hipotético, mi trabajo de implementación de las estrategias no se realizó, pues no tenía con quien implementar mis conocimientos, lo que genera un malestar general en mi persona, puesto que entre a una práctica en el área clínica para generar conocimiento clínico, no obstante aunque si lo genere a través de las capacitaciones y el acompañamiento de mi jefe inmediato no es lo mismo que afianzarlo de forma práctica para complementar el proceso teórico que es el ideal de una práctica.

En esta práctica todo mi conocimiento cambio, aprendí mucho más de lo que creía, claro que el trabajo en comunidad y el alcance a diferentes poblaciones me genero un conocimiento practico, pero especialmente en el que yo me quería centrar no fue satisfecho, por lo que se generó esta sistematización enfocada en concientizar sobre esos deberes, derechos y beneficios que los usuarios comúnmente no conocen o tienen presentes.

Dando como recomendación a mi lugar de practica que en todo momento me acogió y llevo de la mano esta herramienta para difusión de los deberes, derechos y beneficios que será el protocolo, esto con la idea de incentivar a la creación de nuevas estrategias que mantengan a los usuarios apegados al consultorio con un mayor cariño referente a lo que estar en consulta significa, a lo que adquirir el compromiso de estar implica, creando en ellos un sentido de esperanza, pertenencia y aprecio a ellos como usuarios y al consultorio como prestador del servicio que les ayuda, se compromete y trabaja por su salud mental.

## **Unión de la experiencia de la practica con la sistematización**

Dentro del proceso de la practica inicialmente entendía que el acompañamiento terapéutico era lo único que podría llamarse practica clínica, pero poco a poco la prevención y la promoción en salud mental fue entrando en mi campo de comprensión sobre la psicología clínica con algunas de las capacitaciones del CAP, esto siendo reforzado por el trabajo de la sistematización es decir mi protocolo de apropiación, pues para poder trabajarlo tuve que revisar mucha normativa colombiana instruyéndome el lo que significaba la prevención y promoción en la salud general, siendo un punto critico para que la salud pueda tomar un rumbo de bienestar, previniendo o diagnosticando de forma oportuna, ya que al existir la prevención hay conocimiento de lo que podría afectar o no dentro en la cotidianidad y cuando hay promoción oportuna encontramos en momentos óptimos el tratamiento adecuado, dentro del proceso de las responsabilidades del CAP realice muchas actividades de promoción y prevención que dentro del protocolo también se encuentran reflejadas, como los videos o los Banners.

## Conclusiones

En este apartado se plasman las conclusiones de esta sistematización luego de haber realizado el estudio detallado del conocimiento de los usuarios respecto a sus derechos, deberes y beneficios y de repensar lo vivido durante las prácticas profesionales.

El estudio de los derechos y deberes es algo ajeno al pensamiento teórico de la psicología, pero en esta sistematización se muestra como hay una estrecha relación entre estos dos conceptos en la obtención de beneficios a la hora de la atención psicológica. Haciendo necesaria la profundización en conceptos legales del ejercicio psicológico.

Los mecanismos tradicionales como afiches no son mecanismos idóneos para la divulgación de información, o por lo menos, de la información objeto de estudio. Son formas alejadas de los usuarios que no se adaptan a las nuevas tecnologías y a las nuevas formas de atención psicológica que nos ha traído el siglo XXI y en especial el salto de garrocha que no proporcione la emergencia sanitaria a raíz del COVID-19 en especial con el uso de las TIC en la atención en el sistema de salud.

El desconocimiento de los deberes, derechos y de los beneficios genera un desincentivo y desarraigo por parte de los usuarios en el proceso de atención psicológica, ya que los usuarios desconocen cuáles son los provechos que obtendrán al cumplir los deberes y a disfrutar de sus derechos dentro del CAP. Por otro lado, el mismo desconocimiento también genera una traba administrativa al momento de realizar trámite, ejemplo de ello es la falta de cupo por asignación de citas a las cuales no van los usuarios, impidiendo el descongestionamiento de agenda, lo anterior como consecuencia de desconocer los deberes.

Por lo que en conclusión es necesario crear nuevos métodos que inmiscuyan a los usuarios dentro de los derechos y deberes, haciéndolo parte activa del proceso de atención

psicológica del CAP, la relación de todo esto que tiene tinte organizacional por los temas normativas en el proceso de área administrativa pero realmente es un ejercicio inmenso de promoción y prevención en salud mental que ayuda a fortalecer a los usuarios constantemente.

En cuanto a los beneficios que presenta la concientización de los usuarios en deberes, derechos y beneficios al CAP son tres: cumplimiento de misión, obtención de visión y eficiencia administrativa. A continuación, explicaremos cada uno de los beneficios.

Cumplimiento de la misión del CAP. Recordemos que la misión del CAP es “Propender por la salud mental de las personas y comunidades, mediante estrategias de promoción, prevención e intervención accesibles, pertinentes y oportunas, mejorando la calidad de vida del individuo, la familia y el entorno, a través de acciones individuales, colectivas, sociales y educativas” (CAP, 2021). Dentro de la misión esta la inclinación por la salud mental de la comunidad, con una vocación social encaminada a mejorar la vida de las personas. El concientizar a los usuarios y a las usuarias de sus deberes, derechos y beneficios permite que el proceso psicológico se realice de forma constante, persistente y con autocuidado, generando un compromiso con el proceso y dándole valor al mismo. Entonces en primer lugar, como beneficio al CAP es el cumplimiento de su misión al generar mayor bienestar a los usuarios en su salud mental, generando permanencia y compromiso con el proceso psicológico.

Obtención de la visión del CAP. Cabe recordar que la visión del CAP es “Seremos reconocidos como referente a nivel nacional, por la prestación de servicios de salud mental con calidad y por el impacto de las acciones que fortalecen la composición del tejido social, mediante la investigación y las estrategias de intervención, promoción y prevención.” (CAP, 2021) El protocolo que se expondrá es una clara estrategia de intervención, promoción y

prevención en salud mental que propende el autocuidado y la concientización de la importancia de los procesos psicológicos. Una forma de destacar a nivel nacional es siendo cercanos a los usuarios mostrando preocupación por sus procesos y realizando un acompañamiento al mismo. Un servicio de salud mental de calidad se compone en lograr beneficios a la comunidad respetando los derechos y logrando el cumplimiento voluntario y libre de los deberes, este protocolo generara una concientización encaminada a lograr dicho cometido. En este orden de ideas, en segundo lugar, tenemos que el protocolo al concientizar a los usuarios sobre sus derechos, deberes y beneficios nos acerca a la visión de CAP en ser destacados en nuestro servicio en salud mental.

Por último, el tercer beneficio que se podría obtener al aplicar este protocolo de concientización en derechos, deberes y beneficios será la eficiencia en trámites administrativos al interior del CAP. El CAP al ser un ente que presta servicios cuenta con trámites administrativos como recepción de documentos y asignación de citas. Con el fin de lograr que la asignación de citas sea más pronta y ágil, tener una comunicación constante con los usuarios, como lo plantea este protocolo, podría permitir tener actualizada la agenda en tiempo real, liberando espacios para personas que necesitan la atención psicológica en esos momentos. Por otro lado, al generar un sentido de pertenencia por parte de los usuarios se podrían dar dos resultados, el primero será la protección y cuidado de la planta física del CAP y el segundo será el envío de documentos de forma espontánea sin la necesidad de reiterar sucesivamente o de dejar a un lado tramites por desidia en los usuarios.

## **Recomendaciones**

Como recomendaciones al CAP inicialmente presento que debería brindar a los practicantes un acercamiento al área administrativa para generar un conocimiento global e integral de lo que es el Consultorio y lo que implica en cuanto a manejos de datos, administración de horarios, uso de las herramientas como cartillas y protocolos.

También sería de gran importancia que a raíz de lo que investigue y observe en el CAP, exista la posibilidad de que los practicantes se empapen de todo el proceso de concientización y acercamiento a los pacientes por medio para la concientización en derechos, deberes y beneficios, pues es parte de la prevención y la promoción, si no es posible que varios o todos los practicantes realicen este trabajo, sería pertinente que existiera un practicante dedicado a realizar estas actividades que están enfocadas en la promoción del CAP y la salud mental de los usuarios.

Finalmente recomiendo que los puntos; o impactos como lo presente en el protocolo; propuestos para la concientización de los deberes, derechos y beneficios, sean puestos en práctica, sean aprobados y puestos próximamente en práctica dentro del consultorio ya que estos harán sentir a los usuarios parte de una institución que está al tanto de ellos buscando su bienestar en salud mental.

## BIBLIOGRAFIA Y REFERENTES:

Álvarez, I. (2000). *SOBRE EL CONCEPTO DE DEBER JURÍDICO DE HANS KELSEN*.

Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

<http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:BFD-2000-16-91B0E365/PDF>

Arriaga, Emilio Gerardo (2003). La Teoría de Niklas Luhmann. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, 10 (32), .[fecha de Consulta 20 de Abril de 2022]. ISSN: 1405-

1435. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503211>

Asale, R. (2022). *derecho, derecha* / *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/derecho>

Asale, R. (2022a). *deber* / *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/deber>

Asale, R. (2022b). *obligado, obligada* / *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/obligado>

CAP, 2021 “CONSULTORIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA VICERRECTORÍA TOLIMA Y MAGDALENA MEDIO CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS 2021” Plataforma estratégica CAP 2021, Documentos del CAP para diagnóstico.

CAP. (2019). *Derechos y deberes* [Banner].

Cruz, J. A. (2017). Los derechos subjetivos. Una breve explicación historico-conceptual. En *Hacia una teoría constitucional de los derechos humanos. Colección Constitución y Derechos* (pp. 21–38).

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4746/3.pdf>

EL CONGRESO DE LA REPLUBLICA DE COLOMBIA. (21 de enero 2013) Ley 1616 del 2013. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

EL CONGRESO DE LA REPLUBLICA DE COLOMBIA. (23 de diciembre 1993) Ley 100 del 1993. Recuperado de

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=5248](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=5248)

EL CONGRESO DE LA REPLUBLICA DE COLOMBIA. (26 de agosto del 2019) Ley 1996 del 2019 Recuperado de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1996\\_2019.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1996_2019.html)

EL CONGRESO DE LA REPLUBLICA DE COLOMBIA. (6 de septiembre del 2006) Ley 1090 del 2006. Recuperado de

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=66205](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=66205)

Gonzales, A. (2015). *Introducción al derecho* (10.<sup>a</sup> ed.). librería ediciones del profesional.

Google. (2022). *Universidad Minuto de Dios*. Google Maps.

<https://www.google.com.co/maps/place/Universidad+Minuto+de+Dios/@4.448477,->

[75.2470674,18.8z/data=!4m8!1m2!2m1!1scale+3+%26+Carrera+4,+Ibagu%C3%A9,+Tolima!3m4!1s0x8e38c481efbd8999:0x303e21aeb5df31e8!8m2!3d4.4483137!4d-75.2470772?hl=es&authuser=0](https://www.google.com.co/maps/place/Universidad+Minuto+de+Dios/@4.448477,-75.2470674,18.8z/data=!4m8!1m2!2m1!1scale+3+%26+Carrera+4,+Ibagu%C3%A9,+Tolima!3m4!1s0x8e38c481efbd8999:0x303e21aeb5df31e8!8m2!3d4.4483137!4d-75.2470772?hl=es&authuser=0)

Hammurabi, R. de B., & Lara Peinado, F. (1986). Código de Hammurabi. Editorial Tecnos.

Hurtado, C. (s. f.). *Sobre la distinción entre derechos fundamentales y derechos humanos*.

Corte Interamericana de Derechos Humanos.

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r28772.pdf>

Jaramillo, M. L. (2007). *DEBERES Y DERECHOS PROCESALES EN EL ESTADO SOCIAL DE DERECHO*. OPINION. <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v6n11/v6n11a4.pdf>

LAYMI, T. (2010). *LA ÉTICA DEL DEBER DE KANT PARA LA SOCIEDAD ACTUAL*.

Biblioteca Francisco Xavier Clavigero.

<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015261/015261s.pdf>

Luño, P. A. E. (1995). *Derechos humanos, estado de derecho y constitución* (5.<sup>a</sup> ed.).

Madrid-Tecnos.

Medina, F. (s. f.). *La responsabilidad internacional del Estado por actos de particulares:*

*análisis jurisprudencial interamericano*. Corte Interamericana de Derechos Humanos.

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r26724.pdf>

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. (6 de mayo del 2016) DECRETO

NÚMERO 780, Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Recuperado de

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf)

Mintrabajo. (2022). *¿Qué es la Seguridad Social?* Ministerio de Trabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social>

Nikken, P. (1994). *El concepto de los derechos humanos*. Civilis derechos humanos.

<https://www.civilisac.org/civilis/wp-content/uploads/El-concepto-de-derechos-humanos-Pedro-Nikken.pdf>

Nino, C. S. (2013). *Introducción al análisis del derecho* (2.<sup>a</sup> ed.). Astrea.

ONU. (s. f.). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Departamento de Información

Pública de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/documents/udhr/history.shtml>

R. (2020, 25 junio). *beneficio* / *Diccionario de la lengua española (2001)*. «Diccionario

esencial de la lengua española». <https://www.rae.es/drae2001/beneficio>

- Reyes, P, A. (s. f.). *¿Por qué tenemos derechos humanos?* Corte Interamericana de Derechos Humanos. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/R22848.pdf>
- Rivera, F. (2004). EL IMPERATIVO CATEGÓRICO EN LA FUNDAMENTACIÓN DE LA METAFÍSICA DE LAS COSTUMBRES. *Revista Digital Universitaria*, 5(11).  
[http://www.revista.unam.mx/vol.5/num11/art81/dic\\_art81.pdf](http://www.revista.unam.mx/vol.5/num11/art81/dic_art81.pdf)
- Roman, R. E. (1980). *Conferencias de Obligaciones*. Temis.
- Sagastume, M. (1991). *¿QUÉ SON LOS DERECHOS HUMANOS? EVOLUCION HISTORICA*. Tipografía Nacional de Guatemala C. A.  
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/15872r.pdf>
- Solis, B. (s. f.). *EVOLUCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS*. Biblioteca jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3100/9.pdf>
- Vega, G. (2018). *Hechos y Derechos*. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/12556/14135>

## Anexos

### Anexo A. Tablas y Encuesta.

*Tabla "Política de privacidad"*

	SI	NO
Acepto la política de privacidad de datos	30	0

*Tabla "Con cual genero se identifica"*

	FEMENINO	MASCULINO	PREFIERO NO DECIRLO
¿Con cuál género se identifica?	27	3	0

*Tabla "¿Qué vínculo tiene con UNIMINUTO?"*

	ESTUDIANTE	COLABORADOR	PARTICULAR	CONVENIO
¿Qué vínculo tiene con UNIMINUTO?	25	2	3	0

*Tabla "¿Usted es conocedor de sus beneficios como Usuario del consultorio?"*

	SI	NO
¿Usted es conocedor de sus beneficios como Usuario del consultorio?	22	8

**Tabla “¿Sabe sobre sus deberes como usuario frente al consultorio?”**

	SI	NO
¿Sabe sobre sus deberes como usuario frente al consultorio?	22	8

**Tabla “¿Usted conoce sus derechos como usuario del consultorio?”**

	SI	NO
¿Usted conoce sus derechos como usuario del consultorio?	21	9

**Tabla” ¿Cuántas veces le han hablado de sus deberes, beneficios y derechos?”**

	NINGUNA	1 a 2 VECES	3 a 5 veces	5 o ás veces
¿Cuántas veces le han hablado de sus deberes, beneficios y derechos?	8	17	3	2

**Tabla “De 1 a 3 ¿Qué tan claro es su conocimiento respecto a sus deberes, beneficios y derechos?”**

	1	2	3
De 1 a 3 ¿Qué tan claro es su conocimiento respecto a sus deberes, beneficios y derechos?	5	16	9

***¿Tabla “¿Qué mecanismos le gustaría fueran implementados por el consultorio para comunicar sus deberes, beneficios y derechos?”***

	BANNER	VIDEO	PANFLETO	FOLLETO
¿Qué mecanismos le gustaría fueran implementados por el consultorio para comunicar sus deberes, beneficios y derechos?	8	21	7	1

***Tabla “¿Usted conoce la importancia de su proceso de atención psicológica dentro del consultorio?”***

	SI	NO
¿Usted conoce la importancia de su proceso de atención psicológica dentro del consultorio?	27	3

***Tabla “¿Qué tan importante es para usted su proceso en el consultorio de 1 a 5?”***

	1	2	3	4	5
¿Qué tan importante es para usted su proceso en el consultorio de 1 a 5?	0	0	1	4	24

***Tabla “¿Cuál es su grado de compromiso frente a su proceso?”***

	1	2	3	4	5
¿Qué tan importante es para usted su proceso en el consultorio de 1 a 5?	0	0	3	9	18

**Tabla “¿Es consciente de la importancia de mantener su proceso sin interrupción hasta terminarlo?”**

	SI	NO
¿Es consciente de la importancia de mantener su proceso sin interrupción hasta terminarlo?	30	0

**Tabla “¿Le han comentado sobre la importancia de mantener su proceso?”**

	SI	NO
¿Le han comentado sobre la importancia de mantener su proceso?	30	0

**Tabla “¿De qué forma le gustaría que le comunicaran sobre la importancia de mantener su proceso de forma continua hasta terminarlo?”**

	VIDEO	PRESENTACIÓN	IMAGEN
¿De qué forma le gustaría que le comunicaran sobre la importancia de mantener su proceso de forma continua hasta terminarlo?	15	6	14

## Encuesta:



### Cuestionario derechos, deberes y beneficios.

Todas las respuestas son confidenciales, el motivo de esta encuesta es mejorar la experiencia con el consultorio.

jbahamondel@uniminuto.edu.co (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

Acepto la política de privacidad de datos \*

Sí

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Por favor responde todas las preguntas con sinceridad

Nombre \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Correo electrónico \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

¿Con cuál género se identifica? \*

Femenino

Masculino

Prefiero no decirlo

Otro: \_\_\_\_\_

¿Qué vínculo tiene con UNIMINUTO? \*

Si su respuesta es Convenio, especifique cual en la casilla 'Otro'

Estudiante

Colaborador

Particular

Convenio

Otro: \_\_\_\_\_

¿Usted es conocedor de sus beneficios como Usuario del consultorio? \*

Sí

No

¿Sabe sobre sus deberes como usuario frente al consultorio? \*

Sí

No

¿Usted conoce sus derechos como usuario del consultorio? \*

Sí

No

¿Cuántas veces le han hablado de sus deberes, beneficios y derechos? \*

Ninguna

1 a 2 veces

3 a 5 veces

5 o más veces

De 1 a 3 ¿Qué tan claro es su conocimiento respecto a sus deberes, beneficios y derechos? \*

1. No lo tengo claro. 2. Me queda un poco claro 3. Me queda muy claro

No me queda claro      1      2      3      Me queda muy claro

¿Qué mecanismos le gustaría fueran implementados por el consultorio para comunicar sus deberes, beneficios y derechos? \*

- Banner
- Video
- Panfleto
- Otro: \_\_\_\_\_

¿Usted conoce la importancia de su proceso de atención psicológica dentro del consultorio? \*

- Sí
- No

¿Qué tan importante es para usted su proceso en el consultorio de 1 a 5? \*

1. Nada importante 2. Poco importante 3. Medianamente importante 4. Importante 5. Muy importante

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Cuál es su grado de compromiso frente a su proceso? \*

Tenga en cuenta en este punto su asistencia oportuna, el cumplimiento con tareas dejadas por el psicólogo y toda actividad que guarde relación con su proceso dentro del consultorio. 1. No me siento comprometido 2. Poco comprometido 3. Medianamente comprometido 4. Comprometido 5. Muy comprometido

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Es consciente de la importancia de mantener su proceso sin interrupción hasta terminarlo? \*

- Sí
- No

¿Le han comentado sobre la importancia de mantener su proceso? \*

- Sí
- No

¿De qué forma le gustaría que le comunicaran sobre la importancia de mantener su proceso de forma continua hasta terminarlo? \*

- Video
- Presentación
- Imagen
- Otro: \_\_\_\_\_

¿Le gustaría mantener su proceso durante vacaciones de forma autónoma? \*

Esto sería con la entrega de una herramienta que pueda trabajar de forma individual, este punto es aplicable a los procesos que no se culminen y tengan que continuar durante y después del periodo vacacional de sus psicólogos, si usted culmina el proceso antes del periodo vacacional, igual queremos su respuesta para tener una idea más acertada para la comunidad en general

- Sí
- No

¿De qué formas le gustaría mantener el proceso autónomo durante las vacaciones? \*

Puede elegir mas de una

- Medios audiovisuales
- Actividades lúdicas
- Lecturas
- Trabajo de Meditación
- Otro: \_\_\_\_\_

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

## Anexo B: Folletos de presentación del consultorio y muestra de los deberes, derechos y beneficios.

### Folleto para entrega a público menor de edad:

**Ten en cuenta:**

- Deben respetar tu intimidad y tu debes respetar la intimidad de los demás consultantes y cooperadores.
- Tienes el derecho a que te brinden la información necesaria y la que solicites sobre tu proceso, así mismo debes entregar información verídica.

**¡Tienes beneficios!**

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

- HAY ACTIVIDADES DONDE PUEDES APRENDER Y ESTÁN A TU DISPOSICIÓN
- PUEDES SOLICITAR GRUPOS DE APOYO.
- HAY FOROS PARA TI.
- ORIENTACIÓN VOCACIONAL Y PROYECTO DE VIDA.
- TALLERES

¡Pregunta por más!

**Nuestra visión**

"Propender por la salud mental de las personas y comunidades, mediante estrategias de promoción, prevención e intervención accesibles, pertinentes y oportunas, mejorando la calidad de vida del individuo, la familia y el entorno, a través de acciones individuales, colectivas, sociales y educativas." (CAP, 2021)

**Nuestra Misión**

"Seremos reconocidos como referente a nivel nacional, por la prestación de servicios de salud mental con calidad y por el impacto de las acciones que fortalecen la composición del tejido social, mediante la investigación y las estrategias de intervención, promoción y prevención." (CAP, 2021)

**INICIALMENTE RECUERDA:**

Debes tratar y tienes el derecho a ser tratado con dignidad.

**Atención a público**

CEL: 3124665711  
CITAS: 2760490 Ext. 82705  
Correo: consultorio@baguette.unimmuta.edu

Lunes a viernes: 8 a.m. a 12 p.m.  
2 p.m. a 6 p.m.  
Sábado: 8 a.m. a 1 p.m.

**CONSULTORIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

## Folleto par público general:

### RECUERDE

Debe tratar y tiene el derecho a ser tratado con dignidad.

### Nuestra Visión

“Propender por la salud mental de las personas y comunidades, mediante estrategias de promoción, prevención e intervención accesibles, pertinentes y oportunas, mejorando la calidad de vida del individuo, la familia y el entorno, a través de acciones individuales, colectivas, sociales y educativas.” (CAP, 2021)

### Algunos de sus beneficios:

#### PARTICIPAR DE LA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

- Hay actividades donde puede aprender y están a su disposición.
- Puede solicitar grupos de apoyo.
- Hay foros para usted.
- Orientación vocacional y proyecto de vida.
- Talleres.

#### PREGUNTE POR MAS



### Nuestra Misión

“Seremos reconocidos como referente a nivel nacional, por la prestación de servicios de salud mental con calidad y por el impacto de las acciones que fortalecen la composición del tejido social, mediante la investigación y las estrategias de intervención, promoción y prevención.” (CAP, 2021)



### Tenga en cuenta que:

- Deben respetar su intimidad y usted debe respetar la intimidad de los demás consultantes y cooperadores.
- Tiene derecho a que le brinden la información necesaria y la que solicite sobre tu procesos, así mismo debe entregar información verídica sobre usted.

### Atención al público

CEL: 3124665711  
CITAS: 2760490 Ext. 82705  
Correo: [consultorioibague@uniminuto.edu](mailto:consultorioibague@uniminuto.edu)  
Lunes a viernes: 8 a.m. a 12 p.m.  
2 p.m. a 6 p.m.  
Sábado: 8 a.m. a 1 p.m.



CONSULTORIO DE  
ATENCIÓN PSICOLÓGICA

IBAGUÉ - TOLIMA



**Banners con muestras de los derechos y deberes del usuario:**

Consultorio de Atención Psicológica  
Juleth B.D.

## RECUERDA SIEMPRE TUS DERECHOS



Recibir trato digno, teniendo la oportunidad de colocar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

En caso de tener la minoría de edad o inconsciencia, tu decisión debe ser dejada por escrito, bajo la autorización de tus representantes



Tener acceso a la información de las actividades de promoción y prevención, que se repete tu voluntad de participar o no en ellos y en investigaciones.



Que te hablen claramente sobre lo que implica tu tratamiento y procedimiento.



## NO OLVIDES TUS DEBERES COMO USUARIO



Asiste de forma cumplida y paga oportunamente.



Cuida tu salud, usa racionalmente las instalaciones y servicios.



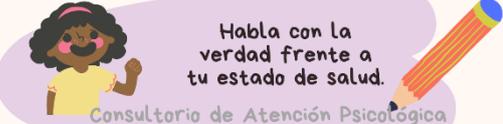
Participa de las actividades de promoción y prevención.



Trata a todos con dignidad e identificate.

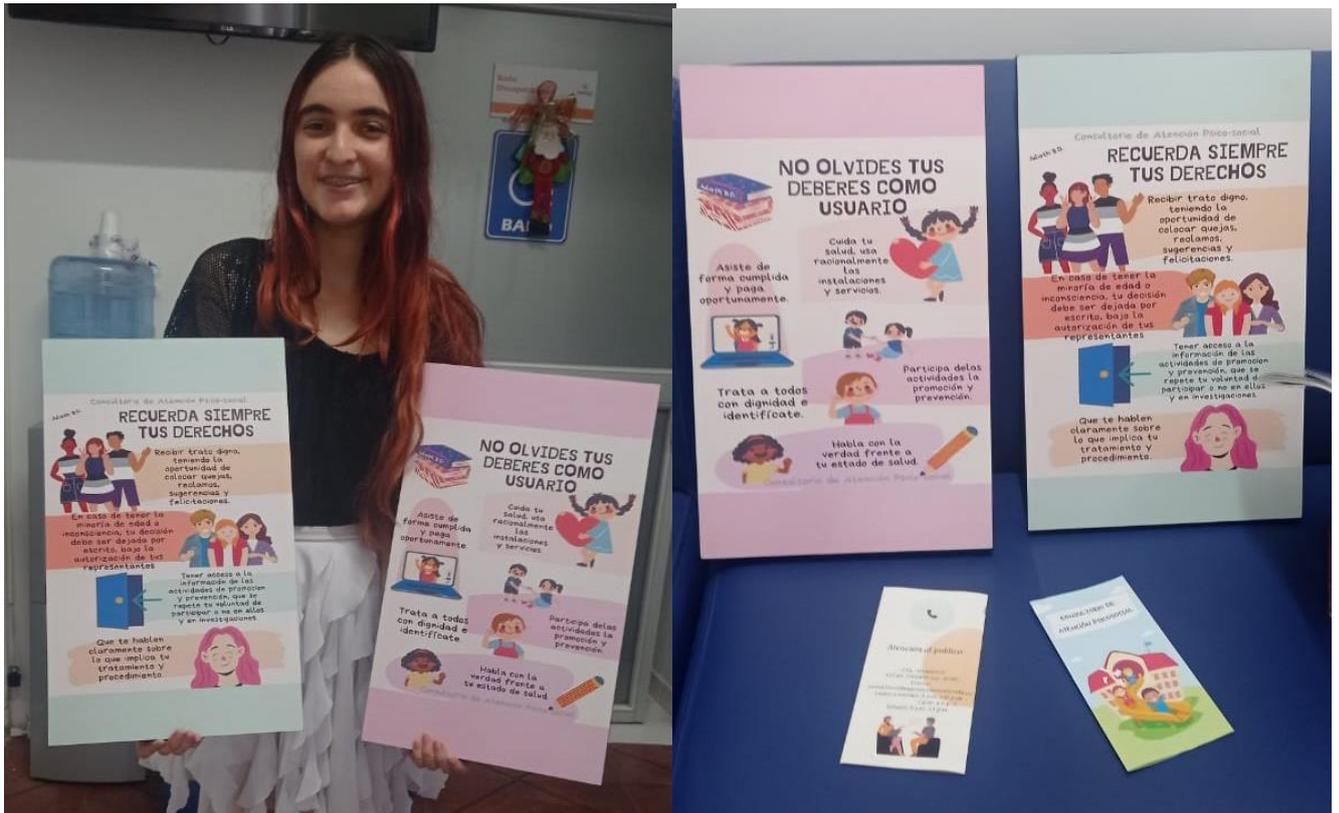


Habla con la verdad frente a tu estado de salud.



Consultorio de Atención Psicológica

## Fotos de entrega de los Banners y Folletos:



## Protocolo:

Se presenta protocolo que mantiene la misma bibliografía y referencias que el trabajo de sistematización.

# Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Rectoría de Tolima y Magdalena Medio, municipio de Ibagué Tolima

**Diseñado por:**  
Julieth Bahamon Delgado



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educación de calidad al alcance de todos  
Vigilada MinEduación



*Transformando a Colombia*

**Diseñado por:**  
Julieth Bahamon Delgado

## **Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP**

Dentro de una institución que se preocupa por el mantenimiento de la salud mental, es de suma importancia presentar a sus usuarios cuales son sus derechos y sus deberes; generándole conciencia de que cumplir con los mismos le traerá beneficios. Por ello es importante mantener un proceso de adecuada difusión de esta información para su constante manejo y uso.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# OBJETIVO

Generar un paso a paso con aquellas acciones que puedan impactar de forma significativa a los usuarios del Consultorio de Atención Psicológica frente a sus derechos, deberes y beneficios.

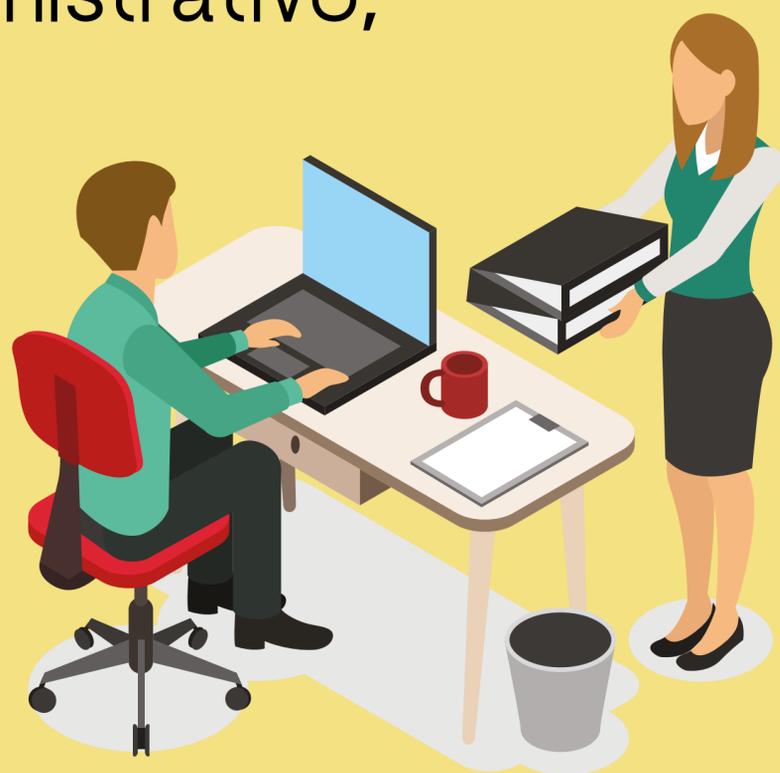


Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Este protocolo está dirigido a todas las personas que estén involucradas con los usuarios del CAP, es decir, jefe administrativo, psicólogos, auxiliar administrativo, practicantes y demás colaboradores que tengan ejercicio dentro del CAP.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# RESPONSABLES

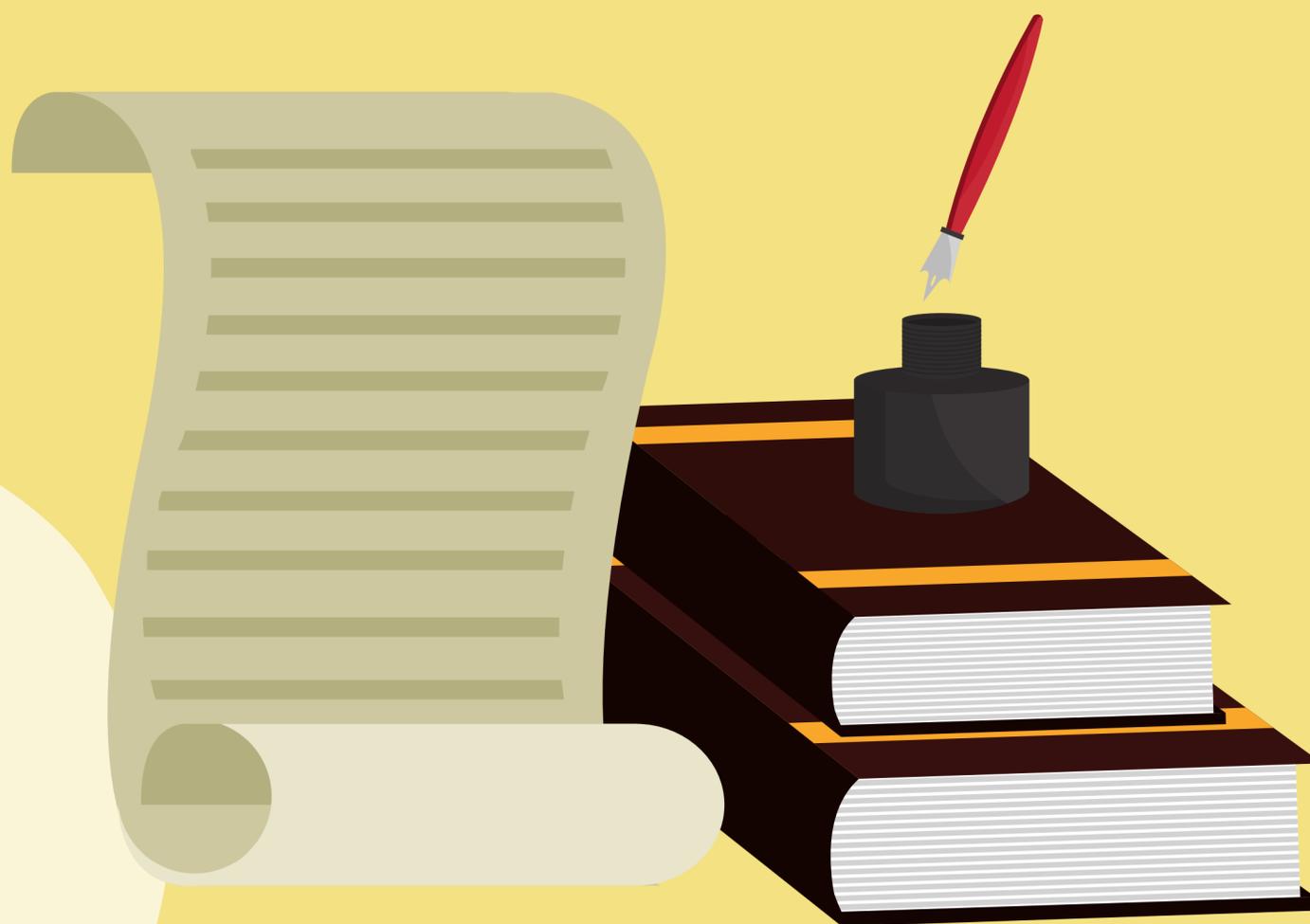
Las labores relacionadas con la concientización en deberes, derechos y beneficios que tienen los usuarios del consultorio, son labores repartidas entre todos los colaboradores y relacionados desde el CAP con los usuarios.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Marco Legal normativo



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Dentro de este protocolo se debe tener en cuenta que los derechos, deberes y beneficios son parte de la normatividad de un lugar, por lo que tener en cuenta las leyes que priorizan, nombran y estipulan los mismos es esencial.



# Decreto 780 del 2016

El Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, es un decreto recopilatorio, en este se ordenan las reglamentaciones para instituciones enfocadas en el sector salud. El Consultorio

de Atención Psicológica es una entidad de salud por lo tanto nos rige legalmente.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

## Ley 100 de 1993

Esta ley es la encargada de presentar el conjunto de instituciones, normativas y procesos necesarios para que una comunidad o persona pueda tener una calidad de vida. Esto través de los planes y programas presentados por el Estado en garantía de cumplimiento, para el cubrimiento integral frente a contingencias relacionadas con la salud. Esto para prevenir situaciones que perjudiquen la misma desde la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, buscando el bienestar del individuo y de la comunidad.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

## Ley 1090 del 2000

Esta ley es expedida por el congreso “Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones”. Es una normativa



que regula la actividad de los psicólogos, siendo de vital importancia tenerla presente por el área de practica que es precisamente

un consultorio de atención psicológica donde trabajan profesionales de la psicología.

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

## Ley 1616 de 2013

Esta ley es expedida por el congreso de Colombia el 21 de enero del 2013 y lleva como nombre: "LEY DE SALUD MENTAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES". Toda esta ley trata sobre garantizar el derecho a la salud mental, mostrando sus prioridades, lugares de acción y enfoque; por lo que el conglomero general es de la ley en importancia. de gran importancia.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Ley 1751 del 2015

Ley expedida por el congreso de Colombia donde se regula el derecho fundamental a la salud. El objeto de esta ley es presentar los elementos esenciales, los principios, derechos y deberes frente a la salud en general.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Resolución 13437

En esta resolución se estipula el decálogo de los derechos de los usuarios, complementado todo el proceso de concientización dentro de este protocolo.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# ALCANCE

Para aplicar a todos los usuarios del consultorio o personas que estén iniciando proceso para entrar en consulta.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Requerimientos

- Ser usuario o estar iniciando proceso para entrar en consulta,
- Se necesita el consentimiento informado, ya que usaremos la siguiente información:

- Autorización
- Datos personales.
- Número de contacto.
- Correo electrónico.

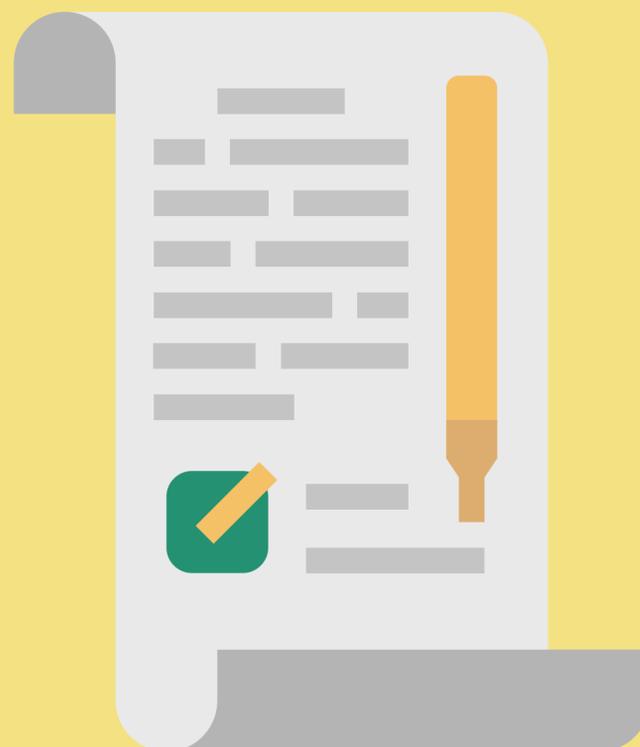


Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Recuerda qué es el consentimiento informado:

El consentimiento informado es el documento donde se describe brevemente al CAP y se habla de lo que implica la realización de una consulta con los pagos correspondientes, los beneficios que se pueden tener con la continuidad y como es responsabilidad del usuario continuar con el proceso. Dentro del mismo se consultan algunos datos personales para integrar la información a la base de datos.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educación de calidad al alcance de todos  
Vigilada MinEduación



*Transformando a Colombia*

# Conceptos



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

## Beneficio

El beneficio para el usuario del consultorio es la culminación de los objetivos planteados para el tratamiento terapéutico derivado de su compromiso con el proceso terapéutico y con el propio consultorio, dándole resultados positivos.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Derecho

Los derechos relacionados con nuestra área de práctica, que sería el CAP, son todas aquellas acciones que la institución tiene que cumplir por obligación con sus usuarios. Generándole así un amparo correspondiente al proceso adquirido con su salud mental estipulándose en diagnóstico, promoción y prevención de esta.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

## Deber

Los deberes son acciones que los usuarios tienen con el CAP y consigo mismos a modo de auto-obligación que genere la continuación correcta de su proceso. Puesto que no tienen de manera imperativa la realización de las acciones propuestas, pero si se tiene la necesidad de desarrollar para su propio bienestar.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Derechos



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Derechos

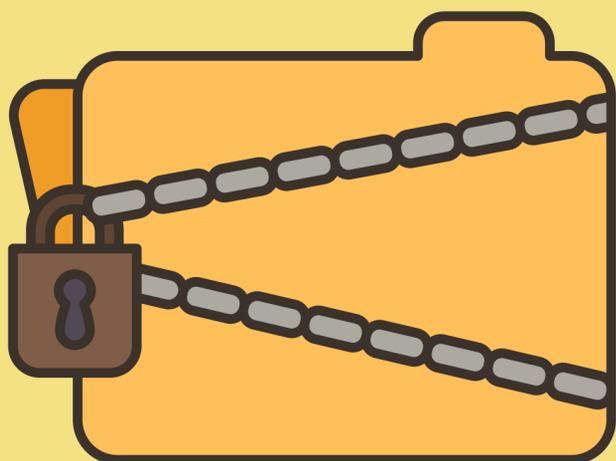
Recibir información sobre las implicaciones de su procedimiento y tratamiento de forma clara y completa por parte del profesional tratante.



Acceder a información por los programas de promoción y prevención de la salud.

# Derechos

Recibir trato digno.



Que la información de su historia clínica sea tratada de manera confidencial.

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Derechos

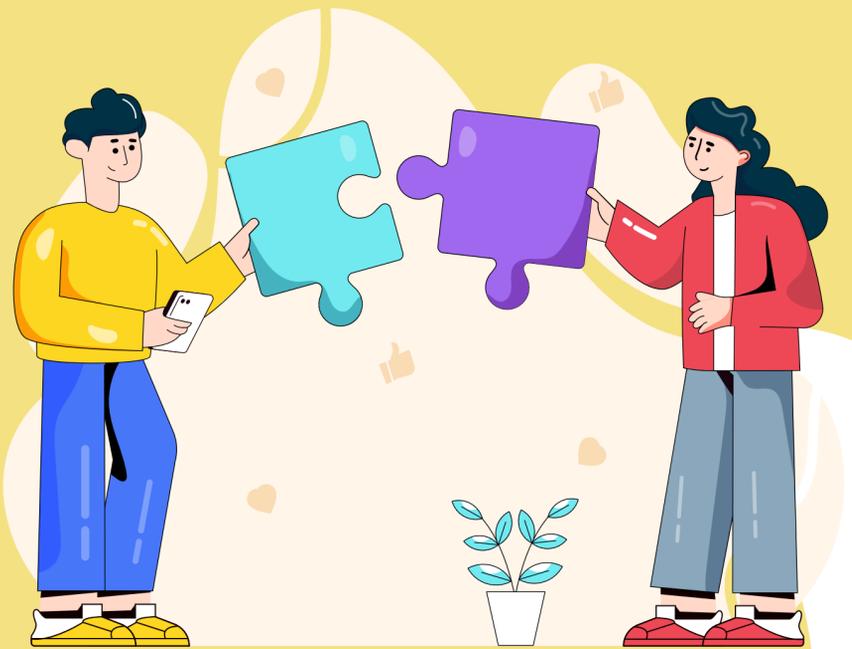
Que sus familiares o representantes en caso de inconsciencia o minoría de edad, autoricen los procedimientos profesionales. Dejando expresa constancia escrita de su decisión.



Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.

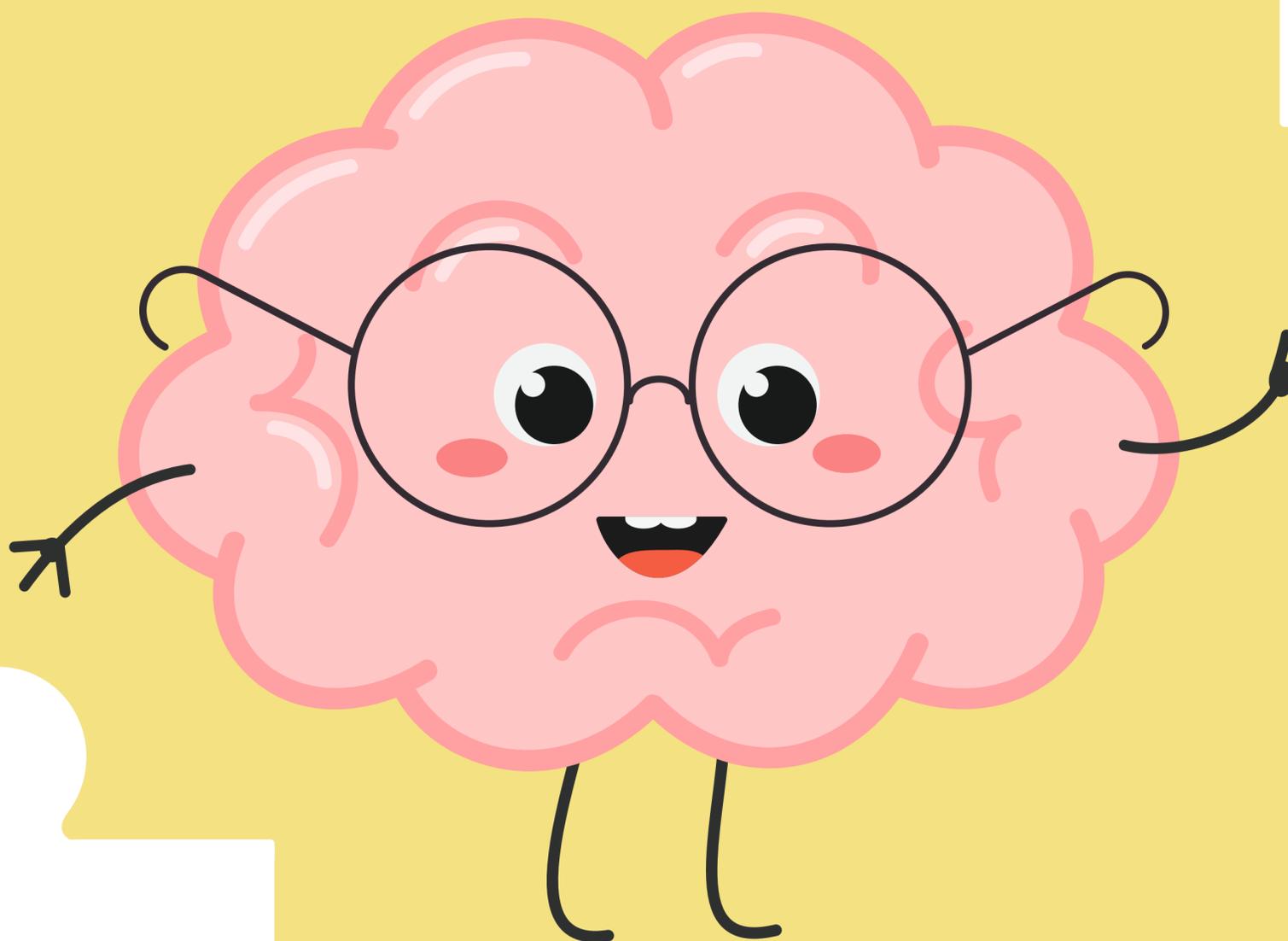
# Derechos

Que se respete su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.



Colocar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Recibir y revisar la información relacionada con los costos de su atención en salud.

# Deberes



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Deberes



Tratar con dignidad al equipo de salud que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.

Procurar el cuidado de su salud y la salud de su comunidad. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# Deberes

Cumplir con el pago oportuno de su cotización al sistema de salud, el pago por los servicios prestados y el reglamento de instructivo de la institución donde es atendido.



Participar en los programas de promoción y prevención.

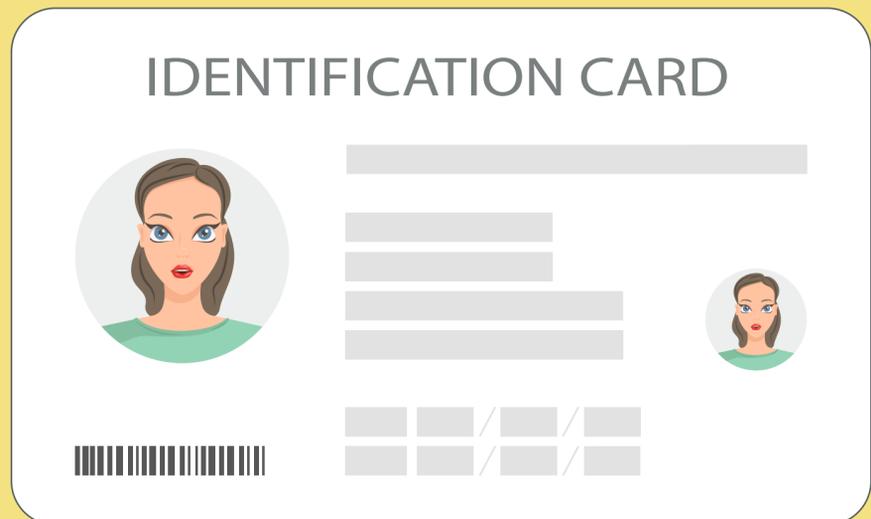


# Deberes



Asistir de manera  
cumplida a las consultas  
y servicios  
programados.

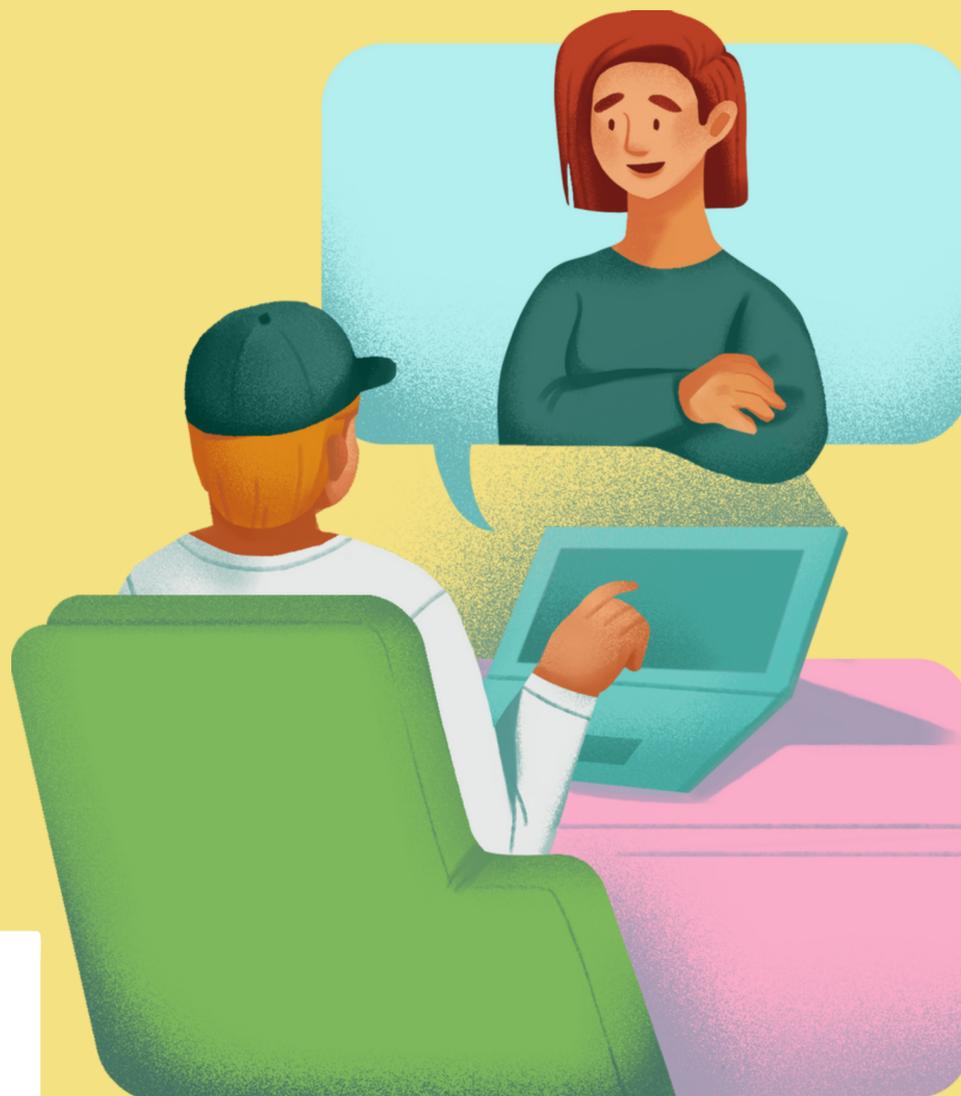
Presentar su  
documento de  
identificación en el  
momento de la  
atención.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Proporcionar información  
veraz, clara y completa sobre  
su estado de salud.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado



# Descripción del

# procedimiento

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

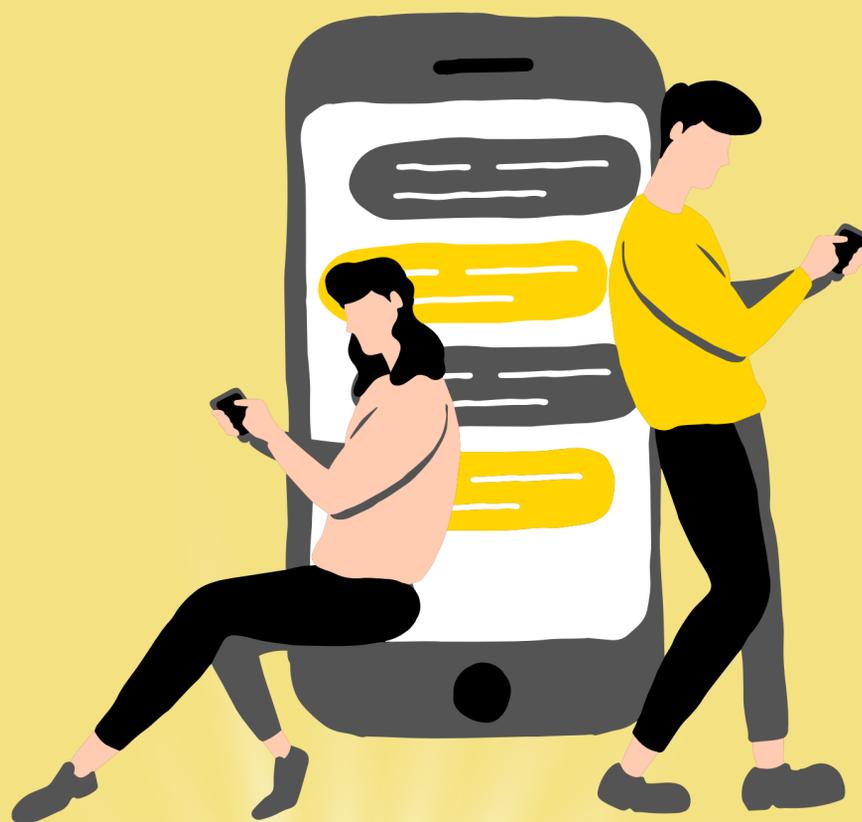
# Descripción del procedimiento

Antes de iniciar este paso a paso, es de suma importancia entender que impactar al usuario de las formas aquí presentadas va generarle cercanía a la institución. Esto lo hará apropiarse de los conceptos que se le presenten o mantener los mismos presentes en su diario vivir. Concientizar es un acto de promoción y prevención, ejerció de vital importancia para la salud mental.

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Cuando contemos con la información de contacto suministrada en el consentimiento informado, enviaremos al usuario un material visual que describa de forma breve los derechos y deberes a los cuales está vinculado al ser miembro activo del CAP.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Ejemplo:

1. El apartado de derechos y deberes de este documento.
2. Un banner realizado para eso.
3. El ya estipulado.

La idea es que sea un material fácil de digerir y recordar.



Estos ejemplo fueron entregados en el 2021 por la autora como producto

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

En la primera cita (Sea virtual o presencial) que tenga el usuario se dispondrá de diez minutos durante, antes o después de la sesión, con el fin de instruir a la persona sobre los derechos, deberes y beneficios que trae el proceso que ha decidido iniciar, y dónde podrá consultar el contenido de ellos en el consultorio.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

El espacio de diez minutos se llamará:  
**"INDUCCIÓN A TU SALUD MENTAL"**  
y será dirigido por cualquier persona ya sea  
administrativo, practicante o psicólogo que  
sea parte del CAP.

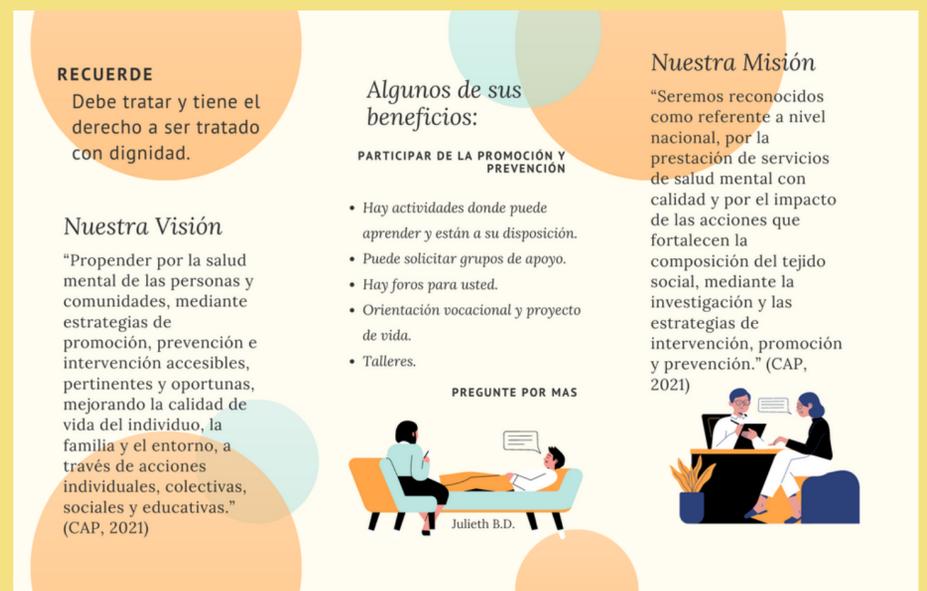


Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Luego de dada la inducción a tu proceso de salud mental se entregará un folleto que contendrá:

1. Un recordatorio de los derechos y deberes de mayor impacto.
2. Los beneficios del consultorio.
3. La visión y misión del consultorio.
4. Contactos del CAP.



Estos ejemplo fueron entregados en el 2021 por la autora como producto

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieith Bahamon Delgado

Esta información será entrega de forma física si el usuario asiste de manera presencial y si el usuario asiste a su inducción de manera virtual se remitirá un banner, de ser posible, o el contenido del banner por los medios de comunicación suministrados en el consentimiento informado.



Estos ejemplo fueron entregados en el 2021 por la autora como producto

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
 Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

## Es hora de incentivar y recordar a los usuarios

- Este punto es repetitivo durante todo el proceso y consta de 4 tipos de mensajes que se deben enviar a todos los usuarios planteando iniciar desde la semana 1 después de la primera sesión.



NOTA: Esto es importante por que hará sentir al usuario más cercano al consultorio y lo mantendrá comunicado con el mismo

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Enviar mensajes que incentiven actividades relacionadas con salud mental, enviado una semana después de la primera sesión. El mensaje debe contener:

- Saludo cordial y amistoso.
- Un tip en salud mental o recordatorio de que la salud mental es importante.
- Incentivo para tomar nuevamente consulta.
- Despedida



NOTA: Este mensaje puede ser una imagen o un escrito

Enviar un mensaje que recuerde un derecho que tiene el usuario, una semana después del impacto 4.1. El mensaje debe contener:

- Saludo cordial y amistoso.
- Un derecho del usuario y como este le beneficia.
- Incentivo para tomar nuevamente consulta.
- Despedida



NOTA: Este mensaje puede ser una imagen o un escrito

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Enviar un mensaje que recuerde al usuario un deber con el CAP, una semana después del impacto 4.2, el mensaje debe contener:

- Saludo cordial y amistoso.
- Un deber del usuario y como este le beneficia.
- Incentivo para tomar nuevamente consulta.
- Despedida



NOTA: Este mensaje puede ser una imagen o un escrito

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Enviar mensaje que incentive actividades de prevención y promoción, una semana después del impacto 4.3, el mensaje debe contener:

- Saludo cordial y amistoso.
- Una actividad de promoción y prevención, o el recordatorio de que puede solicitarla.
- Incentivo para tomar nuevamente consulta.
- Despedida



NOTA: Este mensaje puede ser una imagen o un escrito

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Estos impactos se enviarán durante todo el proceso terapéutico. Se deben ir renovando de forma mensual por lo menos a lo largo de un año y deben diseñarse con la intención de hacer sentir el usuario parte vital del consultorio.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Al momento de realizar este impacto pueden presentarse dos casos, en el caso uno los usuarios han asistido de forma continua al CAP o en el caso dos los usuarios han dejado de asistir al CAP.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

En el caso uno se realizará una actividad de refuerzo sobre concientización en los procesos psicológicos y lo que implican estos en la vida de las personas. Esto se realizará después de la tercera sesión, en la sesión próxima más cercana sin superar la sexta sesión.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

En el caso dos se enviará un mensaje recordatorio o banner recordatorio donde se invite a los usuarios a agendar sus citas y se recuerde los beneficios que trae consigo el proceso psicológico.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Para este impacto es necesario realizar un análisis mensual de los usuarios que han dejado de programar citas y a los cuales ya se les ha aplicado el impacto 5.

Respecto a los usuarios que no han asistido, después de identificados se llamarán para invitarlos a programar citas, en el caso de no contar con la disponibilidad económica para la programación de citas se enviarán actividades de promoción y prevención de salud mental que estén a disposición del CAP o un recordatorio de que en cualquier momento es bien recibido.



Los usuarios que superen el impacto 5 por su continuidad, pero, que deserten en el proceso se aplicaran los impactos 5.2 y 6 de ser necesario.



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Con el fin de generar sentido de pertenencia se diseñará un video por parte de los practicantes donde se presenten los miembros del CAP y se den a conocer las instalaciones de este y sus derechos y deberes. Este video será renovado en cada practica con el fin de estar en constante cambio y será remitido dos veces por anualidad a todos los usuarios. El creado por los practicantes del semestre B del año se remitirá en el mes de febrero y en el mes de julio el creado por los practicantes del semestre A.



Este no debe exceder los 5 minutos.

Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

Con la finalidad de agradecer a los usuarios su participación en el CAP, desear unas buenas vacaciones y de recordar su compromiso a volver si no ha terminado proceso. Se diseñará un video por parte de los practicantes, el cual será remitido dos veces al año a los usuarios.



El creado por los practicantes del semestre B del año se remitirá uno en el mes de junio y otro en el mes de noviembre creado por los practicantes del semestre A. Este al igual que el impacto 8 debe ser renovado en cada práctica.

Una vez terminado el proceso con el CAP se enviarán durante un año tres mensajes con un intervalo de cuatro meses. Estos mensajes buscarán recordarle a las personas que el CAP seguirá con las puertas abiertas, pues tienen derechos que pueden hacer válidos en el servicio de salud mental, este debe contener.

- Saludo cordial y amistoso.
- Su derecho a acceder a la salud mental y como este le beneficia.
- Despedida



# Impactos

## IMPACTO 1

Cuando contemos con la información de contacto suministrada en el consentimiento informado, enviaremos al usuario un material visual que describa de forma breve los derechos y deberes a los cuales está vinculado al ser miembro activo del CAP. .



## IMPACTO 2

En la primera cita (Sea virtual o presencial) que tenga el usuario se dispondrá de diez minutos durante, antes o después de la sesión, con el fin de instruir a la persona sobre los derechos, deberes y beneficios que trae el proceso que ha decidido iniciar, y dónde podrá consultar el contenido de ellos en el consultorio.



## IMPACTO 3

Luego de dada la inducción a tu proceso de salud mental se entregará un folleto que contendrá:

- Un recordatorio de los derechos y deberes de mayor impacto.
- Los beneficios del consultorio.
- La visión y misión del consultorio.
- Contactos del CAP.



## IMPACTO 4

Es hora de incentivar y recordar a los usuarios

- Este punto es repetitivo durante todo el proceso y consta de 4 tipos de mensajes que se deben enviar a todos los usuarios planteando iniciar desde la semana 1 después de la primera sesión.



## IMPACTO 5

Al momento de realizar este impacto pueden presentarse dos casos, en el caso uno los usuarios han asistido de forma continua al CAP o en el caso dos los usuarios han dejado de asistir al CAP.



## IMPACTO 5.1.

En el caso uno se realizará una actividad de refuerzo sobre concientización en los procesos psicológicos y lo que implican estos en la vida de las personas. Esto se realizará después de la tercera sesión, en la sesión próxima más cercana sin superar la sexta sesión.



## IMPACTO 5.2.

En el caso dos se enviará un mensaje recordatorio o banner recordatorio donde se invite a los usuarios a agendar sus citas y se recuerde los beneficios que trae consigo el proceso psicológico.



## IMPACTO 6

Respecto a los usuarios que no han asistido, después de identificados se llamarán para invitarlos a programar citas, en el caso de no contar con la disponibilidad económica para la programación de citas se enviarán actividades de promoción y prevención de salud mental que estén a disposición del CAP o un recordatorio de que en cualquier momento es bien recibido.



## Continuación de Impactos

### IMPACTO 7

Los usuarios que superen el impacto 5 por su continuidad, pero, que deserten en el proceso se aplicaran los impactos 5.2 y 6 de ser necesario.



### IMPACTO 8 Y 9

Estos impactos son anuales y se explicaran al final de este documento

### IMPACTO 10

Una vez terminado el proceso con el CAP se enviarán durante un año tres mensajes con un intervalo de cuatro meses. Estos mensajes buscarán recordarle a las personas que el CAP seguirá con las puertas abiertas, pues tienen derechos que pueden hacer válidos en el servicio de salud mental, este debe contener.

- Saludo cordial y amistoso.
- Su derecho a acceder a la salud mental y como este le beneficia.
- Despedida



## IMPACTO 8 Y 9

### 8

Con el fin de generar sentido de pertenencia se diseñará un video por parte de los practicantes donde se presenten los miembros del CAP y se den a conocer las instalaciones de este y sus derechos y deberes. Este video será renovado en cada practica con el fin de estar en constante cambio y será remitido dos veces por anualidad a todos los usuarios. El creado por los practicantes del semestre B del año se remitirá en el mes de febrero y en el mes de julio el creado por los practicantes del semestre

A. Este no debe exceder los 5 minutos.



### 9

Con la finalidad de agradecer a los usuarios su participación en el CAP, desear unas buenas vacaciones y de recordar su compromiso a volver si no ha terminado proceso. Se diseñará un video por parte de los practicantes, el cual será remitido dos veces al año a los usuarios. El creado por los practicantes del semestre B del año se remitirá uno en el mes de junio y otro en el mes de noviembre creado por los practicantes del semestre A. Este al igual que el impacto 8 debe ser renovado en cada práctica.



**El proceso de concientizar  
va más allá de solo hablar  
del tema. Implica tiempo,  
dedicación, esfuerzo y  
constancia.**



Consultorio de atención psicológica de la Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Protocolo de apropiación en derechos, deberes y beneficios en salud mental para los  
usuarios del CAP

Diseñado por Julieth Bahamon Delgado

# BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Álvarez, I. (2000). SOBRE EL CONCEPTO DE DEBER JURÍDICO DE HANS KELSEN. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación a Distancia. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:BFID-2000-16-91B0E365/PDF>

Arriaga, Emilio Gerardo (2003). La Teoría de Niklas Luhmann. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, 10 (32), .[fecha de Consulta 20 de Abril de 2022]. ISSN: 1405-1435. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503211>

Asale, R. (2022). derecho, derecha | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/derecho>

Asale, R. (2022a). deber | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/deber>

Asale, R. (2022b). obligado, obligada | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/obligado>

# BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

CAP. (2019). Derechos y deberes [Banner].

Cruz, J. A. (2017). Los derechos subjetivos. Una breve explicación histórico-conceptual. En Hacia una teoría constitucional de los derechos humanos. Colección Constitución y Derechos (pp. 21–38).

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4746/3.pdf>

EL CONGRESO DE LA REPLUBLICA DE COLOMBIA. (21 de enero 2013) Ley 1616 del 2013. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

EL CONGRESO DE LA REPLUBLICA DE COLOMBIA. (23 de diciembre 1993) Ley 100 del 1993. Recuperado de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=5248](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=5248)

EL CONGRESO DE LA REPLUBLICA DE COLOMBIA. (26 de agosto del 2019) Ley 1996 del 2019 Recuperado de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1996\\_2019.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1996_2019.html)

# BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

EL CONGRESO DE LA REPLUBLICA DE COLOMBIA. (6 de septiembre del 2006) Ley 1090 del 2006. Recuperado de

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=66205](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=66205)

Gonzales, A. (2015). Introducción al derecho (10.a ed.). librería ediciones del profesional.

Google. (2022). Universidad Minuto de Dios. Google Maps. <https://www.google.com.co/maps/place/Universidad+Minuto+de+Dios/@4.448477,-75.2470674,18.8z/data=!4m8!1m2!2m1!1scale+3+%26+Carrera+4,+Ibagu%C3%A9,+Tolima!3m4!1s0x8e38c481efbd8999:0x303e21aeb5df31e8!8m2!3d4.4483137!4d-75.2470772?hl=es&authuser=0>

Hammurabi, R. de B., & Lara Peinado, F. (1986). Código de Hammurabi. Editorial Tecnos.

Hurtado, C. (s. f.). Sobre la distinción entre derechos fundamentales y derechos humanos. Corte Interamericana de Derechos Humanos.

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r28772.pdf>

# BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Jaramillo, M. L. (2007). DEBERES Y DERECHOS PROCESALES EN EL ESTADO SOCIAL DE DERECHO. OPINION.

<http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v6n11/v6n11a4.pdf>

LAYMI, T. (2010). LA ÉTICA DEL DEBER DE KANT PARA LA SOCIEDAD ACTUAL. Biblioteca Francisco Xavier Clavigero.

<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015261/015261s.pdf>

Luño, P. A. E. (1995). Derechos humanos, estado de derecho y constitución (5.a ed.). Madrid-Tecnos.

Medina, F. (s. f.). La responsabilidad internacional del Estado por actos de particulares: análisis jurisprudencial interamericano. Corte Interamericana de Derechos Humanos. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r26724.pdf>

Mintrabajo. (2022). ¿Qué es la Seguridad Social? Ministerio de Trabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social>  
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. (6 de mayo del 2016) DECRETO NÚMERO 780, Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Recuperado de  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf)

# BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Mintrabajo. (2022). ¿Qué es la Seguridad Social?  
Ministerio de Trabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social>

Nikken, P. (1994). El concepto de los derechos humanos.  
Civilis derechos humanos.

<https://www.civilisac.org/civilis/wp-content/uploads/El-concepto-de-derechos-humanos-Pedro-Nikken.pdf>

Nino, C. S. (2013). Introducción al análisis del derecho (2.a ed.). Astrea.

ONU. (s. f.). Declaración Universal de Derechos Humanos.  
Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas.

<https://www.un.org/es/documents/udhr/history.shtml>

R. (2020, 25 junio). beneficio | Diccionario de la lengua española (2001). «Diccionario esencial de la lengua española». <https://www.rae.es/drae2001/beneficio>

Reyes, P, A. (s. f.). ¿Por qué tenemos derechos humanos? Corte Interamericana de Derechos Humanos.

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/R22848.pdf>

# BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Rivera, F. (2004). EL IMPERATIVO CATEGÓRICO EN LA FUNDAMENTACIÓN DE LA METAFÍSICA DE LAS COSTUMBRES. Revista Digital Universitaria, 5(11).  
[http://www.revista.unam.mx/vol.5/num11/art81/dic\\_art81.pdf](http://www.revista.unam.mx/vol.5/num11/art81/dic_art81.pdf)

Roman, R. E. (1980). Conferencias de Obligaciones. Temis.

Sagastume, M. (1991). ¿QUÉ SON LOS DERECHOS HUMANOS? EVOLUCION HISTORICA. Tipografía Nacional de Guatemala C. A.

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/15872r.pdf>

Solis, B. (s. f.). EVOLUCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. Biblioteca jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3100/9.pdf>

Vega, G. (2018). Hechos y Derechos. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/12556/14135>

A ti que estas aprendiendo a ayudar  
a conccientizar sobre deberes,  
derechos y beneficios.

**Gracias**

