

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-PR-04
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 03/12/2021
	DIVULGACIÓN DERECHOS Y DBERES DE LOS PACIENTES	TRD:
		PÁGINA: 1 de 4

INTRODUCCION

La E.S.E Hospital San Rafael garantiza la puesta en marcha de un programa de socialización de los Derechos y Deberes en salud partiendo de la atención personalizada en los servicios ambulatorios y hospitalarios. Contando con personal calificado, con el propósito de garantizar la satisfacción y cumplimiento de las metas trazadas.

ALCANCE

Deben ser conocidos y aplicados por todo el personal de salud vinculado con la institución y socializados a los usuarios que hagan uso de los diferentes servicios ambulatorios y hospitalarios de la E.S.E.

OBJETIVO

Divulgar con todos los usuarios y funcionarios del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal los deberes y derechos en salud, mediante diferentes estrategias de información, comunicación y educación con el fin de que los identifiquen, los conozcan, los cumplan y los hagan respetar.

DEFINICIONES:

Derechos: son todos los mecanismos legales que protegen a los individuos.

Deberes: son las obligaciones que deben cumplir para poder ejercer sus **derechos**.

Los **derechos y los deberes** se crean para procurar la estabilidad social y una convivencia armoniosa entre los ciudadanos.

Derecho a la Salud: La Constitución de la OMS afirma que “el goce del grado máximo de **salud** que se pueda lograr es uno de los **derechos** fundamentales de todo ser humano.” El **derecho** a la **salud** incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de **salud** de calidad suficiente.

CONSIDERACIONES GENERALES:

DERECHOS:

- Acceder a los servicios sin realizar trámites adicionales a los de ley.
- Acceder a los servicios del Plan de Beneficios de manera oportuna.
- Acceder al servicio de urgencias, sin que te exijan documentos o dinero.
- Acceder a los servicios de salud con el documento de identidad.
- Acceder a los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a tu intimidad.
- Acceder durante todo el proceso de la enfermedad, a la mejor asistencia médica disponible.
- Acceder a los servicios sin interrupción y de manera integral.
- Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-PR-04
		VERSIÓN: 01
	DIVULGACIÓN DERECHOS Y DBERES DE LOS PACIENTES	FECHA: 03/12/2021
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 4

- Recibir atención con prioridad si eres menor de 18 años.
- Recibir orientación respecto a la entidad que debe prestarte los servicios de salud requeridos.
- Recibir como cotizante el pago de licencias e incapacidades médicas.
- Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
- Recibir información de cómo y dónde presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud.
- Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- Recibir información clara y oportuna de tu estado de salud, de los servicios que vayas a recibir y de los riesgos del tratamiento.
- Recibir información sobre los costos de tu atención en salud.
- Recibir una segunda opinión médica si lo deseas y a que tu asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- Decidir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- Decidir si quiere ser incluido en estudios de investigación científica.
- Decidir aceptar o rechazar cualquier tratamiento.
- Decidir que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
- Decidir aceptar o rechazar apoyo espiritual o moral.

DEBERES

El conocimiento de los deberes fortalecerá la relación con la E.S.E. en la prestación del servicio:

- Cuidar tu salud, la de tu familia y comunidad.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que te atienden.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde te prestan dichos servicios.
- Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo a su capacidad económica.

NORMATIVIDAD:

- Ley 100 Artículo 160 Deberes de los pacientes
- Resolución 13437 de 1991 Derechos de los pacientes
- Resolución 1043 de 2006 por el cual se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-PR-04
		VERSIÓN: 01
	DIVULGACIÓN DERECHOS Y DBERES DE LOS PACIENTES	FECHA: 03/12/2021
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 4

CONTENIDO:

QUE	QUIEN	CUANDO	PARA QUE	COMO
Socialización con la junta Directiva de la ESE	Coordinación SIAU	1 vez al año	Para involucrar activamente a las Directivas en el proceso	En reunión con los representantes
Socialización con funcionarios	Coordinación SIAU	1 Vez al año, inducciones	Para involucrar activamente a los funcionarios y que apoyen con la difusión y puesta en práctica	Reuniones de capacitación en coordinación con talento humano
Señalización dentro de la ESE	Comunicaciones	1 vez al año	Dinamizar la estrategia IEC	Ubicación de carteleras en diferentes áreas de la ESE con los deberes y derechos en salud Publicación de deberes y derechos a través de la página web el hospital
Entrega de Folletos educativos	Coordinación SIAU – Auxiliar SIAU	Permanente	Poner en marcha estrategia IEC	Folletos entregados a cada usuario en los diferentes servicios
Divulgación a Usuarios	Coordinación SIAU – Auxiliar SIAU – Funcionarios	Permanente	Para que usuarios sean conocedores de sus derechos y deberes y los pongan en práctica	Reuniones grupales, comunitarias y encuentros personalizados
Socialización con la	Coordinación SIAU	1 vez al año	Para involucrar activamente	Reunión de capacitación dentro del programa de

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-PR-04
		VERSIÓN: 01
	DIVULGACIÓN DERECHOS Y DBERES DE LOS PACIENTES	FECHA: 03/12/2021
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 4

Asociación de usuarios			a los delegados y que apoyen con la difusión y puesta en práctica	participación social en salud.
------------------------	--	--	---	--------------------------------

SEGUIMIENTO DE INDICADORES:

Se realiza seguimiento a las siguientes estrategias

- Conocimiento de deberes y derechos de los usuarios, medido a través de las encuestas de satisfacción
- Conocimiento de deberes y derechos de los funcionarios, medido a través de evaluación

Elaboro: Diana María Patiño – Coordinadora SIAU
 Reviso: Erika Isabel Lasprilla González – Asesora de Calidad
 Aprobó: Wilder Fabián Erazo Álvarez – Coordinador de Calidad