

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

## 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.

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

- 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.

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

## 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

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

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