

GERENCIA

RESOLUCIÓN N°:1636

Por medio de la cual se adoptan los derechos y deberes de los usuarios de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, en cumplimiento del Decreto 780 de 2016 del Ministerio de Salud y la Protección Social.

LA GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR EL DECRETO 165 DE 2021 Y ACTA DE POSESIÓN N° 903 DE 29 DE JULIO DE 2021 Y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia de 1991, consagra como derecho fundamental en su artículo primero "el derecho a la vida".

Que el Ministerio de salud mediante la Resolución 13437 de 1991 que adopta como postulados básicos el propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Publicas y Privadas, además de garantizar a todo paciente el ejercer sin restricciones los derechos descritos en esta resolución por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.

Que es un deber de la institución dar cumplimiento a los postulados de carácter constitucional y legal, entre otros, los de calidad, de eficiencia, universalidad y solidaridad en la prestación del servicio público de salud, enunciados en los artículos 48,49 de la Constitución Política y en su artículo 153 de la Ley 100 de 1993.

Que la Ley 100 de 1993, establece los deberes de los afiliados y beneficiarios del sistema general de seguridad social en salud, reformado por la Ley 1438 de 2011.

Que el Decreto 1599 de 2005 "por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano" "MECI 1000: 2005", compila en un sólo cuerpo normativo los decretos reglamentarios vigentes de competencia del sector de la función pública.

" El Hospital A Su Servicio "



GERENCIA

Que el Ministerio de la Protección Social mediante Decreto 1011 de 2006, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad con sus cuatro componentes, sistema único de habilitación, programa para auditoria para el mejoramiento de la calidad, sistema único de acreditación y sistema de información para la calidad.

Que el Decreto Único Reglamentario Sector Salud 780 del 2006 en sus disposiciones generales artículo 2.1.1.1 Objeto. *"Unificar y actualizar las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, crear el sistema de afiliación y novedades en el citado Sistema, y definir los instrumentos para garantizar la continuidad en la afiliación y el goce efectivo del derecho a la salud."*

El sistema único acreditación modificado por la Resolución 123 de 2012 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, considera dentro del cumplimiento de sus estándares los derechos de los clientes como aspectos de calidad a evaluar, la cual adopta los manuales de estándares de Acreditación se establece en su estándar 1. Código (AsDPa) que la organización debe contar con una declaración de los derechos y deberes de los pacientes incorporada en el plan de direccionamiento estratégico de la organización, que aplica al proceso de atención cliente, así mismo se prevé que el personal ha sido entrenado en el contenido de la declaración de los pacientes y cuenta con herramientas para evaluar que estos comprende y siguen sus directrices, también que los pacientes que van a ser atendidos, conocen y comprenden el contenido de la declaración de sus derechos y deberes.

Que mediante la Resolución 4343 de 2012 se expide la regulación sobre deberes y derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, más conocida como ley de deberes y derechos de los pacientes.

Esta es una normatividad colombiana que reglamenta las acciones concernientes a la atención de estos por parte de las instituciones de la salud con la intención de asegurar un derecho a un trato digno, así como un consentimiento informado que permite a los afiliados al Sistema General de Salud y Seguridad Social contar con la documentación adecuada y suficiente para el ejercicio de sus derechos

Que en aras de dar cumplimiento a los dispuesto en la normatividad vigente, se adopta los deberes y derechos de la E.S.E Hospital San José del Guaviare.

En mérito de lo expuesto,

" El Hospital A Su Servicio "



GERENCIA

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar los derechos y deberes de los usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital San José del Guaviare.

ARTÍCULO SEGUNDO: Son derechos de los usuarios (pacientes- familiares) de la Empresa Social del Estado Hospital San José del Guaviare:

1. **Acceder a los servicios y tecnologías de salud**, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad. De acuerdo con la capacidad instalada y servicios ofertados.
2. **Recibir información sobre los canales formales** para presentar peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y en general, para comunicarse con la administración de la institución, así como a recibir una respuesta oportuna por escrito.
3. **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.
4. **Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante**, 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.
5. **Realizar una óptima disposición** de los residuos hospitalarios y similares generados en la instancia hospitalaria.
6. **Recibir un trato digno**, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
7. **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, y poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
8. **Elegir libremente el médico** y en general los profesionales de la salud, en la institución.
9. **Ser informado** sobre los costos de su atención en salud.

" El Hospital A Su Servicio "



GERENCIA

10. **Protección especial a niñas, niños. Gestantes adulto mayor, persona con discapacidad, población étnica indígena entre otras, indicar que los derechos y deberes en salud que requiera estas poblaciones son para conservar su vida, su dignidad, y su integridad, así como para desarrollarse armónica e integralmente, están especialmente protegidos. Se entiende por niña o niño, toda persona menor de 18 años.**
11. **Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.**
12. **Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.**
13. **Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.**
14. **Aceptar o rechazar procedimiento, por sí mismo o, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o menores de edad a sus familiares, representantes, progenitores, tutores y curadores dejándola en expresa constancia en lo posible escrito.**
15. **Respetar la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.**
16. **Morir con dignidad y respeto de su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.**

ARTÍCULO TERCERO: DEBERES DE LOS USUARIOS: Son deberes de los usuarios (pacientes- familiares) de la Empresa Social del Estado Hospital San José del Guaviare:

1. **Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.**
2. **Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.**
3. **Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.**
4. **Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.**
5. **Cuidar las instalaciones y hacer uso racional de los recursos.**

" El Hospital A Su Servicio "



GERENCIA

6. **Cumplir las normas** y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
7. **Suministrar de manera voluntaria**, oportuna al equipo tratante información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.
8. **Cumplir con los pagos correspondientes** a los servicios en salud recibidos de acuerdo con su capacidad de pago.
9. **Brindar la información requerida para la atención** médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

ARTÍCULO CUARTO: Dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios (pacientes- familiares) que utilizan los servicios de la Empresa Social del Estado Hospital San José del Guaviare.

ARTÍCULO QUINTO: Publíquese el presente acto administrativo en la página web institucional de la E.S.E. Hospital San José del Guaviare.

ARTÍCULO SEXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las resoluciones que le sean contrarias

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en San José del Guaviare, a los 31 días del mes de diciembre de 2023



OVEIDA PARRA NOVOA

Gerente

E.S.E Hospital San José del Guaviare

Elaboró: Mariela Rojas-Profesional universitario de Trabajo Social - E.S.E Hospital San José del Guaviare
Revisó: Haidy Carolina Ospina Valencia -Jefe de oficina jurídica y contratación - E.S.E Hospital San José del Guaviare
Aprobó: Miguel Ángel Cerón Molina- Subgerente de Servicios de Salud - E.S.E Hospital San José del Guaviare

" El Hospital A Su Servicio "

