

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

"Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E."

El Gerente de la E.S.E. SANATORIO DE AGUA DE DIOS, en ejercicio de sus atribuciones legales, estatutarias y reglamentarias, en especial de las conferidas por la Ley 100 de 1993, la **Ley Estatutaria N° 1751 del 16 de febrero de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social** por medio de la cual se regula el derechos fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones, **Artículo 10 Derechos y Deberes de las personas relacionados con la prestación del servicio de la salud.**

CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, normado en el Decreto 1011 del 2006 compilado en el decreto 780 del 2016, busca garantizar el mejoramiento continuo de la calidad, proporcionándole al usuario accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.

Que la Familia Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. de manera voluntaria, se comprometió a implementar el Sistema Único de Acreditación, buscando como propósito general, la satisfacción y aceptación de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, población víctima del conflicto armado, población vulnerable y población con enfoque diferencial, residentes y visitantes.

Que, se debe garantizar al paciente, familia, cuidadores y allegados, una atención en los servicios de salud del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. llena de calidad, calidez, humanización, en donde existan unos deberes y unos derechos, que, en igual proporción, permitan el respeto, la cordialidad, el dialogo y el entendimiento entre el cliente externo y el cliente interno, del recurso humano asistencial y administrativo de la entidad.

Que es necesario asesorar y orientar a los profesionales de la salud que hacen parte del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. en la determinación de normas y procedimientos éticos que garanticen la integridad de la persona humana y promuevan el sano ejercicio de la actividad técnica y científica. Que el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas señala que toda persona tiene derecho a la asistencia médica.

En virtud de lo anterior,

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

“Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E.”

RESUELVE

Que la Ley Estatutaria No 1751 del 16 de Febrero del 2015

POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.

ARTÍCULO PRIMERO. -DECLARATORIA DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES: Los siguientes derechos de los pacientes deben ser ejercidos sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social:

Las personas tienen los siguientes **Derechos** relacionados con la prestación del servicio de salud:

1. ATENCIÓN ACCESIBLE, DE CALIDAD Y EFICAZ

Yo tengo derecho a:

Elegir la institución, el médico y los profesionales que atenderán mi salud y la de mi familia según disponibilidad existente en el SAD que garantice una atención integral, oportuna y de alta calidad.
A recibir una segunda opinión de su condición médica.

2. INFORMACIÓN INTEGRAL

Yo tengo derecho a:

Recibir información permanente de los profesionales tratantes, en forma clara, suficiente y apropiada a mis condiciones psicológicas y culturales, acerca de mi enfermedad, el tratamiento, los procedimientos que me van a realizar:

A conocer el pronóstico, los riesgos que dicho tratamiento conlleve,

A conocer cuales son los cuidados y alertas que debo seguir en casa

A conocer el costo por los servicios prestados.

A ser capacitado y entrenado en el cuidado de mi salud junto con mi familiar o cuidador

A conocer los canales formales para presentar las reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de la entidad, así como a recibir respuestas por escrito

3. RESPETO Y PROTECCIÓN A LA DIGNIDAD HUMANA E INTIMIDAD.

Yo tengo derecho a:

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

"Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E."

Recibir un trato digno, cálido y cortes por parte de los servidores públicos, durante la atención en el SAD, contar con espacios tranquilos, higiénicos y cómodos, en un ambiente de seguridad y privacidad.

A ser respetado como ser humano en mi integridad, sin discriminación por razones de etnia, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencias, condición social y económica, opinión política o filosófica, al respeto por mi intimidad y a las opiniones que tenga.

4. CONFIDENCIALIDAD

Yo tengo derecho a:

Se me garantice absoluta reserva de la información suministrada en el ámbito del acceso a los servicios que tiene el SAD; reserva de la información de mi enfermedad, el resultado de exámenes, la historia clínica, y mi identidad, que solo yo pueda acceder a esta información, el equipo de salud y puede ser conocida por terceros, previa autorización y en los casos previstos en la ley.

5. APOYO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL

Yo tengo derecho a:

Recibir o rechazar el apoyo emocional, espiritual o religioso.

A disfrutar de la compañía y calor humano de mis familiares, allegados y seres queridos, siempre que no interfiera en las decisiones medicas referentes al estado de salud

6. DECIDO SOBRE MÍ. (CONSENTIMIENTO INFORMADO)

Yo tengo derecho a:

Aceptar o rechazar tratamientos, procedimientos, remisiones a otras instituciones o la participación en investigaciones científicas, dejando expresa constancia escrita de mi decisión o cambio de opinión. En caso de inconciencia, minoría de edad o cualquier otra incapacidad definida por la ley, mis familiares o representantes serán quienes ejerzan este derecho.

Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad o la de sus familiares en caso de no ser consciente de ello, a recibir un tratamiento de salud y participar en investigaciones científicas.

7. ATENCIÓN PREFERENCIAL.

Yo tengo derecho a:

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

“Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E.”

Recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad (física, cognitiva, auditiva, visual etc.), adulto mayor de 65 años, gestante o persona con menor de edad en brazos, al igual que toda persona que haga parte de la población en situación o condición de vulnerabilidad.

8. PARTICIPACIÓN SOCIAL

Yo tengo derecho a:

A participar, a elegir y ser elegido a través de los mecanismos establecidos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, para los usuarios, paciente, familia y comunidad.

9. DONACIÓN DE ÓRGANOS

Yo tengo derecho a:

A recibir información y mecanismos para ser donante, igualmente el aceptar o rehusarme a la donación de mis órganos.

10. MORIR CON DIGNIDAD

Yo tengo derecho a:

A ser informado de mi condición y esperanza de vida, y que se me respete la voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural de la fase terminal de mi enfermedad, y que el equipo de salud tome medidas terapéuticas paliativas requeridas.

ARTÍCULO SEGUNDO -ADOPCIÓN DE DEBERES: Son deberes de las personas relacionados con el servicio de salud:

1. CUIDAR MI SALUD Y LA DE LOS DEMÁS

Tengo el deber de:

Mi autocuidado: Acatar las recomendaciones dadas por el equipo de salud, siguiendo las indicaciones del tratamiento, informando oportunamente cambios del estado de salud, fallas percibidas durante la atención y cumpliendo con los cuidados y recomendaciones dadas para el egreso a casa e involucrando a mi familia, acudiente o cuidador para que me acompañe y asuma con responsabilidad mi cuidado, atención y tratamiento. Atender oportunamente las recomendaciones explicadas en los programas de promoción y mantenimiento.

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

“Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E.”

2. AFILIACIÓN

Tengo el deber de:

Informar al ingreso a la institución y al equipo de salud el estado de mi afiliación al SGSSS.

3. PAGAR

Tengo el deber de:

Pagar por los servicios recibidos, cancelando el valor económico correspondiente a la prestación del servicio de salud, conforme al estado de afiliación por concepto de copagos, cuotas moderadoras, pagos compartidos o servicios particulares.

A Pagar por los daños ocasionados a las instalaciones físicas, equipos biomédicos, mobiliario de la institución cuando aplique.

4. PUNTUALIDAD

Tengo el deber de:

Asistir puntualmente a las citas asignadas con acompañante en los casos que ameriten, en condiciones de higiene adecuadas y presentarse con 20 minutos antes de la cita.

Debo avisar en caso de no asistencia, mínimo con 12 horas de anterioridad.

5. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Tengo el deber de:

Firmar la aceptación o rechazo de los procedimientos, tratamiento, traslado entre servicio, remisión o participación en investigaciones científicas definidos en el consentimiento informado previa explicación de su contenido y alcance.

6. BRINDAR TRATO AMABLE Y RESPETUOSO

Tengo el deber de:

Brindar un trato amable y respetuoso a todas las personas que me brindan atención, con quienes me relaciono en el Hospital, a mi familia o cuidador y con los demás pacientes.

7. RESPETAR LA PRIVACIDAD

Tengo el deber de:

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

"Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E."

Tratar con respeto y empatía a las demás personas con las que me relaciono como me gustaría que me trataran.

No tomar fotos o realizar grabaciones dentro de la institución, no debo ingresar a los cubículos o habitaciones de otros pacientes, hago uso adecuado de los equipos tecnológicos como el radio, televisor, celular (quito el brillo, uso de audífonos, dejar los celulares en tono bajo o en vibración; Utilizar un tono de voz moderado.

8. SOLIDARIDAD

Tengo el deber de:

Ser solidario con otros usuarios, entendiendo que ellos puedan estar en situación más crítica que la mía y que el equipo de salud determina la prioridad de la atención.

9. CUIDAR DEL HOSPITAL Y DEL MEDIO AMBIENTE

Tengo el deber de:

Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, equipos e implementos de la institución aplicando las normas establecidas.

Cuidar y respetar los bienes personales y ajenos dejando en su sitio los elementos de uso común. Contribuir con el medio Ambiente depositando correctamente los desechos de acuerdo con la señalización de las canecas. Ayudo con el ahorro del agua y de la energía eléctrica.

10. CUMPLIR LAS NORMAS Y ACTUAR DE BUENA FE FRENTE AL SISTEMA DE SALUD

Tengo el deber de:

No ofrecer dinero, ni incentivos al personal que labora en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E a cambio de beneficios a nombre propio o a tercera persona.

Cumplir con los horarios de visita establecidos por la institución, no ingresar alimentos sin autorización médica.

ARTÍCULO TERCERO. – DECLARATORIA DERECHOS Y DEBERES DE LOS NIÑOS Y NIÑAS

DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS

- **A SER INFORMADO:** Saber la enfermedad que tienes y porque estas en el Hospital.
- **A DECIDIR:** A expresar tus ideas de la atención recibida.

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

“Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E.”

- **A RECIBIR:** Excelente atención médica, que todos te tratemos bien, te llamemos por tu nombre y no te discriminemos por alguna condición física y/o social.

Como Padres y/o Acudientes

- **A SER INFORMADOS:** De manera clara, oportuna y veraz el diagnostico, pronóstico y tratamiento.
- **A DECIDIR:** La aceptación o renuncia a la donación de órganos.
- **A SOLICITAR:** Escogencia del profesional que atienda al paciente de acuerdo con las posibilidades de la organización
- **A RECIBIR:** Atención sin trámites administrativos adicionales a los requeridos por la ley.

DEBERES DE LOS NIÑOS Y NIÑAS

- **INFORMAR:** Al médico todo lo relacionado con el estado de salud.
- **CUIDAR:** Tu salud.
- **CUMPLIR:** Tú y los que te acompañen deben cumplir con todas las recomendaciones dadas por el personal de salud.

Como Padres y/o Acudientes

- **PRESENTAR:** Documento de identidad del paciente y otros que certifiquen la afiliación al sistema de salud.
- **INFORMAR:** Sobre la condición de salud, tratamientos recibidos y antecedentes del paciente de manera precisa, completa y veraz.
- **CUIDAR:** Asumir con responsabilidad el cuidado de la salud del niño, acatando los tratamientos e instrucciones brindadas por el personal que lo atiende.
- **CUMPLIR:** Con el pago oportuno de los servicios prestados, según corresponda.

ARTÍCULO CUARTO. – DERECHOS Y DEBERES DEL CUIDADOR

DERECHOS DEL CUIDADOR DEL PACIENTE

- Conocer el pronóstico del paciente.
- Recibir formación y entrenamiento sobre el cuidado del paciente.
- Ayudarle a buscar soluciones para el cuidado del paciente, teniendo en cuenta sus capacidades individuales.
- Dedicar tiempo para actividades de descanso.

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

"Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E."

- Decir NO frente a las demandas excesivas del paciente.
- Ser tratado por el personal de la salud con respeto y solidaridad.
- Que otras personas participen del cuidado del paciente.
- Disponer de un medio de comunicación con el equipo de salud para aclaración de dudas en el manejo del paciente.

DEBERES DEL CUIDADOR DEL PACIENTE

- Solicitar instrucciones y recomendaciones para el cuidado del paciente.
- Reconocer y expresar sus capacidades y dificultades.
- Compartir con otros familiares la formación y el entrenamiento brindado por el equipo de salud para el cuidado del paciente.
- Dar continuidad al cuidado del paciente en el hogar, según recomendaciones del equipo de salud.
- Tomar decisiones que no afecten el bienestar del paciente.
- Dar continuidad al cuidado del paciente en el hogar, según recomendaciones del equipo de salud.
- Aprender como auto cuidar su salud física y emocional, mientras esté a cargo del cuidado del paciente.
- Comunicar oportunamente los signos de alarma detectados en el paciente, al personal de la salud.

ARTÍCULO QUINTO. – DE LAS ACTIVIDADES. El SAD liderado por la oficina de SIAU implementará las siguientes actividades:

- La declaratoria de los deberes y derechos del paciente del Sanatorio de Agua de Dios será publicado en la página Web, publicado por las redes sociales Facebook y por la red de los computadores institucionales y en televisores de sala de espera, la actividad será apoyada por el grupo líder de sistemas de la información o quien haga sus veces.
- En Comité de Ética Hospitalaria, en el Comité de Gestión y Desempeño, en las reuniones presenciales de grupos de valor e interés, en las salas de espera de consulta externa y laboratorio clínico, en la página Web del Sanatorio, en las redes sociales de la entidad, en el edificio Carrasquilla, en los Albergues Boyacá, San Vicente y Ospina Pérez; se garantiza el proceso de socialización de los deberes y derechos del paciente.

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

“Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E.”

- El comité de ética debe garantizar que se respete los derechos del usuario, su voluntad y autonomía para participar en investigaciones que se desarrollen en la institución; mediante la verificación de que se le haya explicado y entendido la información brindada por el (los) investigador (es), dejando soporte escrito (consentimiento informado). Toda investigación debe ser aprobado en comité de ética mediante acta.
- Los coordinadores, responsables y líderes de cada área apoyarán el proceso de socialización de los deberes y derechos de los usuarios. Los grupos internos de trabajo tendrán autonomía para crear, diseñar, elaborar e implementar actividades lúdicas pedagógicas orientadas a divulgar los deberes y derechos.
- La oficina del sistema de información y atención al usuario SIAU apoyara el proceso de socialización a los usuarios potenciales y activos que acuden al Hospital Herrera Restrepo.

ARTÍCULO SEXTO- MEDIOS DE DIVULGACION: Publíquese los Derechos y Deberes del paciente en los artículos anteriores en lugares visibles del Hospital Herrera Restrepo, así como el uso de otros medios asequibles, tales como:

- Fondos de Pantalla de los computadores Institucionales
- Página WEB del Sanatorio
- Redes sociales del Sanatorio
- Carteleras Institucionales
- Pendones
- Televisores en salas de espera
- Folletos/ Players Institucionales
- Piezas publicitarias
- Video con lenguaje claro e incluyente y enfoque diferencial
- Video de los Derechos y Deberes con la participación de funcionarios y usuarios voluntarios.

Las anteriores actividades se realizarán de manera mancomunada con las diferentes área del SAD las cuales sean pertinentes para alcanzar dicho objetivo, por ejemplo: con el área de sistemas para realizar la publicación en la página WEB, redes sociales, televisores de salas de espera, piezas publicitarias, redes de computadores institucionales, así mismo, se buscará contar con la participación voluntaria de los funcionarios para la elaboración del video “Pasa la Voz” ya que en este se apunta a

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

“Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E.”

que los mismos funcionarios expongan los Derechos y Deberes de los Usuarios como parte de la estrategia de Socialización y Sensibilización ante el tema.

ARTÍCULO SEPTIMO- ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACION y EVALUCION. Se gestionarán espacios en las diferentes actividades, como las reuniones de la Junta Directiva del SAD, el Comité de Ética Hospitalaria, reuniones de usuarios, así como actividades tanto para los funcionarios como para los usuarios, las cuales permitan cumplir con el objetivo de socializar el tema de los Derechos y Deberes de los Usuarios a todos los funcionarios del SAD y a la mayor parte de sus Usuarios y familias, aplicando diferentes estrategias de Evaluación las cuales permitan medir el impacto de este proceso.

A continuación, se detallan las estrategias a implementarse:

- **Campaña “Las Píldoras DyD”:** En primer lugar se solicita al área de talento Humano el listado de todos los funcionarios en aras de determinar la cantidad de los mismos y su sede asignada, las líderes del SIAU organizaran esta campaña asignando una fecha específica para visitar cada sede y llegar a cada funcionario haciendo entrega de las “píldoras” un cajita con dulces y una especie de receta que costa de los deberes y derechos de los usuarios, en la que mediante una actividad lúdica se indagara por los Derechos y Deberes de tal manera que se pueda acceder como forma para medir este proceso de aprendizaje.
- **Sopa de letras:** Esta actividad será usada como estrategia de evaluación, consta de una cartelera en la que se elabora la sopa de letras con palabras claves relacionadas con los derechos y deberes de los usuarios, las cuales los funcionarios deberán buscar y señalar con el marcador de acuerdo al color que edifique si se trata de un derecho o un Deber, la persona que se equivoque recibirá una retroalimentación posterior a una penitencia que dispongan los demás participantes. (aplica para Funcionarios, usuarios y familiares).
- **Concéntrese:** En este se elabora una cartelera didáctica con imágenes relacionadas a los derechos y deberes, estas se harán por parejas las cuales su ubicaran de manera aleatoria, el participante tendrá una oportunidad para buscar una pareja, una vez la ubica según la imagen debe identificar si se trata de un derecho o Deber, el participante que acierte tendrá un estímulo y el que no dará lugar a una penitencia interpuesta por los demás participantes. (aplica para Funcionarios, usuarios y familiares).
- **Campaña “Píldoras D²”:** esta estrategia va dirigida a los usuarios y sus familias, consiste en la elaboración de unas capsulas simbólicas, las cuales tienen dentro un papel con un Derecho o un Deber, las cuales irán dentro de un frasco decorado en relación al tema, se

RESOLUCIÓN No. 10.39.394 DE 2024

(Junio 19)

“Por medio de la cual se actualiza el decálogo de los derechos y Deberes de los usuarios del Sanatorio de agua de Dios E.S.E.”

elegirá un participante en el público el cual se animará a elegir al azar una de estas capsulas, leer el escrito e identificar si se trata de un Derecho o un

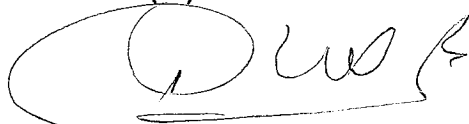
- Deber, si el participante acierta tendrá su recompensa si no se hará una retroalimentación del tema para aclarar conceptos errados.
- **Campaña “Pasa La Voz”:** Esta estrategia va a dirigida a toda la población tanto interna como externa, en la que se apuntara a realizar un video con funcionarios y usuarios voluntarios, se adecuara un megáfono con el lema “pasa la voz”, donde cada uno de los participantes expondrá un Derecho o un Deber, para ello se solicitará el apoyo de área de sistemas para realizar la edición del video corto el cual se publicara en la página WEB y en las diferentes redes sociales del SAD.

ARTÍCULO OCTAVO. DEROGACIONES: la presente resolución deroga todas las que le sean contrarias, especialmente la Resolución No. 10.36.172 del 26 de marzo de 2013

ARTÍCULO NOVENO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deja sin efecto cualquier disposición que le sea contraria, derogando las anteriores al respecto de los temas concernientes.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Se expide en Agua de Dios, a los diecinueve (19) días del mes de Junio de 2024.



ANTONIO RUIZ FLOREZ
Gerente

Proyectó: Gloria Esmeralda Álvarez G. Atención al Usuario SIAU
Lizhet Poveda Sánchez Apoyo a la oficina del SIAU
Reviso: Martha Lucia Arias Referente de Calidad
Reviso y aprobó: Jerónimo Pérez- Asesor Jurídico Externo