



## INTRODUCCIÓN

El Manual de Convivencia de la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, se soporta en el cumplimiento de los derechos y deberes humanos, se rige por las disposiciones de la Constitución Política de Colombia y las leyes que protegen al adulto mayor en Colombia, así como al modelo integral de atención en salud, para el logro del desarrollo integral de los usuarios del Hogar de larga estancia y los diferentes servicios de salud que brinda la institución, dentro de un marco de convivencia pacífica y crecimiento integral de la Comunidad.

La ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, realiza periódicamente la revisión de las pautas y procedimientos con el fin de actualizarlos con las dinámicas sociales, con los cambios de las normas colombianas, que actualizan los Manuales de Convivencia con la participación y el compromiso de todos los que hacen parte de la institución, ajustándose a los acelerados avances y cambiantes necesidades del mundo actual.

## MISIÓN

Somos una empresa social del estado que ofrece servicios de salud de baja complejidad y programas complementarios con calidad, que garantizan el bienestar integral a los adultos mayores del sur occidente colombiano asegurando los determinantes sociales con investigación y docencia y con un recurso humano multidisciplinario calificado y comprometido haciendo uso eficiente de los recursos con responsabilidad social.

## VISIÓN

Ser reconocido en el año 2026 como el primer centro de referencia y hospital universitario geriátrico del sur occidente colombiano comprometido con la atención y rehabilitación integral del adulto mayor con un modelo centrado en la persona.

## PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Los principios corporativos en la E.S.E Hospital Geriátrico Ancianato San Miguel son:



### **EQUIDAD**

Es el actuar con respeto a las personas que requieren de un servicio, sin preferencia de género, religión, posición social y económica.

### **RESPONSABILIDAD**

Disposición y diligencia en el cumplimiento de las funciones y tareas encomendadas. Los servidores públicos sin importar su cargo se apoyan en el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.

### **DISCIPLINA**

Apoyar el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.

### **RESPETO**

Es el aceptar las ideas y posturas relacionadas con la vida misma en el lenguaje y el trato. Los funcionarios del hospital reconocen y valoran el trabajo de sus compañeros, asumen las competencias propias de su función sin interferir en la de los demás.

### **POLÍTICA INSTITUCIONAL**

La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel se compromete a brindar a sus usuarios una atención integral segura y humanizada promoviendo el mejoramiento continuo en nuestros procesos, procurando su satisfacción y la de su familia; apoyados por un talento humano competente y comprometidos con la gestión del riesgo, gestión de calidad, gestión de desarrollo organizacional y MECI que nos permita un posicionamiento en el sector salud como la mejor empresa social del estado en atención geriátrica en el sur occidente colombiano, manteniendo el equilibrio financiero y la responsabilidad social.



económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

### DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

**ARTÍCULO 13.** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

### DE LOS DERECHOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES

**ARTÍCULO 46.** El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria.

El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia.

**Ley 1251 de 2008:** Tiene como objeto proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez artículo 1, artículo 3.

**Ley 1315 de 2009: (Julio 13)** \*por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención. NOTA: Adicionada por la ley 1850 de 2017. El Congreso de Colombia DECRETA: Artículo 1° Objeto. La presente ley busca garantizar la atención y prestación de servicios integrales con calidad al adulto mayor en las instituciones de hospedaje, cuidado, bienestar y asistencia social. Artículo 2°. Definiciones. En la aplicación de la presente ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: Adulto Mayor. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. Centros de Protección Social para el Adulto Mayor. Instituciones de Protección destinadas al ofrecimiento de servicios de hospedaje, de bienestar social y cuidado integral de manera permanente o temporal a adultos mayores"



alimentación y salud, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años y en multa de 1 a 5 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

PARÁGRAFO. El abandono de la persona mayor por parte de la institución a la que le corresponde su cuidado por haberlo asumido, será causal de la cancelación de los permisos o conceptos favorables de funcionamiento y multa de 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

#### **Ley 599 del 2000- CAPITULO IX, DE LOS ACTOS DE DISCRIMINACIÓN.**

*La discriminación es aquella conducta, actitud o trato que pretende, ya sea de manera voluntaria o inconsciente, anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, con frecuencia recurriendo a pre-concepciones o prejuicios sociales, así como personales, y que trae como resultado la violación de sus derechos fundamentales, tales como la igualdad. (MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO).*

#### **CONCEPTUALIZACIÓN**

**Competencias ciudadanas.** Es una de las competencias básicas que se define como el conjunto de conocimientos y de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articulados entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en una sociedad democrática.

**Conflictos.** Son situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.

**Conflictos manejados inadecuadamente.** Son situaciones en las que los conflictos no son resueltos de manera constructiva y dan lugar a hechos que afectan la convivencia, como altercados, enfrentamientos o riñas entre dos o más miembros de la institución

**Clima institucional:** Es un término global que abarca distintos aspectos de la calidad de las relaciones en la comunidad.

**Corresponsabilidad:** Es la responsabilidad que comparten dos o más personas frente a las condiciones en las cuales se desarrolla una situación en particular.

**Agresión física.** Es toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.



Además de los mecanismos arriba planteados, los usuarios de la institución a su ingreso deberán de quedar en un periodo de aislamiento de cinco días, tienen el derecho de participar de los espacios donde se discuten todos los aspectos importantes para el buen funcionamiento de la institución. Estos espacios son:

**ASOCIACION DE USUARIOS:** Una vez al mes se hace reunión con los representantes de los usuarios para ventilar todas las inquietudes de los residentes y conjuntamente proponer soluciones.

**ESPACIO «DAME IDEAS PARA MEJORAR (DIME):** Una vez al mes la Gerencia de la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel realiza reunión con los usuarios del hogar de larga estancia y centro día, donde todos los participantes tienen la posibilidad de plantear sus inquietudes y propuestas para el mejoramiento permanente de los servicios.

- **Falta leve:** Se entiende por falta leve todas aquellas acciones que **NO** atentan la vida del adulto mayor y/o funcionario de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel. Las faltas leves se sancionan con amonestación, es decir, con dos llamados de atención, si esta acción reincide, se realizará comunicación escrita como tercer llamado de atención donde se le informará al adulto mayor y se anexará copia a su carpeta.
- **Falta grave:** Una falta grave es aquella que atenta contra el bienestar y/o vida del adulto mayor, los funcionarios y terceras personas implicadas. Por supuesto, estas faltas consolidadas en el manual de convivencia dan para cancelación del cupo según el manual de convivencia.

## 2. COMPONENTE DE HIGIENE GENERAL

2.1 Todos los residentes deben practicar diariamente el baño general y el cambio de ropa.

2.2 Todos los residentes deben cuidar su presentación personal la cual incluye: afeitarse (en el caso de los hombres) corte de cabello, corte de uñas y lavado de dientes

2.3 Los armarios son exclusivamente para guardar los implementos de aseo personal y ropa necesaria (5 mudas de ropa) no se deberá guardar en ellos ningún tipo de alimentos, platos, herramienta y/o armas de fuego o corto punzantes. Cada residente tendrá solo los objetos personales que quepan cómodamente en su armario.

2.4 No se permitirá la utilización de bolsas plásticas, cajas, costales, etc, debajo de la cama tampoco se permitirá tener vasos, platos u otros utensilios sobre y dentro del armario.



3.1 No se permiten agresiones verbales, ni físicas entre los residentes. Si se presentase algún inconveniente, se debe de reportar la situación al encargado del área de Hogar de Larga Estancia. **(Falta grave)**

3.2 No se permite agredir ni física, ni verbalmente al personal que labora en la institución, si se presentara alguna dificultad o inquietud con respecto a algún empleado de la institución, debe informar al auxiliar de enfermería que se encuentre de turno o encargado del área de Hogar de Larga Estancia. **(Falta grave)**

3.2.1 No se permite el porte de armas (cortó punzantes o de fuego). La institución se reserva el derecho de decomisar las armas encontradas e implementar la respectiva sanción. **(Falta grave)**

3.2.2 No se permite al residente, tener el radio encendido dentro del cuarto ni en el área de comedor. Los televisores de las áreas comunes pueden estar encendidos hasta las 9 pm. La luz en los diferentes cubículos puede estar encendida hasta las 7 pm. **(Falta leve)**

3.2.3 La institución se reserva el derecho de hacer cualquier cambio o traslado de habitación que considere necesario, previo aviso al residente y su familia si la hubiese, al realizar dicho traslado el residente solamente podrá llevar sus objetos personales. **(Falta leve)**

3.2.4 Está prohibido ingerir dentro de la institución sustancias psicoactivas y bebidas alcohólicas. **(Falta grave)**

3.2.5 Está prohibido fumar cigarrillos en las habitaciones, en los baños, salas de televisión, comedor y pasillos internos. **(Falta leve)**

3.2.6 Está prohibido la venta de cigarrillos, bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas al interior de la institución. **(Falta grave)**

3.2.7 Los adultos mayores tienen restringido el ingreso a salas distintas a la cual tiene asignada para su residencia. **(Falta leve)**

3.2.8 Se prohíbe toda acción temeraria verbal o escrita. **(Falta leve)**

3.2.9 El hurto de pertenencias y objetos de carácter personal o institucional. **(Falta grave)**

3.2.10 Se considera grave todo tipo de delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, éstas estarán sujetas a lo contenido en el título IV de la Ley 599 del 2000.

Parágrafo: Toda falta e infracción a la ley penal Colombiana además de ser sujetas a un proceso interno de la E.S.E HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL,



5.2 Todos los residentes pueden recibir sus visitas diariamente en el horario establecido por la Institución (de 8 am a 12 pm y de 2:00 pm a 4 pm). Si su acudiente no puede visitarlo en este horario debe solicitar permiso especial en Trabajo Social.

5.3 El residente no debe permitir que sus visitantes alteren el orden en su cuarto ni afecten a los demás residentes, debe atenderlos en las áreas comunes habilitadas para este objetivo (cafetería y parque). **(Falta leve)**

5.4 El residente no debe permitir que su visitante ingrese a las áreas que son de uso estricto para el personal que habita y/o labora en la institución. **(Falta leve)**

5.5 El residente debe garantizar que sus visitas preservarán el orden y el aseo de la institución al igual que respetarán los bienes de los otros residentes y del hospital, además que se abstendrán de sacar de la institución artículos o alimentos sin autorización.

## 6. COMPONENTE DE ATENCIÓN EN SALUD

Para garantizar la atención idónea en lo que respecta al servicio de salud que ofrece la institución se debe tener en cuenta:

6.1 Cuando el residente sienta alterada su salud debe informar a la auxiliar de la sala quien se responsabilizará de reportar al personal médico que corresponda y coordinar las consultas médicas que requiera.

6.2 El residente no debe ir a consulta médica sin ser programado por la auxiliar de enfermería de su respectiva sala.

6.3 Todos los medicamentos que deban recibir los residentes serán suministrados por las auxiliares de la institución, en ningún momento serán manejados por los residentes. En el caso de que algún residente se niegue a entregar los medicamentos para el manejo establecido deberá firmar un acta donde exime de responsabilidad a la institución frente a cualquier inconveniente que pueda presentarse por el manejo inadecuado de dichos medicamentos.

6.4 Los residentes de villa podrán consultar 2 veces por mes al médico; si requiere otra consulta podrá ser autorizada por el médico de la institución y facturada al familiar (esto aplica para los residentes del área de Pensión y Villa).

6.5 Los residentes del área de Pensión y Villa pueden acceder a todos los servicios de salud que ofrece la institución para lo cual se informará previamente al familiar el costo de dicho servicio. Solo con la solicitud escrita del acudiente se prestarán los servicios los cuales deben ser cancelados a través de los medios establecidos por la institución.



## 9. COMPONENTE DE CUMPLIMIENTO DEL MANUAL. Y SANCIONES:

El proceso disciplinario que debe llevarse a cabo en la institución frente al incumplimiento de las normas aquí contempladas es el siguiente:

- El equipo de Gerontología y Trabajo Social en cumplimiento de sus funciones hará un llamado de atención verbal, dicho llamado debe notificarse en la Historia Clínica.
- Si el residente reincide en el incumplimiento de la norma el equipo de Gerontología y Trabajo Social en cumplimiento de sus funciones hará un llamado de atención por escrito y generando compromisos con copia a la Historia Clínica (se le entregará notificación al residente y a su acudiente si lo hubiere). El equipo de Gerontología presenta el caso al grupo interdisciplinario para intervención por las áreas requeridas y se realiza seguimiento al cumplimiento del compromiso.
- Si el residente reincide en el incumplimiento de la norma y /o compromisos el equipo de Gerontología y trabajo social en cumplimiento de sus funciones harán un segundo llamado de atención por escrito con copia a la Historia Clínica (se le entregará notificación al residente y a su acudiente si lo hubiere), se reporta el caso a Secretaría de Bienestar Social y Oficina del Adulto Mayor con el fin de generar mesa de trabajo y evaluar la cancelación del cupo, para los residentes de Pensión y Villa se realizará mesa de trabajo con sus familiares y/o acudientes para determinar continuidad del contrato y cupo en la institución.
- Todo el proceso disciplinario será notificado al comité de convivencia de adultos mayores existente en la institución.
- Se considera falta grave la falsificación de documentos de la institución por parte del usuario y/o agente externo; se notificará a Secretaría de Bienestar Social y oficina del Adulto Mayor para revisar el incidente y evaluar la continuidad y cupo del usuario en la institución.
- Lo anterior se notificará por escrito al residente, sus acudientes (si los hay) y a su Historia Clínica.
- En los casos que se consideren graves faltas a la normatividad de la Institución la sanción será la cancelación inmediata del cupo.
- Las faltas graves pueden considerarse aquellas que atentan contra la integridad física y mental del ser humano poniendo en riesgo la salud y la vida.
- Será causal de retiro inmediato de la institución todo hurto comprobado que se cometa contra los bienes de los residentes o de la institución.
- Es importante que tenga en cuenta que al egresar de la institución por cancelación del cupo debido a incumplimiento con las normas establecidas la institución se reserva el derecho de no recibirlo nuevamente.