PROTOCOLO SOCIALIZACIÓN DEBERES – DERECHOS EN SALUD

PRT-GUS-04

1. OBJETIVO

Dar a conocer los Deberes y Derechos en salud de los usuarios internos y externos de la institución, para que los aprendan a identificar, los ejerzan, los cumplan y los hagan respetar en las instituciones prestadoras de salud y cuando haya lugar a ello.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del conocimiento sobre los deberes y derechos de los usuarios en salud y termina con la adherencia de conocimiento y divulgación en deberes y derechos de todos los usuarios que asisten a la E.S.E. Hospital Geriatrico Y Ancianato San Miguel.

3. DEBERES Y DERECHOS

La declaración deberes y derechos de la E.S.E HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL, contempla desde la alta dirección de la institución, la misión institucional y dentro del proceso de mejora continua; la definición de los planes de mejora para la acreditación de servicios, priorizando los estándares transversales de derechos y deberes de los usuarios. Esta declaración pretende armonizar la relación entre usuarios y prestadores, dentro del marco del derecho a la salud como mandato institucional y la ley estatutaria 1751 por medio de la cual SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, que también implica el cumplimiento de acciones de responsabilidad individual y social como ciudadanos y ciudadanas. Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo**.**

DEBERES DE LOS USUARIOS:

- Dar información clara y veraz sobre su estado de salud.
- Desarrollar actividades de Auto cuidado de su cuerpo, mente y del entorno
- Participar en los programas de promoción y detección
- Seguir las indicaciones y cuidados recomendados
- Hacer uso racional de los medicamentos
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Asistir a la consulta o servicio programado de manera cumplida.
- Propender por su propio bienestar creando las condiciones que le permitan reducir sus niveles de dependencia desarrollando sus capacidades y/o potencialidades
- Firmar la historia clínica o el consentimiento informado en caso de negativa o aceptación de los procedimientos propuestos.
- Proporcionar información verídica y legal de sus condiciones sociales y económicas.
- Realizar los pagos requeridos conforme a lo estipulado en la ley
- Velar por el cuidado y conservación de las instalaciones de nuestra institución.

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- A recibir un trato digno y respetuoso
- Recibir la prestación de servicios con calidad
- A la privacidad y seguridad
- A la confidencialidad

- A ser consultado para toda actividad que se estime conveniente para mi salud
- A tener una comunicación asertiva
- A ser Informados sobre nuestro estado de salud
- A Participar en los espacios definidos por ley en materia de la salud
- A recibir asistencia emocional
- A tener acceso a programas de salud en términos de prevención y/o recuperación.
- A colocar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ITEM	QUÉ	QUIEN	CÓMO	CUANDO	OBSERVACIÓN
1	**Revisión de la normatividad vigente en temas de derechos y deberes en salud.**	Atención al Usuario -SIAU	Consultar los deberes y derechos establecidos por ley en concordancia con los servicios prestados en la institución, identificando la necesitad de la declaración de deberes y derechos de nuestros usuarios	Anual	Ley estatutaria 1751 15 de febrero de 2015 y/o normatividad vigente.
2	**MESA DE TRABAJO**	SIAU – Asociación de Usuarios	Se realiza mesa de trabajo en la cual se revisan los deberes y derechos de la ley estatutaria 1751, se realiza votación para adoptar los deberes y derechos a la institución o dejar todos los que la ley contempla, en la cual se adoptaron los deberes y derechos para la institución, revisando que	Anual revisar la normatividad	Generar documento soporte actividad en un acta.

			sean de fácil lectura, comprensión y cortos para que los usuarios los puedan entender		
2	**Realización de la declaración de los deberes y derechos**	SIAU	Se realiza el documento de declaración de deberes y derechos teniendo en cuenta las recomendación del equipo de trabajo del hospital y la opinión de los usuarios asistentes	Anual	Documento declaración de deberes y derechos
3	**Socialización Deberes y Derechos de los Usuarios ante Asociación de Usuarios**	SIAU – Representantes Asociación de Usuarios	Se realiza socialización y explicación de la declaración de deberes y derechos teniendo en cuenta la normatividad vigente, el nivel educativo de los usuarios, para que así mismo sean propagadores de la información a los usuarios y demás.	Anual	Reporte de evento de socialización con representantes de la Asociación de Usuarios
4	**Definición de estrategias para la divulgación a usuarios y funcionar ios de la E.S.E**	SIAU – TRABAJO SOCIAL	Después de la socialización a los integrantes de la asociación de usuarios se planean las estrategias que se van a ejecutar para la divulgación de los mismos teniendo en cuenta el tipo	Anual	Acta de reunión FOR-TRA-01

			de población receptora.		
5	**Socialización de Deberes y Derechos en Salud a Usuarios externos, residentes y funcionarios**	SIAU – TRABAJO SOCIAL	Se realizará a través de: 1. Espacios de socialización de Deberes y Derechos en Salud, de forma presencial 2. Página web www.sanmiguel.gov.co 3. Difusión en la inducción de ingreso al personal nuevo (Usuarios, residentes y colaboradores) 4. Publicación de Afiche con los deberes y derechos en salud.	Anual *Para usuarios externos de consulta externa se realiza socialización y/o entrega de folleto	Registros de asistencia FOR-TRA-02.
6	**Seguimiento de indicadores de impacto**	SIAU – Subgerencia Administrativa	1. Por medio de las encuestas de satisfacción se realizará la pregunta: Ha recibido educación acerca de los deberes y derechos en salud que tiene como usuario, mencione uno o dos deberes y derechos. El indicador se define a partir de: No. de usuarios que responden de forma asertiva la pregunta por 100/ # de usuarios encuestados en el período	Anual	Formato de Acta FOR-TRA-01

			definido. B. No. residentes capacitados x 100/No. total de residentes		
7	**Elaboración Plan de mejora**	SIAU- Calidad – Subgerencia Administrativa y Asistencial	Después de realizar el análisis de indicadores de impacto, se reúnen en comité gerencial donde se plantea los planes de mejoramiento	Anual	Plan de trabajo elaborado
8	**Socialización de resultados**	SIAU	Después de generar el plan de mejoramiento se realiza socialización a la Gerencia, representantes de la Asociación de Usuarios y demás gestores competentes.	Anual	Formato de Acta FOR-TRA-01

5. NORMATIVIDAD:

- Ley estatutaria 1751 15 de febrero de 2015
- Ley 100 articulo 160 dieres 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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Original firmado	Original Firmado	Original Firmado
Leivy Cuadros Mosquera **Trabajadora social – SIAU**	**Carolina Osorio González** ***Subgerente Administrativa y Financiera***	**Carolina Osorio González** ***Subgerente Administrativa y Financiera***
Fecha: 02-Agosto-2023	**Fecha: Agosto 2023**	**Fecha: Agosto 2023**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE VIGENCIA
01	Creación del documento	Agosto 2023
02	Actualización del Documento	Diciembre 2023