

2017

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÛL
GARZÓN- HUILA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GH -M -P- 07 Versión: 01
	MANUAL PROCESO DE INFORMACION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Vigencia:16/02/2015

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON - HUILA

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

NESTOR JHALYL MONROY ATIA
 Gerente

DIEGO LOSADA FLORIANO
 Subdirector Científico

ESPERANZA FIERRO VANEGAS
 Subdirectora Administrativa

CLAUDIA XIMENA CEDIEL
 Gestión de Calidad

ALEJANDRA CEDIEL
 Autora

GARZÓN- HUILA



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GH -M -P- 07 Versión: 01
	MANUAL PROCESO DE INFORMACION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Vigencia:16/02/2015

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

La ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl, atendiendo la misión institucional, busca “garantizar servicios de salud de calidad sostenible, humanizados y seguros; con un talento humano valorado que aporta gestión del conocimiento al mejoramiento continuo de la calidad de vida y salud de la población.”

De igual manera, nos proyectamos a brindar satisfacción mientras generamos los mejores resultados en salud.

Por lo anterior, la E.S.E invita a los usuarios internos y externos a conocer sus derechos y deberes inmersos en la Ley estatutaria 1751 del 15 de febrero de 2015, por medio de la cual SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, con el fin de facilitar y brindar una atención oportuna, segura con calidad y calidez humana en los servicios ofertados en la institución, buscando así, la satisfacción del usuario y su familia.

Esta declaración pretende garantizar el cumplimiento individual y social de los derechos y deberes de los usuarios, asegurando una atención satisfactoria, acorde a las necesidades de los usuarios y su familia, teniendo una participación activa por parte de los actores del sistema de salud, logrando el goce efectivo de la atención recibida.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Mantener una comunicación plena, permanente 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. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
- Recibir un trato digno, respetando sus creencias, costumbres, intimidad y opiniones personales, independientemente de su sexo, edad, religión, grupo étnico, preferencias sexuales o estado clínico, sin ser discriminado por su enfermedad o cualquier otra condición.
- Recibir atención con prioridad en caso de ser menor de edad, mujer embarazada, adulto mayor de 62 años y en condición de discapacidad física y mental.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GH -M -P- 07 Versión: 01
	MANUAL PROCESO DE INFORMACIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Vigencia:16/02/2015

- Respetar la confidencialidad sobre su información clínica. Únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
- Recibir durante el proceso de la enfermedad; asistencia médica disponible, servicios de manera integral, sin interrupción y garantizando la prestación de servicios con calidad.
- Ser representado por un familiar o acudiente en caso de inconsciencia, minoría de edad o discapacidad, para que sea este quien acepte o rechace cualquier tratamiento dejando constancia escrita de la decisión.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir una segunda opinión médica, en relación a su diagnóstico o tratamiento; si lo desea dentro de la disponibilidad de profesionales de la IPS.
- Respetar la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- Recibir información de dónde y cómo presentar quejas , reclamos y sugerencias sobre la atención en salud prestada.
- Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
- Respetar la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Cumplir de manera responsable con las ordenes médicas y el plan de tratamiento ordenado, así como los signos de alarma y recomendaciones dadas por el médico en el momento de la salida.
- Asistir oportunamente a las citas asignadas, en caso de no poder presentarse, informar 24 horas antes, para reasignar a otro usuario que la requiera.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.130.026-5	Código: GH -M -P- 07 Versión: 01
	MANUAL PROCESO DE INFORMACIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	Vigencia:16/02/2015

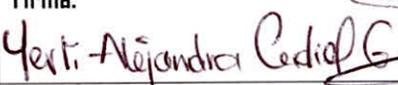
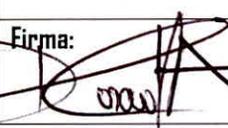
- Respetar y tratar con amabilidad al personal asistencial, administrativo, a los pacientes y sus acompañantes.
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- Cancelar cuando corresponda, los pagos generados por su atención de acuerdo a su tipo de afiliación al sistema de salud.
- Respetar las normas, políticas y procedimientos e instrucciones establecidas dentro de la institución y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: GH -M -P- 07 Versión: 01
	MANUAL PROCESO DE INFORMACION AL USUARIO Y SU FAMILIA	Vigencia:16/02/2015

MARCO LEGAL

Norma	Entidad que la expidió	Asunto
Resolución 4343 de 2012	El ministro de salud y protección social.	Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y se dictan otras disposiciones.
Ley Estatutaria 1751 de 2015	El Congreso de Colombia.	Se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.
Resolución 429 de 2016	Ministerio de Salud y Protección Social	Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.

Elaborado por: YERLI ALEJANDRA CEDIEL GONZÁLEZ	Revisado por: DIEGO LOSADA FLORIANO, MD	Aprobado por: NESTOR JHALYL MONROY ATIA, MD
Cargo: LÍDER GESTIÓN DE LA COMUNIDAD EN SALUD	Cargo: SUBDIRECTOR CIENTÍFICO	Cargo: GERENTE
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Aprobado Mediante Resolución 1412 Noviembre 24 de 2017 ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl (Garzón - Huila)		