

PLAN DE DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN LA RED DE SALUD DE LADERA E.S.E.

La oficina de Atención al Usuario, encargada de recibir las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de servicios, y también es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes de acuerdo a la Ley Estatutaria 1751 de 2015.

¿QUÉ ES ATENCIÓN AL USUARIO?

Se refiere a la actividad en sí de atender, responder las dudas, solucionar problemas de los usuarios que acuden a las IPS de la Red de Salud de Ladera E.S.E.; lo que incluye todo el proceso que abarca esta comunicación, desde la bienvenida, la presentación, el cierre y todo el ciclo de vida en el que el usuario se encuentra en la institución de salud. También se incluye el garantizar el oportuno cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios en salud.

CONTEXTO Y ENFOQUES

Los enfoques bajo los cuales se sustenta el protocolo de atención al ciudadano, están basados en el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021: enfoque de derechos, enfoque diferencial y enfoque étnico.

Enfoque de derechos: “El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable e irrenunciable, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad”. (Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 – 2021)

Este enfoque se considera de alta importancia, pues la percepción de la ciudadanía ha mostrado que aunque las entidades del sector salud, hagan grandes esfuerzos por prestar servicios en salud con calidad y oportunidad, las experiencias de los usuarios en el sistema lo califican como “deshumanizado”, aunque resulte paradójico cuando la esencia del servicio en salud es el ser humano. Se deben considerar los siguientes aspectos:

- Humanizar una realidad significa hacerla digna de la persona humana.
- Prioriza el respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos.
- Es relevante comprender la situación del ciudadano como ser integral.
- Los falsos prejuicios de por sí se constituyen en barreras invisibles.

- Cobran importancia las actitudes, los comportamientos y la sensibilidad que se demuestra en el momento de la interacción con el ciudadano.

Enfoque Diferencial: El enfoque diferencial, tiene como objetivo la disminución de inequidades y el goce efectivo de derechos por parte de todos los ciudadanos. Es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas).

Enfoque Étnico: Remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD

NORMATIVIDAD VIGENTE:

- Constitución Política de la República de Colombia de 1.991
- Declaración Universal de los derechos humanos
- Declaración y Compromiso Conjunto sobre los Cuidados Paliativos y el tratamiento del dolor como Derechos Humanos 2008.
- Ley 23 de 1.981: Ética Médica
- Ley 100 de 1.993: sistema de seguridad social
- Ley 41/2002, artículo 4 regula el derecho a la información asistencial del paciente, según el cual, los usuarios tienen derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de la salud, toda la información disponible sobre la misma, y a que se respete su voluntad de no ser informado.
- Ley 1801 de 2006 Código de Policía
- Ley 1098 de 2.006: Código de infancia y de la adolescencia
- Ley 1146 de 2007: Prevención y atención del abuso sexual en niños y adolescentes.

- Ley 1335 de 2009: antitabaquismo
- Ley estatutaria en salud 1751 de 2015: Congreso de la republica
- Código Civil Colombiano Art. 1503, 1504, 1508, 1517
- Decreto 1757 de 1.994: formas de participación en salud
- Decreto 1725 de 1.999: normas de protección al usuario sobre pagos, información, acceso a la historia clínica.
- Decreto 1011 de 2006: “sistema obligatorio de garantía de calidad en salud (SOGCS) ministerio de Salud y protección social.
- Sentencia T-1004, septiembre 25/96 (consentimiento del menor)
- Resolución 44/25, de 20 de noviembre de 1989 convención sobre los Derechos del Niño
- Resolución 13437 de 1.991: Derechos del paciente
- Resolución 741 de 1.997: seguridad personal de usuarios para Instituciones
- Resolución 1995 de 1.999: Historia Clínica
- Resolución 2378 de 2.008 Buenas prácticas de investigación con medicamentos en seres humanos
- Resolución 0005095 del 19 de noviembre de 2018 ministerio de Salud y protección social Manual de Acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia, versión 3.1
- Resolución 00001328 de 30 agosto de 2021:” estándares de acreditación para instituciones prestadoras de servicios de salud con énfasis en servicios de baja complejidad “ministerio de Salud y protección social.

ALCANCE:

Aplica para todos los usuarios de servicios y funcionarios que están involucrados directa o indirectamente en el proceso de atención de los usuarios y su familia, proveedores, contratistas y actores comunitarios que participen en el ciclo de prestación del servicio.

DEFINICIONES:

- Derecho: Consecuencias naturales del estado de una persona, o sus relaciones con respecto a otra. Ej.: Derecho a la vida, derechos de los niños, derecho a la propiedad privada.

- Deber: Obligación que afecta a cada persona de obrar según los principios de la moral, la justicia o su propia conciencia.
- Menor: Persona con menos de 18 años.
- Implementación: Es el momento de la política en el que el Estado y los gobiernos disponen de su capacidad institucional para movilizar y aplicar recursos orientados a concretar sus pretensiones de transformación de las condiciones de vida de una sociedad.
- Humanizado: Es el proceso de atribuirles características humanas a animales u objetos, o de tratar a una persona teniendo en cuenta su condición de ser humano y sus derechos.
- Cuidado: Comprende las capacidades, decisiones y acciones que el individuo toma para proteger su salud, la de su familia, la comunidad y el medio ambiente que lo rodea. Se sustenta en el auto cuidado e involucra una condición dinámica que integra en diferentes momentos de su vida su capacidad para acumular autonomía, capital de salud y capital social. También involucra el deber de la sociedad y de los sistemas de salud de realizar acciones que permitan ganancias en salud.
- Compromiso: involucrar a las personas y las comunidades en el diseño, la planificación y la prestación de servicios de salud, por ejemplo, permítales tomar decisiones sobre la atención y las opciones de tratamiento o participar en la toma de decisiones estratégicas sobre cómo se gastan los recursos de salud.
- Vulnerable: Es aquella que tiene un ambiente personal o familiar debilitado. Es el nivel de riesgo de un ciudadano de perder sus bienes, propiedades o su sistema de sustento y el de su familia.
- Tratamiento: Es un conjunto de medios que se utilizan para aliviar o curar una enfermedad, llegar a la esencia de aquello que se desconoce o transformar algo.
- Entorno hospitalario: Un medio ambiente que describe un espacio que no expone al paciente y al personal sanitario al riesgo de adquirir una nueva enfermedad.

DESCRIPCIÓN:

Los usuarios tienen derecho a recibir el cuidado, el trato humanizado y respetuoso en todo momento y en las circunstancias requeridas, con el reconocimiento a su dignidad y autonomía como persona.

La Red de Salud de Ladera E.S.E. define, implementa y se adhiere a las políticas formuladas con la intención de asegurar las prácticas orientadas al respeto de los derechos de todos los usuarios, sin tener en cuenta su raza, creencias, sexo, país

de origen, religión, edad, discapacidad, origen social, posición económica, diagnóstico o fuentes de pago para su tratamiento.

Los lineamientos de la política de Derechos y Deberes son:

1. Los derechos y deberes son enunciados definidos en el direccionamiento estratégico, con el cumplimiento del marco ético, el buen gobierno corporativo y se materializan con las acciones en todos los niveles de la institución.
2. Los planes de inducción y capacitación a los funcionarios de la institución deben incluir información sobre derechos y deberes del usuario y su familia.
3. Los funcionarios velan por mantener la privacidad del usuario en todos los ámbitos de atención y deben identificarlas necesidades individuales sobre su intimidad y respetar la confidencialidad de la información.
4. La institución cuenta con mecanismos para proteger las pertenencias de los usuarios, delimitando su responsabilidad en la custodia.
5. Durante el proceso de atención, los funcionarios deben informar al paciente y su familia de sus derechos y deberes, y se debe asegurar su comprensión con la verificación y entendimiento por parte del paciente y su familia, a través de verificación de la información recibida durante el momento de atención.
6. Si el paciente requiere ampliación y/o aclaración de la información brindada respecto a los derechos y deberes, ésta debe ser dada por los funcionarios de atención al usuario y los líderes del servicio.
7. La institución brinda los recursos necesarios para el despliegue y la difusión de los derechos y deberes a los usuarios y su familia.
8. La institución debe brindar un entorno razonablemente seguro según las prácticas establecidas y el medio ambiente necesario para la seguridad del paciente.
9. La institución debe identificar las poblaciones vulnerables (niños, adolescentes, mujeres embarazadas, ancianos, discapacitados, entre otros) con el fin de proporcionarles una protección adecuada.
10. Se debe involucrar al usuario y su familia en el proceso de atención y toma de decisiones sobre su plan de tratamiento médico, de acuerdo a su motivo de consulta, diagnóstico o patología.
11. La institución garantiza la actuación inmediata del personal asistencial y administrativo en atención del menor y la prevalencia de sus derechos,

cuando un menor se encuentre en urgencias, hospitalizado y requiera tratamiento, cuando exista peligro inminente para su vida y carezca de representante legal o se encuentre en situación que le impida dar su consentimiento de manera oportuna o no autorice por razones personales, culturales o de credo.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Acceder a la calidad de los servicios, sin restricciones para garantizar una atención confiable, segura, con tecnología adecuada y sin barreras durante la atención.
2. Ser atendido con prioridad si se trata de un menor de edad, gestantes o adultos en condición de discapacidad.
3. Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de salud dentro de la red disponible.
4. Brindar información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencia y en general para comunicarse con la administración de las instituciones, así como recibir una respuesta por escrito.
5. Realizar el manejo y tratamiento de la historia clínica de manera confidencial y con la privacidad definida en la institución.
6. Consentir o rechazar procedimientos o tratamientos; en caso de estado de inconsciencia, menores de edad se debe aprobar por familiares o su representante. Realizar por parte de familiares o representante dejando constancia escrita de su decisión.
7. Prestar durante el proceso de atención, asistencia de calidad por el personal de la salud debidamente entrenado, capacitado y con las credenciales para su ejercicio.
8. Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud, si lo amerita el caso clínico.
9. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral independiente del culto religioso, de acuerdo a sus creencias.
10. Respetar el derecho del usuario a participar o rehusarse en los proyectos de investigación.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Realizar la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en salud en caso de ser requerido.
2. Presentar documento de identidad, carné, órdenes y autorizaciones (si se requiere) e informar la dirección, teléfono, nombre y apellidos completos del paciente y el acompañante.
3. Contribuir y promover el cuidado y mantenimiento de la salud personal, la de su familia y comunidad en general.
4. Cumplir las indicaciones o recomendaciones del personal asistencial de manera responsable, segura y adecuada.
5. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas en el entorno hospitalario.
6. Respetar y proteger al personal de salud durante el desarrollo de sus actividades intramurales y extramurales.
7. Cuidar las instalaciones, equipos y elementos durante el proceso de atención y su estancia en la institución.
8. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y efectiva la información clínica acerca de su estado de salud para recibir el servicio.
9. Cumplir con las citas médicas y de los servicios solicitados; cuando el paciente no pueda asistir, debe informar previamente para su cancelación y/o reprogramación.
10. Aclarar las dudas y realizar preguntas al equipo de salud, cuando no son claras las indicaciones o requiere ampliación acerca de su patología, tratamiento o cuidados posteriores en casa.
11. Aceptar las consecuencias cuando se rehúsa al tratamiento sugerido o no sigue las instrucciones dadas por su médico tratante o el personal que le brinda la atención.
12. Respetar las normas ambientales y cumplir con la disposición adecuada de los residuos generados durante su estancia en la institución.
13. Abstenerse de fumar durante su estancia en la institución.
14. Respetar las normas de ingreso a la institución.

CAMPAÑA DE EXPECTATIVA DERECHOS Y DEBERES

Objetivo: Informar a los usuarios de los servicios de salud atendidos por la Red de Salud de Ladera y a sus familias, los derechos y deberes en salud, asegurando su cumplimiento durante el proceso de atención.

Desarrollo: se plantea el diseño de piezas gráficas y la realización de campañas internas y externas que permitan promocionar entre servidores y usuarios, la adopción de la política institucional de Derechos y Deberes.

CRONOGRAMA DE DIVULGACIÓN			
Actividad	Detalle	Fecha	Responsable
Inicio de campaña de expectativa	Se lanza en redes sociales y en grupos de usuarios y comunidad pieza de anuncio. "Ya llega"	8 noviembre de 2022	María Edith
Complementar información	"Estamos trabajando por el goce de tus derechos y tus deberes en salud"	16 noviembre de 2022	María Edith
Promocionar adopción de política de DYD	"Vive tus Derechos, cumple tus deberes"	23 noviembre de 2022	María Edith
Socialización de Derechos y deberes	En cumplimiento de los lineamientos del Ministerio de Salud, se deben socializar los Derechos y Deberes de los usuarios en salud (Decreto). A través de correos electrónico, grupos de whatsapp, listas de difusión se envía documento de la Política, junto a folleto	28 noviembre de 2022	Brayan Mera
Capacitación en Derechos y Deberes	Coordinar con Agesoc y Talento Humano, ya que el personal de Atención al Usuario debe capacitarse constantemente en normas de salud, servicio al cliente, humanización de los	5 diciembre	Eliana Morales

	servicios, derechos y deberes de los usuarios y comunicación asertiva, para informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes para con la institución	de 2022	
Concurso	Por definir actividad con usuarios y funcionarios para comprobar conocimiento de Derechos y Deberes	2 diciembre de 2022	Eliana Morales
Publicación de Derechos y Deberes	Coordinar con compras impresión gradual de los tableros de Derechos y Deberes	15 de noviembre de 2022	Eliana Morales

PIEZAS INICIALES PROPUESTAS

Estas piezas gráficas estarán acompañadas de un mensaje pedagógico que está por definir:





Estamos
mejorando
para tí

NOTES

@RedSaludDeLadera



Vive tu derechos
en salud
Cumple tu deberes

NOTES

@RedSaluddeLadera