

**ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA
SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

Abril 14 de 2023

De: JEFE DE ENFERMERIA DE PROMOCION Y PREVENCION Y SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO ESE HOSPITAL DE CIMITARRA

PARA: FUNCIONARIOS ADMISION, OFICIOS GENERALES, CONDUCTORES Y VIGILANTES Y FACTURACION DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA

ASUNTO: CAPACITACION ATENCION INCLUYENTE CON ENFOQUE DIFERENCIAL CON EL OBJETIVO DE DISMINUIR LAS BARRERAS EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD CON ATENCION HUMANIZADA

Por medio de la presente me permito hacer llegar a ustedes la invitación a una capacitación de interés general.

La oficina de sistemas de Información y Atención al usuario (SIAU) de la ESE Hospital Integrado San Juan y área de facturación nos permitimos invitar a una capacitación sobre Atención incluyente con Enfoque diferencial para brindar una atención humanizada

ORDEN DEL DIA

- 1-Saludo
- 2-Atención Incluyente con Enfoque Diferencial
- 3-Derechos y Deberes Resolución 229 de 2020
- 4-Entrega de Material IEC
- 5-Cierre de Capacitación

Fecha: Abril 19 de 2023

Hora: 4 PM

Lugar: Sala de Admisión ESE Hospital

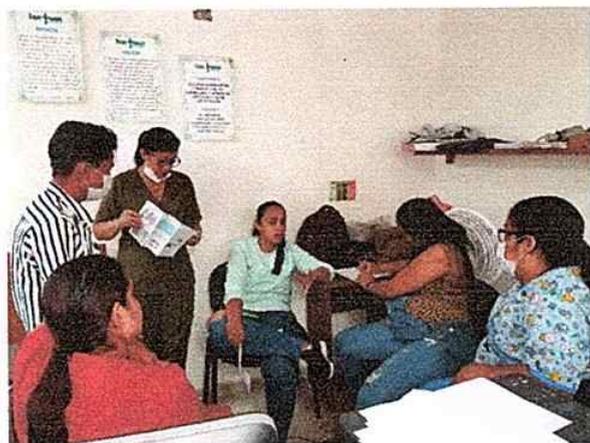
Para la participación y asistencia a la reunión, se recuerda el Uso de tapabocas, por medidas de Bioseguridad su salud y la de los demás.


ELSA L. CARRASCO JARRIN
Jefe Enfermería P y P ESE Hospital Cimitarra


AIDA AGUILAR HERNANDEZ
Referente SIAU ESE Hospital

Tema	Atencion en salud con enfoque diferencial		Fecha	19-4-2023
Objetivo	Disminuir las inequidades y el goce efectivo de derechos por parte de todos los Ciudadanos y Funcionarios de salud.			
Realizado por				
N°	Nombres y Apellido	Cargo	Firma	
1	Kevin Alexander Foronda Pedroza	Aux. administrativo	Kevin Foronda	
2	Jenny Johana Rivera Rojas	Aux. administrativo	Jenny Rivera	
3	Sandra Patricia Cordero	Aux. administrativo	Sandra Cordero	
4	Luisa Fernanda Suarez	AUX ADMINISTRATI	Luisa Suarez	
5	Jerdy Hernandez Beltran	Facturacion	Jerdy Hernandez	
6	Elsa Carrasco	Enfermera Jefe	Elsa Carrasco	
7	Leir Gonzalez	Enfermera	Leir Gonzalez	
8	Alvaro Giraldo	Aux. Enfermera	Alvaro Giraldo	
9	Chape Navarro	Aux. enfermera	Chape Navarro	
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

SOCIALIZACION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PSS DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS ABRIL DE 2023-



EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO DIGNO



Las personas con discapacidad

pueden acceder a la atención de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, detección temprana, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación



"EL PRINCIPIO DEL ENFOQUE DIFERENCIAL :reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.

Enfoque Diferencial

"Aunque todos somos diferentes hacemos parte de un mismo lugar..."

El Enfoque Diferencial es el conjunto de medidas y acciones que buscan garantizar la igualdad en la atención, asistencia y reparación integral según la necesidad de las poblaciones más vulnerable, evitando ser sometidos a la discriminación.

SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL.

Es el conjunto de políticas públicas, actores y mecanismos orientados a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de aquellas personas y colectivos en condición de vulnerabili-

ATENCIÓN PREFERENCIAL



Atención en salud con enfoque diferencial

El Protocolo de Enfoque diferencial parte de análisis contextuales que involucran la mirada de la población sujeto de atención del como sensibles a la diferencia, no sólo para ser caracterizada, sino para promover acciones que no causen daño y que, por el contrario, promuevan el desarrollo integral y respeten la diversidad en todas sus formas (étnica, cultural, religiosa, física, de género, sexual,



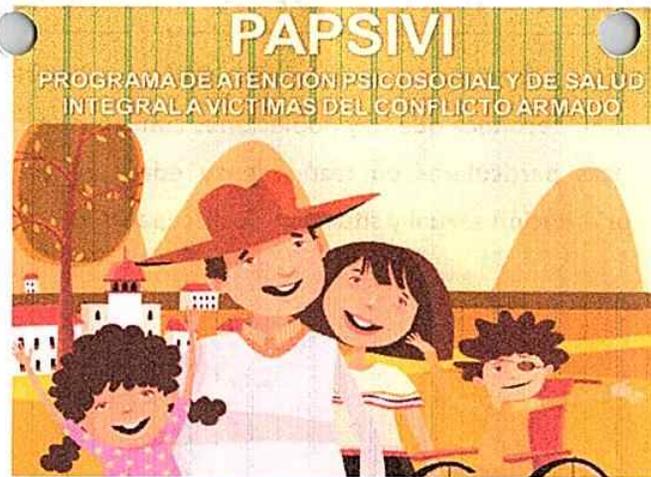
En Colombia la diversidad étnica hace referencia al reconocimiento y existencia de tres grupos étnicos, a saber:

- Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras- NARP,
- Pueblos Indígenas
- El Pueblo Rrom o Gitano.

Derechos reconocidos en salud



- Las EPS por su parte, deben también realizar la operación de reasignación sexual a un paciente que lo solicite.
- Las EPS deben proceder con el procedimiento de reasignación de sexo si este ha sido prescrito por su médico tratante, y los tratamientos que impliquen su proceso de feminización, aunque no se encuentren incluidos en el POS.
- Un laboratorio clínico NO puede impedir que una persona homosexual realice una donación de sangre, argumentando que por



El PAPSIVI es un conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones interdisciplinarias que le permite a los diferentes actores atender los impactos psicosociales y los daños en la salud física y mental de las víctimas ocasionados por o en relación con el conflicto armado, en los ámbitos individual, familiar y comunitario (incluido en éste los sujetos de reparación colectiva), con el fin de mitigar su sufrimiento emocional, contribuir a la recuperación física y mental y a la reconstrucción del tejido social en sus comunidades.

Consulta urgencias—— 3183438610
Consulta Externa—— 3174309982
Consulta Odontología—— 3152843377
Servicio atención al usuario——3153670717
De **WHATSAPP**

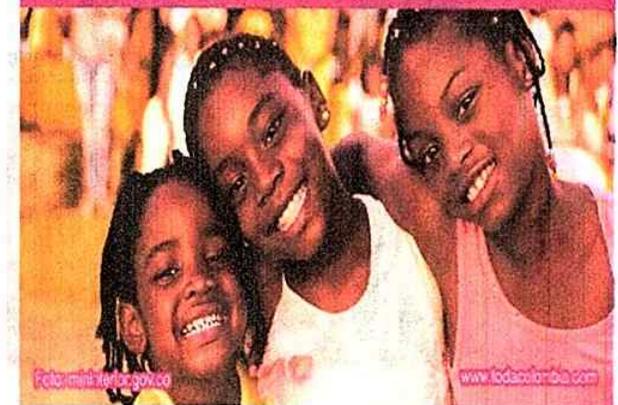
Consulta urgencias—— 3183438610
Consulta Externa—— 3174309982
Consulta Odontología—— 3152843377
Servicio atención al usuario——3153670717
De **WHATSAPP**

Derechos reconocidos en salud



En Colombia la diversidad étnica hace referencia al reconocimiento y existencia de tres grupos étnicos, a saber: **Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras- NARP, Pueblos Indígenas y el Pueblo Rrom o Gitano**

Población Afrocolombiana



RESOLUCIÓN 229 DE 2020
5. Derecho a la confidencialidad

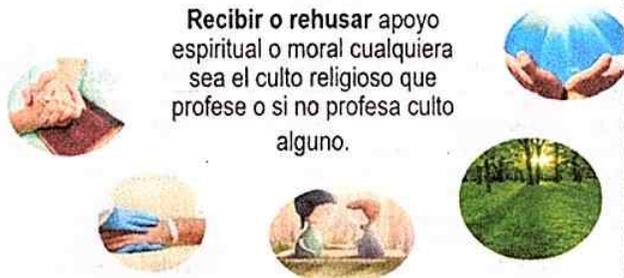


1. A que la historia clínica sea tratada de manera **confidencial y reservada** y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
2. A que, en caso de ser adolescentes, esto es, **personas entre 12 y 18 años de edad**, deba reconocérseles el derecho frente a la reserva y confidencialidad de su historia clínica en el ejercicio de sus **derechos sexuales y reproductivos**.



RESOLUCIÓN 229 DE 2020
6. Derecho a la asistencia religiosa

Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno.



RESOLUCIÓN 229 DE 2020

Derecho fundamental a morir dignamente

Facultades que le permiten a la persona vivir con dignidad el final de su ciclo vital, permitiéndole tomar decisiones sobre cómo enfrentar el momento de muerte.

Este derecho no se limita solamente a la muerte anticipada o eutanasia, sino que comprende el cuidado integral del proceso de muerte, incluyendo el cuidado paliativo.



ESE HOSPITAL DE CIMITARRA

SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) CEL. 3153670717

siau@esehospitalcimitarra.gov.co

esiesiauhospital@gmail.com

Deberes

1. Propender por su **autocuidado**, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las **recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad**.
3. Actuar de manera **solidaria** ante las situaciones que pongan en peligro la salud o la vida de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.



Deberes

5. Usar **adecuada y racionalmente** las prestaciones ofrecidas por el **SGSSS** así como los recursos de este.
6. Cumplir las **normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud**.
7. Actuar de **buena fe** frente al **SGSSS**.
8. Suministrar de **manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.**
9. Contribuir al **financiamiento de los gastos** que demande la atención en salud **de acuerdo con su capacidad de pago.**



• Conjunto de facultades y mecanismos reconocidos a las personas por la ley, para procurar la satisfacción de sus propios intereses.

DERECHOS

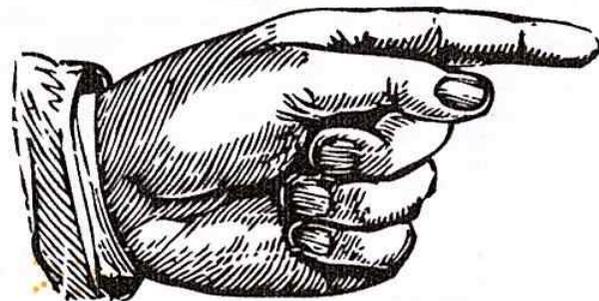
• La obligación de hacer algo por ley o por otra norma que se debe cumplir para poder ejercer los derechos.

DEBERES

DECRETO 780 DE 2016 – PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD
Mecanismos que coadyuvan a la garantía de Derechos y Deberes en salud



ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA



DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

RESOLUCION 229 DE 2020

CONOZCO mis derechos y deberes
Carta de derechos y deberes de los servicios de salud

Lineamientos que deben tener en cuenta las Entidades Promotoras de Salud – EPS del Régimen Contributivo y Subsidiado, para la elaboración y entrega de la Carta de derechos y deberes de la persona Afiliada y del paciente en el SGSSS y la Carta de Desempeño, que permita a las personas Afiliadas contar la información adecuada y suficiente para el ejercicio de sus derechos, conforme a la normatividad vigente y los nuevos pronunciamientos de la Corte Constitucional. (Derecho a Morir Dignamente)

RESOLUCIÓN 229 DE 2020 4.2 Capítulo de derechos

Todo afiliado, sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas, costumbres, origen, o condición social o económica, tienen derecho a:

- | | |
|---|--|
| 1. Atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz | 2. Protección a la dignidad humana |
| 3. A la información | 4. A la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia |
| 5. A la confidencialidad | 6. A la asistencia religiosa |

Igualmente, en la normativa, se recuerda exigencias previamente establecidas como:

- Contar con oficinas de atención al usuario, canales presenciales, no presenciales o virtuales, a los cuales pueda acudir el usuario en búsqueda de la información.
- Contar con servicios administrativos de contactos disponibles, las 24 horas del día, 7 días a la semana, pudiesen ser: página web, número telefónico, fax, correo electrónico u otro medio tecnológico que facilite la comunicación.
- Información de que la persona tiene derecho a las diferentes tecnologías en salud, exceptuando las que estén explícitamente excluidas
- Información al usuario sobre la posibilidad de acudir a la Superintendencia Nacional de Salud, cuando se presenten conflictos relacionados con la cobertura del plan de beneficios.
- Información de mecanismos de participación ciudadana. Se presenta un capítulo, relacionado con el derecho fundamental a morir dignamente.

RESOLUCION 229 DE 2020

1- DERECHO DE ATENCION MEDICA, ACCESIBLE, IDONEA, DE CALIDAD Y EFICAZ

- 1-Acceder en condiciones** de calidad, oportunidad y eficiencia y sin restricción a los servicios de salud no excluidos del plan de beneficios con cargo a UPC
- 2-Acceder a las pruebas** y exámenes diagnósticos, indispensables para determinar su condición de salud y orientar la adecuada decisión digna
- 3-Indicar** que los Derechos a acceder a un servicio de salud que requiere un niño, niña o adolescente para conservar su vida, su dignidad, su integridad, así como para su desarrollo armónico e integral y su derecho fundamental a una muerte digna.
- 4-Recibir atención de urgencias** que sea requerida con oportunidad, sin exigir documento o cancelación de pago previo alguno, ni sea obligatoria la atención en una institución prestadora de servicios de salud de la red definida por la EPS.
- 5-Recibir durante todo el proceso** de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible en la red y el cuidado paliativo de acuerdo con su enfermedad o condición.
- 6-Agotar las posibilidades** razonables de tratamiento para la superación de su enfermedad y a recibir durante todo el proceso de la enfermedad incluyendo el final de la vida, la mejor asistencia médica.
- 7-Recibir una opinión** por parte de un profesional de la salud dentro de la Red prestadora
- 8-Obtener por parte** de la EPS una valoración científica y técnica, cuando tras un concepto médico, generado por un profesional de la salud de la EPS y autorizado para ejercer, este considere que la persona requiere otro servicio.
- 9-Recibir las prestaciones económicas** (licencia de maternidad, paternidad o incapacidad o enfermedad laboral)
- 10-Acceder a los servicios** y tecnologías de salud en forma continua y sin que sea interrumpido por razones administrativas o económicas
- 11-Acceder a los servicios de salud** sin que la EPS pueda imponer como requisito de acceso, el cumplimiento de cargas administrativas propias de la entidad.

- 12-Acreditar** su identidad mediante el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico
- 13 Portabilidad:** Recibir atención médica y acceso a los servicios de salud de manera integral en un municipio o distrito diferente al de su residencia
- 14-Acceder a los servicios de salud** de acuerdo con el principio de integridad así como a los elementos y principios de disponibilidad y aceptabilidad, calidad e idoneidad profesional, pro nomine, equidad (Ley estatutaria 1751 de 2015)

RESOLUCION 229 DE 2020

2-DERECHO A LA PROTECCION DE LA DIGNIDAD HUMANA

- 1-Recibir un trato digno** en el acceso a los servicios de salud y en todas las etapas de su atención
- 2-Ser respetado** como ser humano en su integridad, sin recibir ninguna discriminación
- 3-Recibir los servicios de salud** en condiciones sanitarias adecuadas, en un marco de seguridad y respeto a su identidad e intimidad
- 4-Realizar protección especial** cuando se padece enfermedades catastróficas o de alto costo, esto implica el acceso oportuno a los servicios de salud asociados a la patología y a la prohibición de que bajo ningún pretexto se deje de atender a la persona, ni puedan cobrarse copagos o cuotas moderadoras
- 5-Elegir dentro de las opciones** de su muerte digna según corresponda a su escala de valores y preferencias y a ser respetado en su elección

RESOLUCION 229 DE 2020

3-DERECHO A LA INFORMACION

- 1-Recibir información** sobre los canales formales para presentar PQRs, peticiones así como recibir una respuesta oportuna y de fondo.
- 2-Disfrutar** y permanecer una comunicación permanente y clara con el personal de salud, apropiada a sus condiciones y estar informado sobre su condición, así como de los procedimientos, los riesgos y beneficios de estos y el pronóstico de su diagnóstico.
- 3-Recibir** cuando el paciente sea menor de 18 años toda la información necesaria de parte de los profesionales de la salud, sus padres o en su defecto representante legal o cuidador para promover la adopción de decisiones autónomas teniendo en cuenta el desarrollo cognitivo y madurez del menor.
- 4-Ser informado** oportunamente por su médico tratante sobre la existencia de objeción de la conciencia debidamente motivada, en los casos de procedimientos de interrupción voluntaria de embarazo en las circunstancias desplazadas por la corte constitucional, o de eutanasia. El paciente tiene derecho a que sea gestionada El paciente tienen derecho a que sea gestionada la continuidad de la atención inmediata y eficaz con un profesional no objeto.
- 5-Revisar** y recibir información acerca de los costos de los servicios prestados

- 6-Recibir** en su EPS o autoridades públicas no obligadas a autorizar un servicio de salud solicitado, la gestión necesaria (i) obtener la información como funciona el sistema de salud y sus derechos. (ii) Recibir por escrito las razones por las cuales no se autoriza el servicio, (iii) conocer especialmente cual es la IPS que tiene la obligación del servicio y (iv) recibir el acompañamiento para asegurar el goce efectivo de sus derechos.
- 7-Recibir** del prestador de servicios de salud, por escrito, las razones por las cuales el servicio no será prestado
- 8-Recibir** información o ser convocado individual o colectivamente a los procesos de participación directa para la toma de decisiones realizada con la ampliación progresiva e inclusiones de las prestaciones de salud de que trata el artículo 15 de la ley estatutaria 1751 de 2015. Conforme al procedimiento técnico establecido para el efecto por el MSPN
- 9-Solicitar** copia de su historia clínica y que esta le sea entregada en un término de 5 días calendario o remitida por medios electrónicos si así lo autoriza el usuario (gratuito)

RESOLUCION 229 DE 2020

4-DERECHO A LA AUTODETERMINACION, CONSENTIMIENTO Y LIBRE ESCOGENCIA

- 1-Elegir libremente** el asegurador, y en general los profesionales de la salud como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible
- 2-Aceptar o rechazar** actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos para su cuidado. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismos en contra de su voluntad.
- 3-A suscribir** un documento a voluntad anticipada como presión de no poder tomar decisiones en el futuro, en el cual declare, de forma libre, consiente e informada su voluntad respecto a la toma de decisiones sobre el cuidado general de la salud y el cuerpo
- 4-A que los representantes legales** del paciente mayor de edad, en caso de inconciencia o incapacidad para decidir, consientan, disertan o rechacen actividades. Que las decisiones se tomen en el marco de su mejor interés.
- 5-A que en caso de ser menores** de 18 años, en estado de inconciencia o incapacidad para decidir, los padres o el representante legal puedan consentir, decidir o rechazar los servicios de salud frente al mejor interés del menor.
- 6-Al ejercicio y garantía** de los derechos sexuales y derechos reproductivos de forma segura y oportuna, abarcando la prevención de riesgos y de alteraciones inseguras.
- 7-Ser respetado** en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado
- 8-Ser respetado** en su voluntad de oponerse a la presunción legal de donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otra persona.
- 9-Movilidad,** A cambiar de régimen, ya sea subsidiado o contributivo o viceversa dependiendo de su capacidad económica, sin cambiar de EPS y sin que exista interrupción en la afiliación, cuando pertenezca a otros niveles 1 y 2 del siben, a las poblaciones especiales contempladas en el artículo 2.1.5.1 decreto 780 de 2016.