

**LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA  
SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO Y COORDINACION  
AREA CALIDAD**

Abril 10 de 2023

**DE. SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO Y COORDINACION CALIDAD ESE  
HOSPITAL CIMITARRA**

**PARA:** FUNCIONARIOS AREA ASIATENCIALES DEL PUESTO DE SALUD DE LA ESE HOSPITAL  
INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA.

**ASUNTO:** CAPACITACION A LOS FUNCIONARIOS DEL PUESTO DE SALUD EN TEMAS COMO: EN  
DERECHOS Y DEBERES, RUTA PARA INSTAURACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y  
RUTAS DE ATENCION EN SALUD DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA

**Fecha:** Abril 13 de 2023

**Hora:** 5 PM

**LUGAR:** Puesto de SALUD ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra

Su asistencia y participación a la reunión, se recuerda el uso de tapabocas, por protocolos de bioseguridad de su salud y de los demás.

  
**ELIANA BENAVIDES GALEANO**  
Coordinación Calidad ESE Hospital

  
**AIDA AGUILAR HERNANDEZ**  
Referente SIAU ESE Hospital

Tema	Derechos y Deberes, instalación de PAR y Ruta atención en servicios de salud		Fecha	13/4/2021
Objetivo	Fortalecer al personal de salud en la información proporcionada a los usuarios en la calidad y oportunidad en la prestación de servicios			
Realizado por	Asesor Calidad y Servicio de Atención al Usuario			
N°	Nombres y Apellido	Cargo	Firma	
1	Karina Jaramillo Gordillo	Auxiliar de farmacia	Karina Jaramillo	
2	Dandra Patricia Galeano	Auxiliar Caja	Dandra Galeano	
3	Eliana Benavides Galeano	C. Calidad	Eliana Benavides	
4	Maria Ligea Fajardo Tobos	Auxiliar Enferm	Maria Ligea F.F.	
5	elsa Vargas Abaunza	Auxiliar enfermera	elsa Vargas. A	
6	MAURO RUIZ	MEDICO	Mauro Ruiz	
7	Stefanny Uribe Restrepo	Higienista oral	Stefanny Uribe	
8	Luz fernanda suarez	AUX ADMINISTRATIVO	Luz fernanda suarez	
9	Paul F.	AUX LABOR	Paul F.	
10	Chirub Giraldo	AUX. INSERVEN	Chirub Giraldo	
11	Jesús David Atenoxhua G.	Aux. Odontología	Jesús David Atenoxhua G.	
12	Luz Estrella Chacón Pardo	AUX. ENFERMERA	Luz Estrella Chacón Pardo	
13	CHIFF GIMARA MALANO. GALAF	AUX. ENFERMERA	CHIFF GIMARA MALANO. GALAF	
14	WILLIAM R PEREZ TRONCA	Odontólogo	William R Perez Tronca	
15	Maria Fernanda Meléndez Becerra	odontóloga	Maria Fernanda Meléndez	
16	Gabriel Botero Otero	NUTRICIONISTA	Gabriel Botero Otero	
17	Selma E Botero	MD	Selma E Botero	
18				
19				
20				
21				
22				

# San Juan

E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO DE CIMITARRA

SOCIALIZACION, MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL, DERECHOS Y DEBERES. RESOLUCION 229, FUNCIONARIOS ASISTENCIALES DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA ABRIL 2023



**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 reconocerseles 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

esesiauhospital@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**

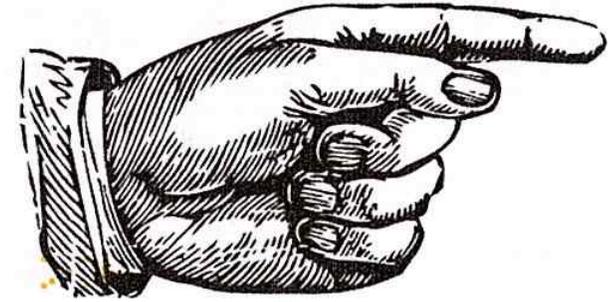
• La obligación de hacer algo por ley o por otra norma que se debe cumplir para poder ejercer los derechos.

**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 en 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 objetor.

**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 (1)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 otras 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.

# RUTA DE ATENCION DE PETICIONES EN SALUD



4-Si la Ruta de Atención anterior no fue efectiva en brindar la solución de su petición, favor acercarse a la supersalud

**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

Ubicada en: cra 33 No 48-49

Web: [supersalud.gov.co](http://supersalud.gov.co)

3- Una vez agotada la Ruta anterior, si no ha sido resuelta su petición puede acercarse al SAC Departamental

**SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC DEPARTAMENTAL**

Ubicada: en la Calle 45 No 11-52 Blga

Web: [www.santander.gov.co](http://www.santander.gov.co)

**SAC DEPARTAMENTAL**

Si en el SIAU no fue resuelta su petición, acuda al SAC de su municipio

**SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC**, ubicada en la Secretaria de salud municipal, segundo piso teléfono 6059219 Ext 1059

**SAC MUNIIPAL**

Si tiene una petición, queja, reclamo, orientación o felicitación dirijase al SIAU de su IPS, EPS O ESE donde se le esta vulnerando su Derecho.

**SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO SIAU**

Ubicado Puesto de salud y ESE Hospital

Web: [www.esehospitalintegrado san juan de cimitarra](http://www.esehospitalintegrado san juan de cimitarra)

Teléfono 3153670717. horario 7 a 12 AM Y 2 A 6 PM

**SIAU ESE HOSPITAL**