

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-FO-16
		VERSIÓN: 01
	DECLARACIÓN DE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES	FECHA: 16/07/2025
		TRD: PÁGINA: 1 de 2

DECLARACIÓN DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO EN LA E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA

ALCANCE

Deben ser conocidos y aplicados por todo el personal de salud vinculado con la institución y socializados a los usuarios que hagan uso de los diferentes servicios ambulatorios y hospitalarios de la E.S.E.

De acuerdo con la normatividad emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social (Resolución 1043 del 2006, Ley 100 de 1993. Artículo 160, Resolución 13437 de 1991), el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal promueve la importancia acerca del reconocimiento de los Deberes y Derechos en Salud, teniendo en cuenta tanto al personal administrativo como asistencial frente al trato directo con los pacientes, quienes acceden a nuestros servicios debido a cualquier afectación en su salud. Dichos pacientes son sujetos de derecho, ello implica trabajar día a día para garantizar en mayor medida su cumplimiento.

De esta manera, nuestro objetivo es garantizar los derechos y deberes de los usuarios, asegurando una atención digna, de calidad y con respeto. A continuación, se exponen las definiciones:

- ❖ **Derechos:** Son todos los mecanismos legales que protegen a los individuos.
- ❖ **Deberes:** Son las obligaciones que deben cumplir para poder ejercer sus derechos.

Para el personal del hospital es un deber garantizar los derechos de los usuarios, actuando desde la propiedad de los mismos e invitando a la comunidad al cumplimiento de sus deberes. Según la **Organización Mundial de la Salud**, el derecho a la salud incluye cuatro elementos esenciales e interrelacionados:

- 1. La disponibilidad:** Hace referencia a la necesidad de contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios de salud en funcionamiento para toda la población.
- 2. La accesibilidad:** Requiere que los establecimientos, los bienes y los servicios de salud sean accesibles para todos. La accesibilidad tiene cuatro dimensiones: no discriminación, accesibilidad física, accesibilidad económica (asequibilidad) y accesibilidad de la

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-FO-16
		VERSIÓN: 01
	DECLARACIÓN DE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES	FECHA: 16/07/2025
		TRD: PÁGINA: 1 de 2

información. Para evaluar la accesibilidad es necesario analizar los obstáculos físicos, geográficos, económicos y de otra índole a los sistemas y los servicios de salud, así como de qué manera pueden afectar a las personas en situación de marginación.

3. **La aceptabilidad:** Hace referencia al respeto a la ética médica y a lo que resulta apropiado desde un punto de vista cultural, así como a la sensibilidad hacia las cuestiones de género. Requiere que se centren en la persona y den respuesta a las necesidades concretas de diversos grupos de población, con confidencialidad y consentimiento informado.
4. **La calidad:** Abarca los determinantes subyacentes de la salud, como el acceso a agua potable salubre y al saneamiento, y obliga a los establecimientos, bienes y servicios de salud a recibir aprobación médica y científica.

Unos servicios de salud de calidad deben ser:

- **SEGUROS:** se evitará causar lesiones.
- **EFICACES:** se proporcionarán servicios basados en la evidencia a las personas que los necesiten.
- **CENTRADOS EN LA PERSONA:** se dispensará una atención que responda a las necesidades individuales.
- **OPORTUNOS:** se reducirán los tiempos de espera y las demoras perjudiciales.
- **EQUITATIVOS:** Se dispensará una atención cuya calidad no varíe en función de la edad, el género, la etnia, la discapacidad, la ubicación geográfica o la situación socioeconómica.
- **INTEGRADOS:** Se ofrecerá toda una gama de servicios de salud a lo largo del curso de vida.
- **EFICIENTES:** Se maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y se evitará el despilfarro.

Normatividad que regula los deberes y derechos en las IPS:

- **Resolución 1043 del 2006:** Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-FO-16
		VERSIÓN: 01
	DECLARACIÓN DE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES	FECHA: 16/07/2025
		TRD: PÁGINA: 1 de 2

- **Ley 100 de 1993. Artículo 160:** Son deberes de los afiliados y beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud los siguientes:

1. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
2. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
3. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de la salud que lo atiendan
4. Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.
5. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
6. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

Resolución 13437 de 1991: Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes:

1. Acceder a los servicios sin realizar trámites adicionales a los de ley.
2. Acceder a los servicios del Plan de Beneficios de manera oportuna.
3. Acceder al servicio de urgencias, sin que te exijan documentos o dinero.
4. Acceder a los servicios de salud con el documento de identidad.
5. Acceder a los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a tu intimidad
6. Acceder durante todo el proceso de la enfermedad, a la mejor asistencia médica disponible.
7. Acceder a los servicios sin interrupción y de manera integral.
8. Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
9. Recibir atención con prioridad si eres menor de 18 años.
10. Recibir orientación respecto a la entidad que debe prestarte los servicios de salud requeridos.
11. Recibir como cotizante el pago de licencias e incapacidades médicas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-FO-16
		VERSIÓN: 01
	DECLARACIÓN DE LOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES	FECHA: 16/07/2025
		TRD: PÁGINA: 1 de 2

12. Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
13. Recibir información de cómo y dónde presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud.
14. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
15. Recibir información clara y oportuna de tu estado de salud, de los servicios que vayas a recibir y de los riesgos del tratamiento.
16. Recibir información sobre los costos de tu atención en salud.
17. Recibir una segunda opinión médica si lo deseas y a que tu asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
18. Decidir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
19. Decidir si quiere ser incluido en estudios de investigación científica.
20. Decidir aceptar o rechazar cualquier tratamiento.
21. Decidir que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
22. Decidir aceptar o rechazar apoyo espiritual o moral.