

## DIVULGACIÓN DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES

### CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

VERSION	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			CARGO DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
01	Creación del documento	03	12	2021	Coordinadora de SIAU
02	Actualización	02	09	2024	Asesor de calidad
03	Actualización	28	07	2025	Trabajo social

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-PR-02</b>
		<b>VERSIÓN: 03</b>
		<b>FECHA: 28/07/2025</b>
	<b>DIVULGACIÓN DERECHOS Y DBERES DE LOS PACIENTES</b>	<b>TRD: PÁGINA: 2 de 6</b>

## INTRODUCCION

La E.S.E Hospital departamental San Rafael de Zarzal garantiza la puesta en marcha de un programa de socialización de los Derechos y Deberes en salud partiendo de la atención personalizada en los servicios ambulatorios y hospitalarios, se cuenta con personal calificado, cuyo propósito es garantizar la satisfacción y cumplimiento de las metas trazadas.

## 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 Hospital Departamental San Rafael de Zarzal.

## OBJETIVO

Divulgar con todos los usuarios y funcionarios del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal los deberes y derechos en salud, mediante diferentes estrategias de información, comunicación y educación con el fin de que los identifiquen, los conozcan, los cumplan y los hagan respetar.

De acuerdo con la Declaración de Deberes y Derechos del Hospital departamental San Rafael de Zarzal, partiendo de lo establecido en el documento codificado: SI-AU-FO-16 se lleva a cabo la siguiente estrategia de divulgación de Deberes y Derechos con base en la normatividad Ley 100. Artículo 160 (Deberes de los pacientes); Resolución 13437 de 1991 (Derechos de los pacientes) y Resolución 1043 de 2006 (condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud).

**CONTENIDO:**

QUE	QUIEN	CUANDO	PARA QUÉ	CÓMO
Declaración de Deberes y Derechos de los pacientes	Coordinación SIAU Calidad Sistemas	Permanente	Para que <b>todas las personas</b> conozcan la normativa, definición y el contenido que guía los Deberes y Derechos de los pacientes, logrando así un empoderamiento de los mismos.	Publicación en la página web de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal de la Declaración de los Deberes y Derechos de los pacientes
Socialización de Deberes y Derechos a <b>los Usuarios</b> de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal	Coordinación SIAU y comunicaciones	Permanente	Para involucrar y empoderar a las personas en el reconocimiento de sus Derechos y Deberes como usuarios de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal	Acercamiento a los usuarios que ingresan al Hospital, se les informa sobre sus Deberes y Derechos, haciendo entrega de folletos que contienen los mismos.
Exposición de Deberes y Derechos y la función de personería en el marco de su cumplimiento, dirigida a <b>los Usuarios</b> de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal	Coordinación SIAU, Coordinación enfermería y comunicaciones	3 veces al año	Para involucrar y empoderar a las personas en el reconocimiento de sus Derechos y Deberes como usuarios de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal	Campaña por medio de Stand con los usuarios que ingresan al Hospital, se les informa sobre sus Deberes y Derechos, haciendo entrega de folletos que contienen los mismos e información de la articulación con personería.
Socialización de Deberes y Derechos de los pacientes	Coordinación SIAU Comunicaciones Talento Humano	Permanente	Para involucrar activamente a las <b>personas con discapacidad</b>	Diseño y publicación de un video informativo sobre Deberes y Derechos de los Usuarios

en Lenguaje de Señas			<b>auditiva</b> que hacen parte de la población diferencial, frente al reconocimiento de sus Deberes y Derechos como usuarios de la E.S.E.	con traductor de lenguaje de Señas
Socialización de Deberes y Derechos de los pacientes en Lenguaje Braille	Coordinación SIAU Comunicaciones Talento Humano	Permanente	Para involucrar activamente a las <b>personas con discapacidad visual</b> que hacen parte de la población diferencial, frente al reconocimiento de sus Deberes y Derechos como usuarios de la E.S.E.	Diseño y difusión de una cartilla informativa sobre Deberes y Derechos de los Usuarios traducida a lenguaje braille
Socialización con <b>los funcionarios</b> de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal sobre Deberes y Derechos en Salud	Coordinación SIAU Talento Humano Coordinación de Enfermería	Una vez al año con el personal	Para involucrar a los funcionarios de la E.S.E en cuanto a la difusión e implementación de los deberes y Derechos correspondientes	Capacitaciones a todo el personal en conjunto con Talento Humano y coordinación de enfermería, partiendo de los procesos de inducción y reinducción
Socialización con los <b>líderes comunitarios externos</b> sobre Deberes, Derechos y otros temas fundamentales en salud.	Coordinación SIAU Personería Municipal (Practicantes de Trabajo Social)	1 vez al año	Empoderar a los líderes comunitarios sobre el reconocimiento de sus deberes y derechos en salud para que sean promotores y difusores de los mismos	Talleres interactivos con los líderes comunitarios en la personería municipal brindando conocimiento acerca de sus Deberes y Derechos en Salud

<p>Ubicación de Deberes y Derechos en acrílico para ubicación en lugares externos (Consulta externa-Urgencias-Hospitalización)</p>	<p>Coordinación SIAU y Comunicaciones</p>	<p>1 vez al año</p>	<p>Para involucrar activamente a las <b>personas con discapacidad visual</b> que hacen parte de la población diferencial, frente al reconocimiento de sus Deberes y Derechos como usuarios de la E.S.E.</p>	<p>Diseño y ubicación de letreros/avisos de deberes y derechos en acrílico con lenguaje braille para ubicarlos en la parte externa de la oficina SIAU.</p>
<p>Socialización de Deberes y Derechos con el <b>comité de PQRSF y Ética hospitalaria</b></p>	<p>Coordinación SIAU Coordinación médica</p>	<p>Permanente</p>	<p>Para tener un procedimiento definido y articulado con PQRSF y Comité de Ética Hospitalaria sobre los pasos a seguir cuando se presentan casos de vulneración de derechos e incumplimiento de deberes de los usuarios.</p>	<p>Articulación de los Deberes y Derechos con el proceso de PQRSF y comité de ética hospitalaria por medio de un documento/ruta para atender los casos de vulneración de derechos y no cumplimiento de Deberes de los pacientes</p>
<p>Implementación del programa de enfoque diferencial en lo relacionado con Deberes y Derechos a <b>poblaciones vulnerables</b></p>	<p>Coordinación SIAU Coordinación Salud mental Coordinación Enfermería Talento Humano</p>	<p>Permanente</p>	<p>Para garantizar las condiciones que implica una atención diferencial, situación que de manera indirecta está fomentando el cumplimiento de los Derechos de los usuarios.</p>	<p>Se llevan a cabo diversas actividades (capacitaciones del personal, captación de los grupos de atención diferencial y programas dirigidos a los mismos).</p>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-PR-02</b>
		<b>VERSIÓN: 03</b>
		<b>FECHA: 28/07/2025</b>
	<b>DIVULGACIÓN DERECHOS Y DBERES DE LOS PACIENTES</b>	<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 6 de 6</b>

## SEGUIMIENTO DE INDICADORES:

Se realiza seguimiento a las siguientes estrategias

- ❖ **Conocimiento de deberes y derechos de los usuarios, medido a través de las encuestas de satisfacción y quejas internas**, pues si se evidencia aumento en el nivel de satisfacción se evidencia un cumplimiento en la garantía de los derechos; asimismo, la cantidad mínima que quejas emitidas por el personal en contra de los usuarios evidencia un efectivo ejercicio de deberes.
- ❖ **Conocimiento de deberes y derechos de los funcionarios, medido a través de evaluación**, el cual se realiza por medio de un instrumento cuestionario virtual compuesto por una serie de preguntas de selección múltiple.

**Elaboró:** Diana Carolina Llanos Vásquez-Trabajadora Social de SIAU

**Revisó:** Eider Mosquera Gómez

**Aprobó:** Wilder Fabián Erazo Álvarez – Coordinador de Calidad