



05DP15-V1

**HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

RESOLUCIÓN NÚMERO 367 DE 2014

(22 SEP 2014)

"Por medio de la cual se redireccionan los Derechos y Deberes de los Usuarios (Paciente – Familia) del servicio de salud en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana"

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA E.S.E, en uso de las atribuciones que le confiere la Ordenanza 072 del 27 de diciembre de 1995 y los Estatutos de la Institución aprobados mediante Acuerdo 001 de 1996, de la Junta Directiva y

CONSIDERANDO

- Que la Constitución Política de Colombia, consagra como Derecho fundamental en su artículo 1°, el derecho a la vida.
- Que el artículo 1° de la Resolución 13437 de 1991, adopta como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas, los Derechos de los Pacientes.
- Que el artículo 160 de la Ley 100 de 1993, establece los Deberes de los Afiliados y Beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, reformado por la Ley 1438 de 2011.
- Que el Ministerio de la Protección Social, mediante Decreto 1011 del 3 de abril de 2006, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad con sus cuatro componentes: Sistema Único de Habilitación, Programa de Auditoría para el mejoramiento de la Calidad, Sistema Único de Acreditación y Sistema de Información para la Calidad.
- Que el Anexo 1 de la Resolución 1445 del 8 de mayo de 2006, del Sistema Único de Acreditación, modificado por la Resolución 123 de 2012, considera dentro del cumplimiento de sus estándares los derechos de los clientes como un aspecto de calidad a evaluar.

x

"Por medio de la cual se modifica la Resolución número 265 del 20 de junio de 2014, que redirecciona los Derechos y Deberes de los Usuarios (Paciente – Familia) del servicio de salud en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana"

- Que mediante Resolución 233 del 27 de junio de 2006, se adoptaron los Derechos y Deberes de los Usuarios (Paciente – Familia) del servicio de salud, en la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, los cuales fueron redireccionados a través de la Resolución 336 del 16 de septiembre de 2009 .
- Que mediante Resolución 123 de 2012, modificatoria del artículo 2 de la Resolución 1445 de 2006, la cual adopta los Manuales de Estándares de Acreditación, se establece en su Estándar 1. Código: (AsDPa) que la organización debe contar con una declaración de los derechos y deberes de los pacientes incorporada en el plan de direccionamiento estratégico de la organización, que aplica al proceso de atención al cliente; así mismo se prevé que el personal ha sido entrenado en el contenido de la declaración de los pacientes y cuenta con herramientas para evaluar que estos comprenden y siguen sus directrices; también que los pacientes que van a ser atendidos conocen y comprenden el contenido de la declaración de sus derechos y deberes.
- Que se estableció la revisión de la Declaración Institucional actual, haciéndose necesario redireccionar la Declaración de los Derechos y Deberes de los Usuarios (Paciente – Familia) del servicio de salud, en la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana, aprobados mediante Resolución 336 del 16 de septiembre de 2009.
- Que en virtud de lo anterior, mediante Resolución interna numero 265 del 20 de junio de 2014, se profirió la Declaración de los Derechos y Deberes de los Usuarios (Paciente- Familia) del servicio de Salud en la E. S. E. Hospital Universitario de la Samaritana.
- Que en Comité Directivo del 9 de septiembre de 2014, se observó la necesidad de modificar en su redacción el Derecho número 6, y el Deber número 3, así como establecer como Derecho del Usuario y no como Deber del Usuario, la participación.
- Que en aras de facilitar la socialización de los Derechos y Deberes de los Usuarios, se hace necesario derogar la Resolución No. 256 de 20 de junio de 2014 en todos sus apartes, para adoptar en un solo acto administrativo, la Declaración de los Derechos y Deberes de los Usuarios (Paciente- Familia) del servicio de Salud en la E. S. E. Hospital Universitario de la Samaritana.

En mérito de lo expuesto:

RESUELVE

Artículo Primero: Establecer como **Derechos** de los Usuarios (Paciente – Familia) del Servicio de salud del Hospital Universitario de La Samaritana (HUS), los cuales puede ejercer todo paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social y deben ser respetados por todos y cada uno de los funcionarios y/ o colaboradores del hospital, al igual que velar por su cumplimiento.

Como Usuario tengo el Derecho a:

1. **Recibir atención Humanizada y Trato Amable.**
Tengo derecho a recibir un trato amable, cálido y cortés de los colaboradores del Hospital, durante mi atención, respetando mi dignidad humana cualquiera que sean mis creencias y costumbres.
2. **Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado.**
Tengo derecho a comunicar tranquilamente al equipo de salud (asistencial y administrativo) mis inquietudes, a realizar preguntas respecto a mi tratamiento o el de mi familiar, trámites, costos, etc, y a recibir respuesta de ellos de manera amable, clara, confiable y completa.
3. **Recibir Información Integral y capacitación en el cuidado de mi salud.**
Tengo derecho a recibir información integral, a ser capacitado y entrenado en el cuidado de mi salud junto con mi familiar o cuidador.
4. **Recibir atención Preferencial.**
Tengo derecho a recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de edad al igual que toda persona que haga parte de la población en situación o condición de mayor vulnerabilidad.
5. **Recibir atención Oportuna, Segura y Continúa.**
Tengo derecho a ser atendido por personal debidamente calificado quienes cuidarán mi vida y mi salud, y recibir de ellos una atención oportuna, segura y continua, que responda a mis necesidades de salud.
6. **Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado).**
Tengo derecho de aceptar o rechazar cirugías, tratamientos, procedimientos o la participación en investigaciones científicas, dejando expresa constancia escrita de mi decisión o cambio de opinión. En caso de inconciencia, minoría de edad o cualquier otra incapacidad definida por la ley, mis familiares o representantes serán quienes ejerzan este derecho.
7. **La Participación Social.**
Tengo el deber de representar apropiadamente ante las diferentes instancias de participación establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, al usuario: paciente y familia, y la comunidad.

Artículo segundo: Establecer como **Deberes** de los Usuarios (paciente – familia) del servicio de salud del HUS, los siguientes:

Como Usuario tengo el Deber de:

1. **Brindar Trato Amable y Respetuoso.**
- 

"Por medio de la cual se modifica la Resolución número 265 del 20 de junio de 2014, que redirecciona los Derechos y Deberes de los Usuarios (Paciente – Familia) del servicio de salud en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana"

Tengo el deber de ofrecer un trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al momento de solicitar información.

2. Cuidar mi salud y seguir indicaciones.

Tengo el deber de procurar el cuidado de mi salud y la de mi comunidad, suministrando información relacionada con mi salud de forma veraz, clara y completa; acatando las instrucciones brindadas de manera integral, siguiendo las indicaciones del tratamiento, los cuidados en casa y la fórmula médica que defina el equipo de salud durante mi atención, involucrando a mi familia o acudiente para que me acompañe y asuma con responsabilidad mi cuidado, atención y tratamiento.

3. Cuidar el Hospital Universitario de la Samaritana y contribuir con el medio ambiente.

Tengo el deber de cuidar las instalaciones, muebles, equipos y demás elementos del Hospital, contribuir con el depósito correcto de desechos reciclables o no reciclables de acuerdo con la señalización de las canecas, ayudar con el ahorro de agua, luz y cuidar nuestro medio ambiente.

4. Pagar por el servicio de salud recibido.

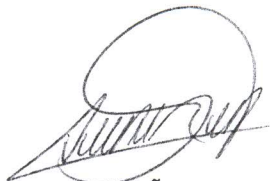
Tengo el deber de cancelar el valor económico correspondiente por la prestación del servicio de salud, de acuerdo con mi nivel socioeconómico.

Artículo tercero. El proceso de documentación, despliegue, implementación y medición del contenido de la presente Resolución será liderado por la Dirección de Atención al Usuario.

Artículo cuarto. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones anteriores y/ contrarias, en especial la Resolución No. 265 de 20 de junio de 2014.

Dada en Bogotá, D.C.,

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE



**OSCAR ALONSO DUEÑAS ARAQUE
GERENTE**

Revisó: Nubia del Carmen Guerrero Preciado, Directora de Atención al Usuario (S.P.)
Proyectó: María Alejandra Gálvez Prieto, Jefe Oficina Asesora Jurídica *