


SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

MANUAL DERECHOS Y DEBERES PS-SC-ACC-MA-02 V2



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V2

1. OBJETIVO:

Establecer un marco relacional ético que proteja los derechos de los usuarios y sus familias y al mismo tiempo delinee las responsabilidades y deberes que tienen hacia los demás grupos de valor de la Subred Sur, propendiendo por una atención de calidad que impacte positivamente en la satisfacción del usuario.

2. ALCANCE:

La declaración de derechos y deberes contribuye a generar un marco relacional de respeto mutuo entre los grupos valor que intervienen en el proceso de atención a los usuarios, familia y comunidad.

DESDE: El acceso de los usuarios, familia y Comunidad a los servicios prestados por la Subred

HASTA: El cierre del ciclo de atención con la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

3. JUSTIFICACION:

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, el establecimiento de los derechos y deberes tiene con el fin de regular las relaciones y el cumplimiento de estas obligaciones por los diferentes grupos de valor.

Conocer los derechos y deberes en salud favorece:

1. Mayor participación en la toma de decisiones en salud,
2. Acceso a los servicios de salud adecuados y de calidad
3. Recibir atención integral pertinente, suficiente y humanizada

Estar consciente de los derechos y deberes posibilita al usuario a contribuir con el sistema de salud, ejercer el papel de control social y participar activamente en el desarrollo de las políticas públicas.

En la Subred Integrada de Servicios de Salud cuenta con la Resolución 0503 del 10 de mayo 2017, por medio de la cual adopta los derechos y deberes de los usuarios, esta adaptación fue concertada con las formas de Participación Comunitaria, de acuerdo a sus necesidades propias de las comunidades.


4. A QUIEN VA DIRIGIDO:

Está dirigido para el cliente interno, (funcionarios, contratistas, tercerizados, estudiantes) y externo (usuarios, familia y comunidad) que intervengan en el ciclo de atención de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

5. DEFINICIONES:

ATENCIÓN HUMANIZADA: Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano.

CICLO DE ATENCIÓN: Define las diferentes etapas por las que puede pasar un paciente para su atención, desde el primer contacto hasta el egreso o salida de los servicios incluyendo el seguimiento posterior.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V2

CLIENTE INTERNO: Es alguien que tiene una relación con la Subred Integrada de Servicios de Salud, ya sea de nómina de Planta o contratista por Prestación de Servicios quienes realizan actividades, prestando un servicio para los individuos familia y comunidad que así lo requieran.

CLIENTE EXTERNO: son aquellas personas que utilizan los servicios, de acuerdo a su condición en el aseguramiento en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

CONTROL SOCIAL: Es una modalidad de participación que permite a los ciudadanos o comunidad organizada hacer seguimiento a los resultados e impacto de acciones desarrolladas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur en cumplimiento de su misionalidad. Es decir, es un derecho y un deber que tiene la ciudadanía de vigilar la gestión de lo público.

CIUDADANIA: La ciudadanía por definición es una condición de una persona por la que esta es validada como miembro de un territorio, nación y país. La ciudadanía implica una serie de derechos y de deberes.

COMUNIDAD: la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1998) define la comunidad como un «grupo específico de personas, que a menudo viven en una zona geografía definida, comparten la misma cultura, valores y normas, y están organizadas en una estructura social conforme al tipo de relaciones que la comunidad ha desarrollado a lo largo del tiempo. Los miembros de una comunidad adquieren su identidad personal y social al compartir creencias, valores y normas que la comunidad ha desarrollado en el pasado y que pueden modificarse en el futuro. Sus miembros tienen conciencia de su identidad como grupo y comparten necesidades comunes y el compromiso de satisfacerlas».

DEBER EN SALUD: El deber es una obligación del ciudadano, frente al cuidado de su salud del individuo familia y comunidad, a su estado de afiliación de su núcleo familiar, frente a la institucionalidad y frente a la comunidad con el fin de actuar de manera responsable ante el sistema.

DERECHO EN SALUD: El derecho a la salud incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de salud de calidad suficiente. Todas las personas deben poder ejercer el derecho a la salud, sin discriminación por motivos de raza, edad, pertenencia a grupo étnico u otra condición.


FORMAS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA: En la Subred Integrada de Servicios de Salud permiten el fortalecimiento de la ciudadanía en acciones corresponsables para el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud. Se cuenta con seis (6) Juntas Asesoras Comunitarias (Nazareth, Usme, Meissen, Vista Hermosa, Tunjuelito, Tunal), dando cumplimiento al Acuerdo 641 y el Decreto 475 de 2016. Así mismo se da continuidad a seis (6) Asociaciones de usuarios, se acompañan técnicamente. Cuatro (4) COPACOS de las localidades de la zona sur, (Usme, Ciudad Bolívar y Tunjuelito) y se apoya la secretaria técnica de un (1) un Comité de Ética Hospitalaria, los cuales cumplen con acciones basados en el plan de acción instaurado para la vigencia anual.

De igual forma se desarrolla el ejercicio de veeduría Ciudadana, llevando a cabo seguimiento y control social a la ejecución de convenios y proyectos desarrollados en la Subred Sur.

ENFOQUE DIFERENCIAL: El enfoque de derechos para la atención diferencial es una forma de abordar, comprender e identificar alternativas de respuesta a las necesidades de una población específica que generen condiciones para garantizar el ejercicio de sus derechos individuales y colectivos y el restablecimiento de los derechos vulnerados.

USUARIO: El usuario es la persona que utiliza los servicios de salud. En torno al usuario se organizan todas las prestaciones que se otorgan en la Subred integrada de Servicios de Salud

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V2


Sur. El usuario debe ser el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud.

6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Ley 100 artículo 160	1993	Deberes de los Afiliados y Beneficiarios. Son deberes de los afiliados y beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Congreso de la Republica
La ley estatutaria 1751	2015	Estableció nuevos derechos y deberes de los pacientes en el sistema de salud en Colombia, los cuales son de obligado cumplimiento por los diferentes actores y agentes que integran el sistema de salud en Colombia.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 13437	1991	Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1043	2006	por el cual se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 4343	2012	Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 0503	2017	Por medio de la cual se adoptan los Derechos y deberes al interior de la Subred integrada de Servicios de Salud sur	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur
Resolución 229	2020	Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud - EPS de los regímenes Contributivo y Subsidiado	Ministerio de Salud y Protección Social

7. RESPONSABLE:

La Oficina de Participación comunitaria y Servicio al Ciudadano

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V2

8. CONTENIDO DEL MANUAL:

El derecho al acceso de la información es un componente integral del derecho a la salud, esta debe ser oportuna, relevante, suficiente y de calidad. Entregar información a los pacientes sobre sus derechos es una obligación de cumplimiento inmediato.¹, a continuación, se da a conocer los derechos y deberes de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

DERECHOS

1. Respeto y Equidad

A recibir un trato humanizado, sin restricción por condiciones de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición.

2. Atención integral

A acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.

3. Elección

A elegir el profesional de la Salud de mi preferencia tomando decisiones libres y conscientes, aprobando o rechazando servicios de salud o investigaciones Científicas a través del consentimiento y disentimiento informado, así como solicitar una segunda opinión sobre mi condición médica.

4. Comunicación e Información

A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atiende; suficiente, clara, apropiada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad, así como sus costos.

5. Privacidad y Confidencialidad

A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.

6. Donación de Órganos

A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley.

7. Trato digno y humanizado

Ser tratado con igualdad y aceptando o rechazando apoyo espiritual cualquiera que sea mi culto que profese y morir con dignidad.


8. Expresarse

A presentar y recibir respuesta oportuna en caso de reclamos, quejas, peticiones y sugerencias sobre la prestación de los servicios a través de los canales formales de escucha de cara al usuario.

9. Participación Ciudadana.

A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.

¹ Sentencia T780 /2008

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V2

DEBERES

1. Respeto y solidaridad

A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud.

2. Responsabilidad

A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.

3. Afiliación

Afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad.

4. Honestidad

A suministrar de manera oportuna y suficiente la información y documentos que se requieran, para efectos del servicio, sobre mi estado de salud y datos personales.

5. Cuidar

A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud.

6. Cumplimiento

A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.

7. Consentimiento o disentimiento informado

Autorizar o abstenerme de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud.

8. Aportes al sistema

A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar y de acuerdo a las normas del sistema de salud.

9. Participación Ciudadana


Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.

8.1. ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACIÓN

8.1.1. Inducción y Reinducción con la socialización de derechos y deberes al cliente interno

- **Inducción.** La subred Integrada de Servicios de Salud, brindar orientación al colaborador de la entidad, independiente del tipo de vinculación, sobre los componentes que integran la cultura organizacional de la institución, entre ellos los derechos y deberes de los usuarios, permitiendo fortalecer sus competencias y comprometerlos a brindar una atención en cumplimiento de los mismos.

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V2

- **Reinducción.** En el proceso periódico de fortalecimiento de los conocimientos y las habilidades para el cumplimiento de los objetivos institucionales, entre ellos se debe reforzar el conocimiento de los derechos y deberes

8.1.2. Socialización y abordajes individuales o colectivos con la estrategia PICO Y PLACA

Desarrollar espacios de información a los usuarios en los ámbitos ambulatorios y hospitalarios a través de actividades en sala de espera y en las unidades hospitalarias de acceso permitido, bajo la **estrategia de pico y placa** la cual consiste en socializar los derechos y deberes de una manera pedagógica, sistemática y unificada, de acuerdo al día calendario se realizará la selección del derecho y el deber del día:

- Antes de iniciar revise el calendario, ubique la fecha y si este es: 1,2,3,4,5,6,7,8,9. Se socializarán los derechos y deberes de acuerdo al número, ejemplo si hoy fuera dos del mes, el derecho y deber a socializar es el número 2, si hoy fuera el día 9 en el calendario derecho y deber número 9.



- Si el hoy es **24** día del mes, el derecho y el deber a socializar es el número 4, porque se toma en último dígito.
- Pero si el número termina en cero, el derecho y deber a socializar es el número 2, en este caso se toma el primer número y aplica para el 10, 20, 30



- La socialización se realiza bajo la ficha educativa PS-SC-ACC-OD-02 FICHA EDUCATIVA DERECHOS Y DEBERES.
- La actividad se registra en el formato PS-SC-ACC-FT-02 SESIONES INFORMATIVAS.
- Y se realiza el registro en el aplicativo SI CUENTANOS El Aplicativo “Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso – donde se consolida la información de manera sistemática
- En salas de espera los informadores realizarán las sesiones educativas de los derechos y deberes teniendo en cuenta el Pico y Placa.

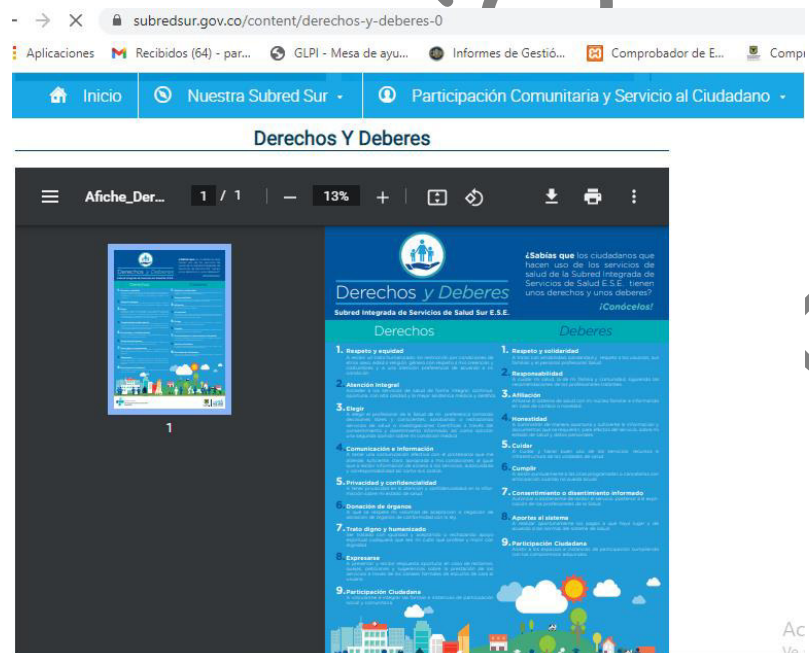
Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

- En las rondas de recibo y entrega de turno por parte de las trabajadoras sociales recordaran los derechos y deberes de acuerdo al pico y placa.
- El profesional de la salud durante el proceso de atención (Consulta, interconsulta) realizará la socialización de los derechos y deberes de acuerdo al pico y placa y lo registrará en la historia clínica.
- Divulgación y empoderamiento de las formas de participación Comunitaria asociación de usuarios, comité de ética hospitalaria y juntas asesoras comunitarias, en cuyos espacios al terminar la reunión un integrante realizará la socialización de acuerdo con la estrategia de pico y placa.
- En el contexto de la estrategia del valor del uno el día del reconocimiento a los colaboradores por parte de los integrantes del comité de ética se socializará el derecho y el deber correspondiente.
- En la apertura de los buzones los integrantes de la asociación de usuarios y comité de ética en el ejercicio de control social realizan la socialización de los derechos y deberes con la estrategia de pico y placa y se registrará la actividad en el acta de apertura.

8.2. DESPLIEGUE Y PUBLICACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES

Las personas perciben y adquieren los conocimientos de manera distinta. Además, tienen preferencias hacia determinadas estrategias para el aprendizaje, desde la oficina de participación comunitaria y Servicio al Ciudadano a publicado los derechos y deberes en español, inglés y los derechos y deberes en lengua indígena Wounaan con el fin de hacerlos accesibles a las comunidades propias del área de influencia territorial.

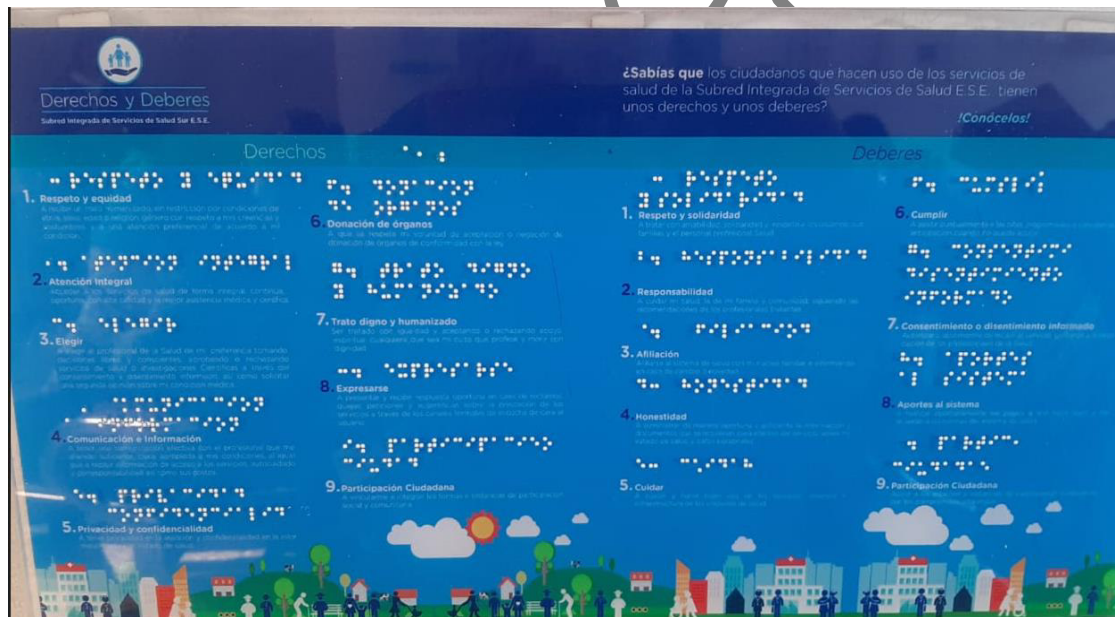
- En la página web se encuentran publicados en el link de servicio al Ciudadano / derechos y deberes, donde la Subred Sur declara que: “nuestros usuarios son sujetos de derechos y deberes, durante el ciclo de atención.



- Publicación en las unidades de atención en sala de espera del banner de derechos y deberes, esta herramienta que tiene como fin publicitar y consultar de manera permanente los derechos y deberes.



- Publicación en las unidades de atención en sala de espera del banner en Braille de los derechos y deberes esta herramienta que tiene como fin hacer accesible de manera permanente los derechos y deberes a las personas con discapacidad visual.



- En las tirillas de la asignación de citas y de facturación en la parte inferior se tiene la información de un derecho y deber, con el fin de que el usuario lo lea y analice la aplicación de este en su experiencia con los servicios de salud.

Fecha Impresión : miércoles, 10 febrero 2021

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.
900958564

CITA MEDICA

Fecha de Cita :
miércoles 10 de febrero de 2021
11:00 a. m.

Consecutivo : 6404210
Especialidad : CARDIOLOGIA
Medico : CORZO GUEVARA ANTONIO ORLANDO
Centro Atención : USS TUNAL
Dirección : CR 20 47B-35 SUR
Consultorio : Cardio Procedimientos USS El Tunal
Actividad : CONSULTA CARDIOLOGIA MAYORES DE 18 AÑOS
Tipo de Cita : Normal
Estilo Cita :Primera_Vez Asignación : Personal
Estado Cita : Asignada
Observaciones :

Paciente : IDALIA CAMACHO MUNOZ
Documento : 27980513
Sexo : Femenino Edad : 75 Años \ 11 Meses \ 27 Días
Telefono : 3144067250 Tipo Afiliado : Ninguno
Ciudad : 001 BOGOTA
Clase de Cita : Primera_Vez Estado de Cita : Asignada
Indicaciones :

GRACIAS POR DEPOSITAR SU CONFIANZA EN
MANOS DE PROFESIONALES SU SALUD ES UNA
PRIORIDAD

DERECHO
Atención Integral. Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.

DEBER
Responsabilidad. A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.

Para cancelar su cita comuníquese a la Línea Única Distrital de Citas Médicas 3078181 o Línea gratuita 018000118181.

- En la parte inferior de las respuestas de PQRS, se incluye texto de socialización derechos y deberes con el fin de generar recordación a los usuarios y relacionar los derechos o deberes durante el ciclo de atención.

Cordialmente.


ANDREA LÓPEZ GUERRERO
Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
ÁREA QUE EMITE LA RESPUESTA					
Revisado por:	Azuena Niño Beltrán	Referente PQRS	Candelaria	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	referente.sdqs@subredsur.gov.co
Aprobado por:	Andrea López Guerrero	Jefe de Oficina PCSC	Candelaria	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	
ÁREA PQRS					
Revisado por:	Katherine Soto	Profesional de Apoyo PQRS	Candelaria	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	

Respetado Ciudadano – Ciudadana. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar la atención ciudadana, amablemente lo invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SDGPC-SDS que hemos dispuesto para usted en el link <http://fapo.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?cid=52866&lang=es> o acceder a la página www.saludcapital.gov.co – link de Conciencios o Servicio al Ciudadano - ir a enlace Encuesta de Satisfacción SDQS. Sus comentarios nos comprometen a mejorar. MUCHAS GRACIAS.

Vivamos nuestros Derechos y Deberes

Derecho 2 Atención Integral: Acceder e los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica
Deber 2. Responsabilidad: A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V2

8.2.1. Estrategia pedagógica “DERECHOS Y DEBERES, CONÓCELOS Y VÍVELOS DE CORAZÓN”

Es una estrategia que permite la participación de los colaboradores y usuarios para vivenciar los derechos y deberes.

Se fundamenta en reconocer la importancia del trabajo en equipo, en el aprendizaje a través de la pedagogía experiencial, donde la base fundamental es la motivación del talento humano comprometido, humanizado y competente, que contribuye al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros usuarios urbanos y rurales, a través de un cronograma se programan diferentes actividades que promuevan los derechos y deberes en la Subred Sur, relacionadas con fechas representativas a nivel social y comunitario.

El público al cual va dirigido son los colaboradores de las unidades de atención y usuarios de los servicios de urgencias hospitalización y consulta externa.

La estrategia debe contar con una planeación mensual, con una temática definida, objetivos, recursos humanos, físicos, población objeto y tiempo de la actividad, de igual manera se debe realizar registro fotográfico, tomar listado de asistencia y diligenciar formato de evaluación de la actividad.

8.3. DIVULGACIÓN EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

La oficina de participación comunitaria y Servicio al ciudadano cuenta con el equipo de informadores en las unidades de atención. Dentro de sus actividades está la de orientación e información a los ciudadanos que ingresan a las unidades de atención, donde previamente se le ha capacitado para realizar sesiones educativas al público y como herramienta metodológica y pedagógica se dispone de una ficha educativa PS-SC-ACC-OD-02 FICHA EDUCATIVA DERECHOS Y DEBERES, donde se le indica el objetivo de la sesión y el marco teórico, la estrategia de pico y placa y las piezas comunicativas que puede utilizar para dirigirse al público.

Una vez realizada la sesión se diligencia el formato PS-SC-ACC-FT-01 SESIÓN INFORMATIVA donde se registran las sesiones de los diferentes temas, incluidos los de derechos y deberes donde se registra fecha, punto de atención, tema a exponer, si la orientación es individual o grupal, quien realiza la sesión, pieza comunicativa que utiliza, Nombre de la persona que recibe la información, documento de identidad edad, sexo, género y orientación sexual, teléfono enfoque diferencial y firma. Cuenta con convenciones que facilitan el registro. Una vez se realiza el registro se carga en el aplicativo “SI CUENTANOS”.

Este aplicativo “Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso – SI CUENTANOS desarrollado desde la dirección de servicio a la ciudadanía, en conjunto con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC de la secretaría Distrital de Salud, permite la consolidación de la información del total de usuarios que reciben la información en derechos y deberes y otros temas de interés.



**SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL
Y DE MONITOREO DEL ACCESO -
SIDMA**
Secretaría Distrital de Salud

Pantalla de bienvenida
estadisticameissen_ss! [Cerrar sesión]

[Página principal](#) [Multimedias Tutoriales SIDMA](#) [Atenciones individuales](#) [Gestión de seguimiento](#)
[O. Grupal-Capacit](#) - [O. Tel-Web](#) [Reportes](#) [Contraseña](#)

Ingresar información del Ciudadano:

Datos de identificación

Tipo de identificación: Número de identificación:

Primer apellido: Segundo apellido: Primer nombre: Segundo nombre:

Sexo: Genero: Otro genero: Nombre identitario:

Orientación sexual: Otra orientación sexual: Fecha nacimiento:

Datos de enfoque Poblacional y Social

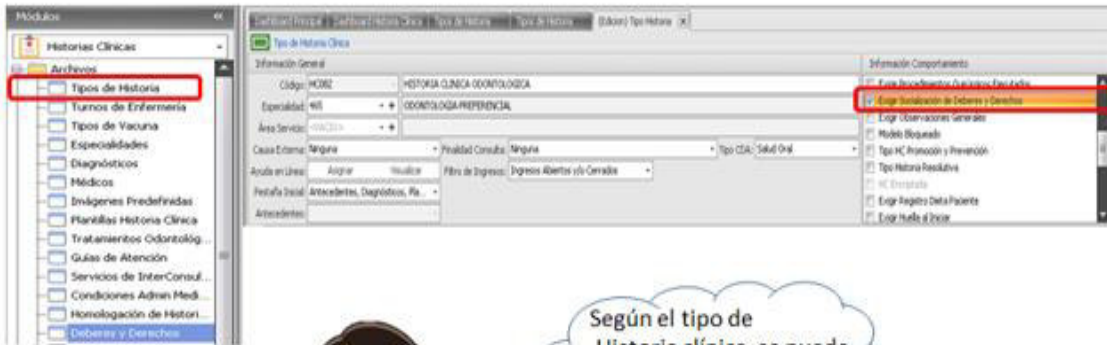
Enfoque Poblacional: Etnia: Subtipo Etnia:

Población prioritaria/de interés: Subtipo Población prioritaria:

Datos de afiliación

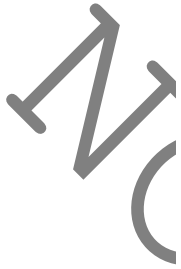
Comprobar estado de afiliación:

8.3.1. Divulgación de los derechos y deberes durante la atención




Según el tipo de Historia clínica, se puede Exigir la socialización antes de grabar el folio





Si el profesional medico no Ha realizado la socialización, no Permite Grabar el Folio De historia clínica



El personal asistencial durante el proceso de atención tiene la responsabilidad de socializar un derecho o deber y registrarlo en la historia clínica y de igual manera dar cumplimiento vivencial del mismo.

8.4. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Las estrategias de comunicación definidas por la subred para la divulgación de Derechos y Deberes al usuario.

- Pieza comunicativa de derechos y deberes con ilustraciones para niños y niñas, cada derecho y deber está representado por una ilustración que le permite al niño o niña describir el derecho o deber que se encuentra en la lámina esta pieza comunicativa estará apoyado por un informador que ampliará el concepto.
- Sinergia de derechos y deberes vía whatsapp, de manera diaria desde la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano se envía mensaje vía wasap de los derechos y deberes a los líderes de los procesos, con el fin de desplegar el derecho y el deber del día con la estrategia pico y placa a los colaboradores a cargo, con las siguientes imágenes.



1. Respeto y solidaridad
A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud.



2. Responsabilidad
A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.




Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

3.

Afiliación
Afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad.



Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

4.

Honestidad
A suministrar de manera oportuna y suficiente la información y documentos que se requieran, para efectos del servicio, sobre mi estado salud y datos personales.



Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

6.

Cumplir
A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.



Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

5.

Cuidar
A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud.



Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

7.

Consentimiento o disentimiento informado
Autorizar o abstenerme de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud.



Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

8.

Aportes al sistema
A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar y de acuerdo a las normas del sistema de salud.



Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

9. Deber



Participación Ciudadana
Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.

Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

1. Derecho



Respeto y equidad
A recibir un trato humanizado, sin restricción por condiciones de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición.

Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

2. Derecho



Atención Integra
Acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.

Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

3. Derecho



Elegir
A elegir el profesional de la Salud de mi preferencia tomando decisiones libres y conscientes, aprobando o rechazando servicios de salud o investigaciones científicas a través del consentimiento y disentimiento informado, así como solicitar una segunda opinión sobre mi condición médica.

Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

4. Derecho



Comunicación e Información
A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atiende; suficiente, clara, apropiada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad así como sus costos.

Derechos y Deberes
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

5. Derecho



Privacidad y confidencialidad
A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.



Derechos y Deberes

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Derecho

6.



Donación de órganos

A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley.



Derechos y Deberes

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Derecho

7.



Trato digno y humanizado

Ser tratado con igualdad y aceptando o rechazando apoyo espiritual cualquiera que sea mi culto que profese y morir con dignidad.



Derechos y Deberes

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Derecho

8.



Expresarse

A presentar y recibir respuesta oportuna en caso de reclamos, quejas, peticiones y sugerencias sobre la prestación de los través de los canales formalesde escucha de cara al usuario.



Derechos y Deberes

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

Derecho


9.



Participación Ciudadana

A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.

- Pieza comunicativa video de los derechos y deberes publicados en las pantallas de los televisores que se encuentran en las salas de espera y en las habitaciones de los pacientes hospitalizados con traducción e interpretación en lengua de señas
- Divulgación y empoderamiento de las formas de participación Comunitaria asociación de usuarios. comité de ética hospitalaria y juntas asesoras comunitarias, en cuyos espacios al terminar las asambleas programadas. Uno de los puntos de varios un integrante asignado según programación realiza la socialización de acuerdo con la estrategia de pico y placa y con derechos y deberes priorizados, utilizando las herramientas disponibles.
- En el contexto de la estrategia del valor del uno el día del reconocimiento a los colaboradores por parte de los integrantes del comité de ética socializará el derecho y el deber correspondiente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V2

- En la apertura de los buzones los integrantes de la asociación de usuarios en el ejercicio de control social realizan la socialización de los derechos y deberes en salas de espera con la estrategia de pico y placa y se registrara la actividad en el acta de apertura.
- El comité de ética solicita de manera trimestral a la Oficina de participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la relación de los colaboradores que en el trimestre tenga más de dos quejas interpuestas por los usuarios, con el fin de generar una reflexión de servicio en el cumplimiento del derecho vulnerado.

8.5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

8.5.1. Cliente interno:

Para el la medición de conocimiento de los derechos y deberes por parte de los colaboradores se cuenta con una encuesta virtual, la cual se aplica una vez al año y cuyo objetivo es:

- Identificar los conocimientos que tiene los colaboradores sobre los derechos y deberes con los que se identifica la Subred Sur.
- Fortalecer los derechos y deberes de menor recordación por parte de los colaboradores.
- Motivar a los colaboradores a socializar y cumplir con los derechos y deberes durante el ciclo de atención.
- Se publica en la página web los resultados de cobertura y los resultados de los derechos y deberes más recordado y menos recordado
- Una vez se evidencian los resultados, se realiza el informe dando a conocer el grado de conocimientos de los colaboradores relacionados con los derechos y deberes y este es socializado con el fin de generar las acciones de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos.


8.5.2. Cliente externo:

Al cliente externo se le indaga sobre los derechos y deberes a través de la encuesta de satisfacción con las siguientes preguntas:

¿Conoce los derechos y deberes en salud? y en observaciones se debe registrar cuando el ciudadano dice si cual es el que más recuerdan y cuando dicen No se les pregunta si no se los han socializado.

A través de las manifestaciones realizadas por el cliente externo en las PQRS, se identifica de manera mensual el derecho y deber que los usuarios declararon que es más vulnerado con el fin de generar acciones de mejora.

La oficina de Participacion Comunitaria y Servicio al Ciudadano cuenta con la trazabilidad de los resultados de la encuesta de satisfacción relacionadas con las preguntas de esta. Y de igual forma se cuenta con la trazabilidad de los resultados de socialización de los derechos y deberes en salas de espera y unidades de urgencias y hospitalización.

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V2

8.5.3. Formas de participación:

Para el grupo de valor de las formas de participación se realizará una capacitación con metodologías lúdicas por parte de los integrantes de las formas y se evaluará de manera anual la apropiación de conocimiento a partir de la aplicación de un Pretest y Post test de los derechos y deberes. Como evidencia de la actividad se realizará un informe de la actividad para medición de la curva de aprendizaje en la aprobación de los derechos y deberes.

9. BIBLIOGRAFIA:

1. Gil-Quevedo W, Agurto-Távora E, Espinoza-Portilla E. Ciudadanos informados y empoderados: claves para el pleno ejercicio de los derechos en salud. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2017;34(2):311-5. doi: 10.17843/rpmesp.2017.342.2747.
2. <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/Calidad-salud-deberes-derechos-mecanismos.aspx>

10. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2021-04-29	1	Creación del documento para la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
2024-04-10	2	<p>Numeral 1. Se realizó cambios en el objetivo del manual en redacción.</p> <p>Numeral 2. Se ajustó el alcance del manual</p> <p>Numeral 3. Se amplió la justificación</p> <p>Numeral 5. Se suprimieron definiciones que no correspondían al manual. Se adicionaron definiciones por pertinencia y ampliación de terminología</p> <p>Numeral 8 se realizó apertura del contenido del manual</p> <p>Numeral 8.1 Se realizaron cambios en las estrategias de socialización de acuerdo a los recursos disponibles y se amplía con la socialización de la estrategia pedagógica.</p> <p>Numeral 8.3.1 se reorganizó la información de implementación de los derechos y deberes</p> <p>Numeral 8.4 estrategia de comunicación se ampliaron las estrategias de comunicación se relaciona la estrategia de sinergia por whatsapp.</p> <p>Numeral 8.5 se amplió la información de seguimiento y evaluación</p>

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Elizabeth Campos Moreno	Nombre: Andrea López Guerrero	Nombre: Sandra Patricia Alba Calderón	Nombre: Andrea López Guerrero
Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado – Control Documental	Cargo: Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Fecha: 2024-04-03	Fecha: 2024-04-10	Fecha: 2024-04-10	Fecha: 2024-04-10

Nota Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.