



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES

Código: AU-PT-03

Versión: 1.0

Vigencia: 24/01/2022

ATENCION AL USUARIO

Página 1 de 12





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES

Código: AU-PT-03

Versión: 1.0

Vigencia: 24/01/2022

ATENCION AL USUARIO

Página 2 de 12

1. INTRODUCCION

El presente documento tiene como finalidad definir estrategias de comunicación interna o externa de los derechos y deberes de los usuarios, en él se encontrarán la metodología de divulgación que implica trabajar con todos los servicios de la ESE Hospital San Rafael Nivel II por medio de sus líderes de proceso y sus estándares de calidad.

2. OBJETIVO (S):

Divulgar los derechos y deberes de los usuarios y su familia, con el fin de que sean identificados, los ejerzan, los cumplan y los hagan respetar el ESE Hospital San Rafael de San Juan del Cesar.

Se debe incorporar los derechos y deberes en el quehacer diario de las labores institucionales: la atención de urgencias, hospitalización, Baja complejidad y el área administrativa., apoyo continuo al usuario y su familia.

3. ALCANCE:

Inicia con la identificación del conocimiento sobre derechos y deberes de los usuarios y termina con la adherencia de conocimiento y divulgación en derechos y deberes de todos los usuarios que asisten a la ESE Hospital San Rafael de San Juan del Cesar.

El presente documento está diseñado para todos los funcionarios de la ESE.

4. RESPONSABLE:

- Líder SIAU
- Aux SIAU

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud: El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo.

6. METODOLOGIA:

DECLARACION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II



RESOLUCION N° 903 DEL 29 DICIEMBRE DE 2020

“POR LA CUAL SE HACE DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS (PACIENTE-FAMILIA) DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II DE SAN JUAN DEL CESAR”

LA GERENTE DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II DE SAN JUAN DEL CESAR – LA GUAJIRA, en uso de sus facultades legales (ley 100 de 1993, art. 194 y 195, decreto 1876 de 1994) y estatutarias (Acuerdo 016 de 2006) y,



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES

Código: AU-PT-03

Versión: 1.0

Vigencia: 24/01/2022

ATENCION AL USUARIO

Página 3 de 12

CONSIDERANDO:

- Que la constitución Política de Colombia consagra como derecho fundamental en su Artículo 1.
- Que mediante Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de salud se constituyen los comités de ética hospitalaria y se adopta el decálogo de los derechos de los pacientes, mediante esta se adoptan como postulados básicos el 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, además de garantizar a todo paciente el ejercer si restricciones los derechos descritos en esta resolución por motivos de raza, sexo, raza edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.
- Que la Ley 1381 de 2010 (... se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.); el artículo 9° indica: Derechos en las relaciones con la salud. En sus gestiones y diligencias ante los servicios de salud, los hablantes de lenguas nativas tendrán el derecho de hacer uso de su propia lengua y será de incumbencia de tales servicios.
- Que mediante Resolución 4343 de 2012 del ministerio de salud y protección social se expide la regulación sobre deberes y derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud. Mediante esta se reglamentan las acciones concernientes a la atención de estos por parte de las instituciones de la salud con la intención de asegurar un derecho a un trato digno, así como un consentimiento internado que permite a los afiliados al sistema general de salud y seguridad social contar con la documentación adecuada y suficiente para el ejercicio de sus derechos.
- Artículos 6° de la Ley 1616 de 2013 por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.
- Que la resolución 5059 de 2018 expedida por el ministerio de salud y protección social, por la cual se adopta el manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1 en su grupo de estándares asistenciales estándar 1. Código (ASDP1), incorpora desde su direccionamiento estratégico la declaración de los derechos y deberes de los pacientes.
- Que el HOSPITAL SAN RAFAEL DE SAN JUAN DEL CESAR, contaba con anterioridad del listado de Deberes y derechos, que en Mejoramiento para el cumplimiento de Estándares de Acreditación en salud se identificó la necesidad de expedir acto administrativo que soportare su Declaración.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES	Código: AU-PT-03
		Versión: 1.0
		Vigencia: 24/01/2022
	ATENCION AL USUARIO	Página 4 de 12

Que, en mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar los derechos y deberes de los Usuarios (Paciente-Familia) del servicio de salud del Hospital San Rafael de San Juan del Cesar Nivel II, en los términos que a continuación se describen.

El hospital San Rafael, como fundamentos básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud en la institución, establecer a continuación los derechos y deberes de los pacientes sin distingo de pertinencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencias, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen o condición social, económica o condición médica.

La ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II, respeta la voluntad y autonomía del usuario.

DERECHOS DEL PACIENTE

RESPETO, DIGNIDAD Y CONSIDERACION

1. Recibir información clara, sencilla, oportuna y respetuosa bajo todas las circunstancias, con reconocimiento de su dignidad personal.
2. Recibir un trato amable, considerado, respetuoso sin distinción de etnia social, sexo, edad, religión o condición social.
3. Exigir el manejo confidencial de sus registros clínicos, diagnósticos, estado de salud: estos solo podrán leerse por el personal de salud involucrado en su atención, al menos que el usuario haya autorizado a alguien más por escrito (representante en caso de ser menor de edad o discapacitado se le puede dar a conocer).

INFORMACION CLARA SOBRE SU ESTADO SU ATENCION

4. Recibir explicación clara, concisa y sencilla sobre su diagnóstico, que le permita tomar decisión de aceptar o rechazar el tratamiento.
5. Recibir la mejor asistencia médica disponible durante todo el proceso de la atención, sin ser expuesto a riesgo sin que lo conozca:
 - La naturaleza y propósito del tratamiento.
 - Los beneficios potenciales del tratamiento.
 - Las probabilidades del éxito.
 - Los problemas relacionados con la recuperación.
 - Alternativas de tratamiento o procedimiento.
6. recibir información, sobre el sistema de seguridad social, a lo que se refiere a su situación particular y que se le explique el costo generado por su atención.

PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISIONES

7. conocer y elegir los profesionales que estarán a cargo de su atención.
8. participación en la asociación de usuarios y dar a conocer sus quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones.
9. aceptar o rehusar su participación en investigaciones clínicas, para lo cual deberá ser informado de los objetivos, beneficios, riesgos en comodidades que se puedan presentar.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES	Código: AU-PT-03
		Versión: 1.0
		Vigencia: 24/01/2022
	ATENCION AL USUARIO	Página 5 de 12

DEBERES DEL PACIENTE

El paciente del Hospital San Rafael nivel II tiene como deberes:

DEBERES

PROPOSICION DE INFORMACION

1. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud y antecedentes.
2. proporcionar sus datos de identificación y documentos que lo acrediten de forma clara y veraz como beneficiario de un plan de salud.

RESPETO A LOS DEMAS

3. tener un trato digno, amable y respetuoso con los demás usuarios y personal de salud responsable de la atención.
4. cuidar su salud y la de su familia.
5. brindar trato cuidadoso y responsable a los bienes del hospital, sus instalaciones y equipos.
6. asistir cumplidamente a las citas o cancelarlas oportunamente haciendo uso racional de los recursos y servicios del hospital; acatar la sanción por inasistencia.

SEGUIR INSTRUCCIONES

7. Cumplir con los horarios, políticas, normas y demás reglamentos e instrucciones que tenga el hospital.
8. Cumplir y seguir el plan de tratamiento y demás cuidados que sean recomendados por el equipo médico responsable de su atención.
9. Tener en cuenta que el servicio de urgencia se atiende de acuerdo con la gravedad de la enfermedad y no por orden de llegada.
10. Asistir con un acompañante si es menor de edad, discapacitado o mayor de 60 años.

ARTICULO SEGUNDO: Adoptar las cartas de derechos y deberes de conformidad con lo previsto en el artículo 9 de la Ley 1381 de 2010, la cual indica que se deberá utilizar lengua o lenguas nativas para comunicar la información en aras del reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.

Se adoptan en sus lenguas como una estrategia para fortalecer la atención con interculturalidad y la integralidad al modelo de atención para población indígena en Colombia.

Siendo la Etnia Wayuu y Wiwa los de mayor participación en el área de influencia de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL, se detallan en su lengua los derechos y deberes así:

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS WAYUU

(EKERAJAAKUAIPASULUTUUERAJALEKAT)

DEBERES

- Kottuinjattuukaraloutaerajanajankatakawaya>a.
- Anainjana, talatujana su>umakojutuinjatinnaayatakana su>umatuunakuaipakatmakakojutuin naya natuma.

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES	Código: AU-PT-03
		Versión: 1.0
		Vigencia: 24/01/2022
		Página 6 de 12

ATENCION AL USUARIO

- Napainjatusukaanatakuaipatuupunakatsul>u tuuerajalekat.
- Julujainjatunaintuuna kuaipakatsunainjoujainjatuin suma kasoulujatuuntuunerajanajatkaouu.
- Weinshinjanasoutuunakaliakatsunainerajana.
- Nayawatuinjatuaautuukanuliakaturgenciasunainsupulainekamatsinsain.
- Wanejintuikamajanainjachisunainerejeranakaanainekailaaulain. Nainmajuijatunakuaipamakatuunakatnamuinsul>u tuuerajalekat.

(AKUWAIPASU>ULUTUUEAJALEKAT)

DERECHOS

- Apunusuputshianasulotusunamuinnaaerajanushikana.
- Erajanushisukawaneanakalakuaipa suma kojutuinatuma naya suluutuuerajalekawanawa , nojotsueinwanenatainakuaipa.
- Apunusuputshinamuinnaaerajanushikananatumanaaerajashikanasuc hikimajatutuayuliinanainkat, ereeanamuinjanainsumuin. atujainjanananuikisunainasakitnuin.
- Tuurejetsukakamajanainjatusunainsuintuinsuluutuuerajalekat. Asoutaasunaintuusasakitnakat.
- Suluutuuerajalekatesuamanewaakamanewaa, kojutaakojutajirawaa, musiaaawalawaa.
- Naaayatashikanaeshisupulaakalinja, eshisupulajusakiruinsunainsuka
- ipaekaichoujainsunainjutujaweisaumakasainsukuaipajukaraloutaseott ajukuaipasunainjirajanuinsuluutuuerajalekat.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS WIWA

(NEKACHINGURRA)

DEBERES

- Shihkajenuguianguaiawakuagananenkaainzhinaamsinaka nunkainguinzhinanukaviemyi.
- Zhiguanzhinguienguiatuazhingurraunduananyinanunnabir enukanuninguiimidumanaijtunukanun.
- Yinguakankambametuanabinairtunka.
- Ukuamaanzhazhinguinaitunnukuerramulajkinguinaijtuaya wunkananunka.
- Imekumanguungunamashihkanunkurrarruijkunanairtunka

(NAIJKUNANAZHINGA)

DERECHOS

- Nanazhingurraiukunka
- Chai zhiguana
- Zen, nanazhingurraiunkunkanunchai zhinguanzhinguekazhingurra
- Naigutuzhinguinanazhingabimenazhinakunmunukuamabi nmaiijtuaawega
- Zhakuhtuabimazhiguiakuagananuashka
- Shihka iba unkunekabinunkanyina kinzhanankaumaanchuhkununkankujsainukunkayina) imanyinaanynguneakaawunkaanchuhshanukua, guama gaguraawunkananunkabunguingunmasunanzhazhi.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES

Código: AU-PT-03

Versión: 1.0

Vigencia: 24/01/2022

ATENCION AL USUARIO

Página 7 de 12

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA ESE

HORARIO DE ATENCIÓN

FACTURACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS
7:00 AM - 12:00 PM
1:00 PM - 4:30 PM
VIERNES HASTA 4:00 PM

CONSULTA EXTERNA GENERAL
PUESTO DE SALUD 20 DE JULIO
7:00 AM - 12:00 PM
1:00 PM - 5:00 PM

CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA
ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II
7:00 AM - 12:00 PM
1:00 PM - 5:00 PM

LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLOGICO
Toma de muestras
7:00 AM - 9:00 AM
ENTREGA DE RESULTADOS
9:00 AM - 12:00 PM y 4:00 PM - 5:00 PM

URGENCIAS 24 HORAS

RAYOS X - Toma de placas
8:00 AM - 12:00 PM de Lunes a Viernes
2:00 PM - 4:00 PM, Lunes, Miércoles
VIERNES Toma de placas de urografías y columnas lumbosacrales
7:00 AM - 12:00 PM, Lunes, Miércoles y viernes

ENTREGA DE RESULTADOS
8:00 AM - 11:00 AM

ULTRASONIDOS - ECOGRAFIAS
Realizados
7:00 AM - 1:00 PM, Lunes, Miércoles y viernes
2:00 PM - 4:00 PM, Miércoles

ENTREGA DE RESULTADOS
Después de realizado el estudio

NUMERO 13

ELECTROCARDIOGRAMA
7:00 AM - 12:00 PM Lunes y Jueves
Entrega de resultados
8 días después

CAMBIO DE Sonda VENCAL
10:00 AM, Lunes, Miércoles y viernes

CIRUGÍAS
7:30 AM - 10:00 AM Lunes a Sábados

MONITOREO FETAL
4:00 PM - 5:00 PM Lunes a Viernes

FINCIERA
7:00 AM - 11:00 AM - 2:00 PM - 4:00 PM
Lunes a viernes

ATENCIÓN AL USUARIO
8:00 AM - 12:00 PM
2:00 PM - 4:00 PM Lunes a Viernes

URGENCIAS 24 HORAS SEDE PRINCIPAL

CENTROS DE SALUD
20 de Julio, Calaveritas, La Jirita y Caracolí.

PUESTOS DE SALUD
Los Tunales, El Moschó, Venasol, Curacao, Zambrano, Villa Del Río, Guayacanal, Los Pozos, Lagunilla, La Peña, El Solano, Canal De Piedra, Cometas, Los Halcas, Canal De Piedra, Cometa, Los Halcas De Los Indios, Los Tunas

Calle 3 sur entre Carrera 4 y 5, Barrio Regional

Teléfonos:
Gerencia: 7740883
Agencia: 7740010 - 3205644014 - 3205644011
Consulta Externa: 314 495497
Baja complejidad: 311430999-3205644022

ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE SAN JUAN DEL CESAR NIVEL II

Declaración de los Derechos y Deberes de los usuarios de la ESE Hospital San Rafael nivel II

En cumplimiento a la Resolución 903 del 29 de Diciembre del 2020, se publica la declaración de los Derechos y Deberes de los usuarios (Paciente-Familia) de la ESE Hospital San Rafael Nivel II DE San Juan Del Cesar

Derechos

- Recibir información clara, sencilla, oportuna y respetuosa bajo todas las circunstancias con reconocimiento de su dignidad personal
- Recibir un trato amable, considerado y respetuoso sin distinción de etnia sexo edad religión o condición social.
- Exigir el manejo confidencial de sus registros clínicos, diagnósticos, estado de salud, estos sólo podrán leerse por el personal de salud involucrado en su atención, al menos que el usuario haya autorizado
- a alguien más por escrito (representante en caso de ser menor de edad o discapacitado se le puede dar a conocer)

- Recibir explicación clara, sencilla y sencilla sobre su diagnóstico, que le permita tomar la decisión de aceptar o rechazar
- Recibir la mejor asistencia médica disponible durante todo el proceso de atención sin ser expuesto a riesgo sin que consiente
- I. La naturaleza y propósito de tratamiento
- II. Los beneficios potenciales del tratamiento
- III. Las probabilidades de éxito
- IV. Los problemas relacionados de la recuperación
- V. Alternativas de tratamiento o procedimiento
- Recibir información sobre el sistema de seguridad social, a lo que se refiere su situación particular y que se le explique en lo generado por su atención
- Conocer y elegir los profesionales que estarán a cargo de su atención
- Participar en la asociación de usuarios y dar a conocer sus quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones

Deberes:

- Aceptar o rechazar su participación en investigaciones clínicas, para lo cual deberá ser informado de los objetivos, beneficios, riesgos en comodidades que se puedan presentar
- Suministrar información clara y completa sobre su estado de salud y antecedentes
- Proporcionar sus datos de identificación y documentos que le acrediten de forma clara y verídica como beneficiario de un plan de salud
- Tener un trato digno, amable y respetuoso con los demás usuarios y personal de salud responsable de la atención
- Cuidar su salud y la de su familia
- Brindar trato cuidadoso a su responsable de los bienes del hospital, sus instalaciones y equipos
- Cumplir con los horarios, políticas, normas y demás reglamentos e instituciones que tenga el hospital
- Cumplir y seguir el plan de tratamiento y demás cuidados que sean recomendados por el equipo médico y paramédico responsable de su atención

ARTICULO TERCERO IMPLEMENTACION: Los anteriores Derechos y deberes de los usuarios (Paciente- familia) de los servicios de salud, deben ser respetados por todos y cada uno de los funcionarios y/o colaboradores del Hospital, así como velar por su cumplimiento.

El comité de ética hospitalaria debe entre sus funciones promocionar, divulgar e implementar acciones para la apropiación de los deberes y los derechos; estudiar los casos en que los mismos son vulnerados.

ARTÍCULO CUARTO: DESPLIEGUE COMUNICACION:

El líder SIAU promoverá que todo el personal le sea comunicado el contenido de la declaración derechos y deberes adoptados en esta Resolución, disponer de herramientas para evaluar que estos comprenden y siguen sus directrices.



 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES	Código: AU-PT-03
		Versión: 1.0
		Vigencia: 24/01/2022
	ATENCION AL USUARIO	Página 8 de 12

Así mismo liderar la educación a los pacientes que acceden a los servicios de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL, podrá utilizar medios publicitarios para que el paciente conozca y comprenda el contenido de la declaración de sus derechos y deberes.

La presente declaración deberá ser publicada en la página Web y redes sociales de la institución.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE:

Dada en San Juan del Cesar- La Guajira, a los 28 días del mes de Diciembre de 2020

MARIA ISABEL CRISTINA GONZALEZ SUAREZ
GERENTE.

Proyectó: Martha Brito
Revisó: Rossana Mejía
RESPONSABLES:

ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACION					
Nº	QUE	QUIEN	COMO	CUANDO	REGISTRO
1	Inicio	N/A	Inicio del procedimiento	N/A	N/A
2	Revisión de la normatividad vigente	SIAU	Revisar los derechos y deberes establecidos en la institución identificando la necesidad de la declaración de los derechos y deberes de los usuarios.	Cada 4 años	Res. 903/ 23 DICIEMBRE 2020
3	Socialización de los Derechos y Deberes de los usuarios	SIAU	Se realiza socialización y explicación de los derechos y deberes, teniendo en cuenta la normatividad vigente, para que así sean propagadores de la información de los usuarios. Gerencia, Asesores, Líderes de Procesos, Asociación Alianza de Usuarios.	Anual	Acta
4	Definición de estrategias para divulgación de los derechos y deberes de los usuarios. Y funcionarios de la ESE.	SIAU/ Trabajadores sociales de los servicios	Cronograma de socialización de los derechos y deberes de los usuarios en cada servicio, y Asociación alianza de usuarios.	Anual	Acta
5	Estrategia para la divulgación de derechos y deberes en la ESE	SIAU Trabajadores sociales de los servicios.	Se realiza reuniones periódicas definiendo Estrategias de divulgación de derechos y deberes: - Charlas educativas de deberes y derechos en todos los servicios de la ESE. - Socialización con folletos con información de los derechos y deberes	La Socialización se realizará de la siguiente manera: Via correo electrónico	Listado de asistencias Fotografías



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES

Código: AU-PT-03

Versión: 1.0

Vigencia: 24/01/2022

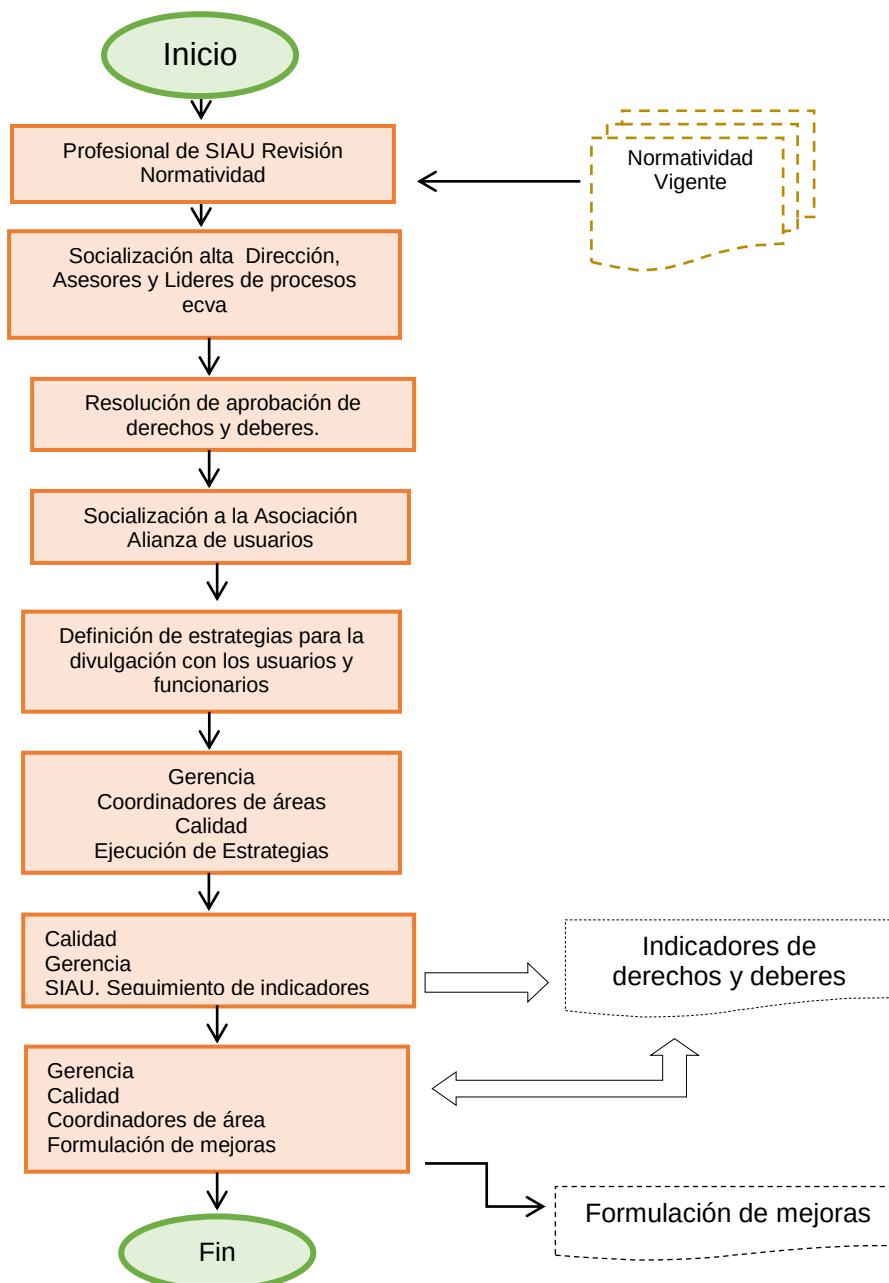
ATENCION AL USUARIO

Página 9 de 12

		Recursos humanos	- Ubicación de cartelera informativas ubicadas en los lugares visibles y de fácil acceso para el usuario. - Página Web: www.hsrafaelsanjuan.gov.co - Difusión en la inducción de ingreso del personal nuevo en la ESE.	y capacitación directa	
6	Asociación de Alianza Usuarios	SIAU/ Miembros Asociación	Cronograma de reuniones con los miembros de la asociación. Socialización del protocolo. Socialización de la resolución, los derechos y deberes de los usuarios.	Semestral	Actas Fotografías
7	Estrategias para funcionarios de la ESE	SIAU Líder Comunicación Trabajo Social	- Campaña de divulgación de los derechos y deberes en las dependencias de la E.S.E Hospital San Rafael Mediana Complejidad. - Unificación imagen de derechos y deberes - Realización y divulgación de videos en las diferentes salas de espera.(consulta externa, urgencias, cirugía, hospitalización). - Cartelera ubicadas en lugares visibles en los diferentes servicios. - Carteles ubicados en los diferentes pasillos de la ESE. - Folleto en las diferentes habitaciones de los servicios. - Envío de mensajes vía internet, pantallas en los diferentes computadores de las oficinas de la ESE - Procedimiento de divulgación a personas en condición de discapacidad. Atención Preferencial	Mensual	Actas Fotografías
8	Seguimiento de indicadores de impacto	SIAU Gerencia Calidad	Por medio de las encuestas de satisfacción (en la pregunta: - Conoce usted los deberes y derechos que tiene como usuario, mencione un deber, y un derecho) - Número de firmas registradas en las socializaciones y capacitaciones a los usuarios , sobre el número de usuarios atendidos en el mes * Evaluar el impacto de las estrategias de la socialización y la adherencia al procedimiento.	Mensual	*Informe resultados de encuestas de satisfacción *Número de funcionarios capacitados. *Porcentaje de usuarios por edad, sexo, servicio.
9	Planes de mejoramiento	SIAU Gerencia Calidad	Después de realizar el análisis de indicadores de impacto, se reúnen en comité de calidad donde se plantean los planes de mejoramiento	Trimestral	Acta y formato plan de Mejoramiento

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES			Código: AU-PT-03
				Versión: 1.0
	ATENCION AL USUARIO			Vigencia: 24/01/2022
				Página 10 de 12

					ento de la ESE
10	Socialización de resultados	SIAU Gerencia Calidad	Después de generar los planes de mejoramiento se realiza socialización a los diferentes líderes de los procesos	Trimestral	Actas



7. RECURSOS:
Recursos Humanos
Líder SIAU
Aux SIAU



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES

Código: AU-PT-03

Versión: 1.0

Vigencia: 24/01/2022

ATENCION AL USUARIO

Página 11 de 12

Trabajadora Social
Líder de Recursos humanos
Asociación de usuarios

Líder de comunicaciones
Gerente
Asesor de calidad

Medicamentos y dispositivos
No aplica

Equipos biomédicos
No aplica

8. DIFUSION:

- Correo institucional: [www.hsrfaelsanjuan.gov.co](mailto:siau@hsrafaelsanjuan.gov.co),
siau@hsrafaelsanjuan.gov.co
- Capacitación directa
- Medio físico

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACION:

Actas y formatos plan de Mejoramiento de los diferentes servicios de la ESE

Encuesta de satisfacción de los usuarios

En la encuesta de Satisfacción del usuario, en el primer punto se mide la adherencia sobre el conocimiento de los derechos y deberes: ¿Conoce usted los derechos y deberes de los usuarios y el usuario encuestado debe mencionar por lo menos un derecho y un deber?

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Hospital Empresa Social del Estado Hospital de la Vega
- Puesto de Salud de Nocaima. Proceso deberes y derechos de los usuarios.
- Ley 100 artículo 160 derechos de los usuarios.





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

PROTOCOLO DIVULGACION DE DERECHOS Y DEBERES

Código: AU-PT-03

Versión: 1.0

Vigencia: 24/01/2022

ATENCION AL USUARIO

Página 12 de 12

11. CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	27/12/2021

12. CONTROL DEL DOCUMENTO:

Martha Oñate Coordinadora Atención al usuario	Emilia Socarras Olivella Subdirección Administrativa	María Isabel González Suarez Gerente
Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó
Medio de aprobación	Acuerdo 07 2021	
Fecha Ultima aprobación	07/01/2022	

