 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-EF-P03</b> <b>15/07/2021</b> <b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO:</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE DERECHOS Y DEBERES</b>		

## CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:


### Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Silvia Inés Castillo Velasco	Coordinadora atención al usuario	Atención al usuario	08 de Julio de 2021
Revisión	Ana Luz Trujillo	Subgerente Administrativa y Financiera	Subgerente Administrativa y Financiera	12 de Julio de 2021
Aprobación	Ana Luz Trujillo Muñoz Subgerente Administrativa y Financiera Acta No.005 del 15 del mes de Julio de 2021			
Adopción	Resolución Gerencial No. 172		Fecha: 15 de Julio de 2021	

### Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0	Resolución No. 172 de 15/07/2021	Levantamiento del procedimiento	

FECHA:	Elaboración:	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	08/07/2021				
	Modificación: 12/07/2021	Acta No. 005 del 15/07/2021 Comité Gestión de Garantía de la Calidad	Resolución No. 172 15/07/2021	1.0	1

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-EF-P03</b> <b>15/07/2021</b> <b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO:</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE DERECHOS Y DEBERES</b>		

## 1. INTRODUCCION


En el trabajo adelantado durante el proceso de autoevaluación del Hospital Departamental San Antonio se han abarcado temas de vital importancia en el proceso de acreditación como derechos de los pacientes, evaluación de necesidades; todo esto basado en la humanización de los servicios.

Por consiguiente, el trabajo fue la creación de unas herramientas favorables que permitan ver las percepciones de humanización de personas inmersas en el trabajo que realiza día a día Hospital, lo cual permitió entender de manera real lo que implica dar una atención humanizada y los retos que este puede llegar a tener en la aplicación en campo.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que los administrativos son un grupo activo en el proceso de humanización en salud, muchas veces son excluidos de este, apoyándose más en el personal asistencial. De cierta manera esto evoca la idea que toda la responsabilidad de humanizar está en los asistenciales, donde las aptitudes, actitudes y necesidades del resto de los colaboradores de otras áreas no son muy tenidas en cuenta.

Todo paciente en la República de Colombia tiene derecho a exigir sus derechos, así como también cumplir sus deberes. Mediante la Resolución 4343 de 2012 se expide la regulación sobre deberes y derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, más conocida como ley de deberes y derechos de los pacientes. Esta es una normativa colombiana que reglamenta las acciones concernientes a la atención de éstos por parte de las instituciones de la salud con la intención de asegurar un derecho a un trato digno, así como un consentimiento informado 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.

FECHA:	Elaboración: 08/07/2021	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 12/07/2021	Acta No. 005 del 15/07/2021 Comité Gestión de Garantía de la Calidad	Resolución No. 172 15/07/2021	1.0	2

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-EF-P03</b> <b>15/07/2021</b> <b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO:</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE DERECHOS Y DEBERES</b>		

## 2. OBJETIVO

Revisar los mecanismos que tiene la institución para analizar la adherencia a derechos y deberes de cara al colaborador, al ambiente físico y la adherencia del paciente hospitalizado en el conocimiento de los derechos y deberes.

## 3. ALCANCE

Diseñar y validar unas herramientas de trabajo, que incluyan todos los procedimientos vinculados de manera específica a los derechos y deberes de los usuarios.

## 4. TERMINOS Y DEFICINIONES

**DERECHOS:** Los derechos son libertades individuales o sociales garantizados por la máxima ley, con el fin de brindar protección y seguridad a todos los ciudadanos. En nuestro país, estos derechos están en la Constitución Nacional.

**DEBERES:** Los deberes son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.


**Salud:** Es el máximo grado de bienestar físico, mental y social y de la capacidad de funcionamiento de un individuo o su comunidad, que va más allá de la ausencia de enfermedad.

**Enfermedad:** Es el desequilibrio entre el Bienestar físico, mental y social.

**Seguridad Social en Salud:** Para garantizarnos el derecho de protección de salud que tenemos en este País.

**Derecho a la Salud:** El derecho a la salud hace parte de los derechos sociales, económicos y culturales consagrados en la constitución política de Colombia en su artículo 49

FECHA:	Elaboración: 08/07/2021	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 12/07/2021	Acta No. 005 del 15/07/2021 Comité Gestión de Garantía de la Calidad	Resolución No. 172 15/07/2021	1.0	3

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-EF-P03</b> <b>15/07/2021</b> <b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO:</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE DERECHOS Y DEBERES</b>		


## 5. PLAN DE TRABAJO Y/O TRABAJO ACTIVIDADES

Todo paciente del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, preferencias sexuales, posición económica o condición social, tiene derechos que deben ser respetados por todos y cada uno de los funcionarios y/o colaboradores del Hospital, al igual que velar por su cumplimiento estos derechos son:

1. Elegir libremente la institución y el personal de salud de su preferencia
2. Conocer el nombre y cargo del personal que lo atiende y los servicios que ofrece la institución.
3. Recibir una comunicación clara y permanente con relación a su estado de salud para decidir si acepta o no, recibir el tratamiento indicado por el personal
4. Solicitar una segunda opinión con profesionales de la Institución.
5. Recibir la mejor atención disponible, humanizada, segura y de calidad.
6. Recibir un trato digno que respete sus creencias y costumbres.
7. Recibir o rehusar apoyo espiritual según sus creencias
8. Evaluar y tratar su dolor oportunamente.
9. Respetar la voluntad de aceptar o no, la donación de sus órganos.
10. Mantener la confidencialidad sobre su enfermedad y el contenido de la historia clínica, sólo podrá ser revelada en caso que el paciente lo solicite, o cuando lo establezca la ley.
11. Respetar la intimidad durante su atención.
12. Conocer los medios y canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y recibir una respuesta
13. Recibir explicación de los costos por los servicios obtenidos

Nuestros pacientes tienen el deber de:

FECHA:	Elaboración: 08/07/2021	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 12/07/2021	Acta No. 005 del 15/07/2021 Comité Gestión de Garantía de la Calidad	Resolución No. 172 15/07/2021	1.0	4

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-EF-P03</b> <b>15/07/2021</b> <b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO:</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE DERECHOS Y DEBERES</b>		

1. Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados.
2. Informar con veracidad y claridad sobre mi estado de salud.
3. Velar por el autocuidado integral de su salud.
4. Dar un trato digno y respetuoso al equipo de salud y otros pacientes.
5. Dar buen uso a las instalaciones y elementos para una correcta atención.
6. Asumir la responsabilidad de seguir las recomendaciones médicas.
7. Asumir los pagos de los servicios que están fuera de la cobertura que son solicitados por la familia o por el paciente.

Igualmente tenemos el consentimiento informado que es el documento que firma el paciente para autorizar o rechazar el tratamiento, las cirugías o los procedimientos, luego de comprender los beneficios y riesgos que se pueden ocasionar. En caso de pacientes que no estén en capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde firmar al familiar o a quien defina la ley.


Se realizó la revisión de los mecanismos generados para el seguimiento al despliegue, socialización, y aplicabilidad de los derechos y deberes de los usuarios.

El Hospital Departamental San Antonio ha implementado 4 estrategias que permiten medir la adherencia de los colaboradores y funcionarios, usuarios y sus familias a los derechos y deberes de los usuarios.

Estos son:

- 1. Pregunta de la encuesta de satisfacción.**
- 2. Conocimiento de derechos y deberes de usuarios para funcionarios (Rondas de humanización)**
- 3. Derechos y deberes en los usuarios (Rondas de humanización)**
- 4- Análisis de PQRS**

FECHA:	Elaboración: 08/07/2021	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 12/07/2021	Acta No. 005 del 15/07/2021 Comité Gestión de Garantía de la Calidad	Resolución No. 172 15/07/2021	1.0	5

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-EF-P03</b> <b>15/07/2021</b> <b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO:</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE DERECHOS Y DEBERES</b>		

1- Pregunta de la encuesta de satisfacción: La pregunta número uno (1) de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios reza” Conoce usted los derechos y deberes como usuario”. Las dos opciones de respuesta SI- NO nos permite medir el conocimiento de los derechos y deberes en los usuarios y sus familias.

2- Conocimiento de derechos y deberes de usuarios para funcionarios (Rondas de humanización): En la lista de chequeo de las Rondas que se bien desarrollando a los colaboradores y funcionarios del Hospital sobre derechos y deberes de los usuarios y sus familias, se registran 25 ítems que resumen la adherencia de los colaboradores y funcionarios del Hospital a los derechos y deberes.

3- Derechos y deberes en los usuarios (Rondas de humanización): Se aborda al paciente inicialmente con preguntas directas para verificar el conocimiento sobre sus derechos y deberes, seguidamente se desarrollan ítems que nos permite verificar la aplicación de los mismos por parte de los colaboradores y funcionarios en el día a día.


4- Análisis de PQRS: En el análisis mensual sobre los PQRS radicados por nuestros usuarios, el hospital ha codificado un formato que permite la clasificación de los mismos según los derechos más vulnerados al usuario y el servicio donde se presentan las alteraciones, siendo una herramienta más para medir la adherencia real a los derechos y deberes.

## 6. ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACIÓN.

**Festival de derechos y deberes:** Actividad lúdica que se desarrolla con los usuarios y familias y todos los colaboradores del hospital, donde se desarrollan juegos y actividades cuyo tema central son los derechos y deberes de los usuarios. Esta estrategia de aprendizaje se desarrolla una cada semestre ósea 2 en el año.

**Socialización derechos y deberes con usuarios y sus familias:** Todos los días las auxiliares de proceso de experiencia del paciente oficina del SIAU realizan en todos los servicios del hospital charlas sintetizadas sobre derechos y deberes a los usuarios que se encuentran en las instalaciones de la institución, esta charla se complementa con la entrega de un folleto con los derechos y deberes y además un folleto con una clara explicación sobre los servicios que presta el hospital es decir el portafolio de servicios.

FECHA:	Elaboración: 08/07/2021	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 12/07/2021	Acta No. 005 del 15/07/2021 Comité Gestión de Garantía de la Calidad	Resolución No. 172 15/07/2021	1.0	6

 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>			<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-EF-P03</b> <b>15/07/2021</b> <b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO:</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>			
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE DERECHOS Y DEBERES</b>			

**Socialización derechos y deberes con colaboradores:** Se realiza la socialización en el proceso de inducción de colaboradores nuevos, y en las rondas de humanización se refuerzan los derechos y deberes de los usuarios.

**Pregunta derechos y deberes de usuarios para colaboradores:** Se aplica semestralmente una encuesta a todos los colaboradores del hospital para medir la adherencia de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias.

**Paciente trazador:** Se desarrollara la metodología de paciente trazador (paciente trazador), es una herramienta de calidad para hacer el seguimiento o evaluación de la atención de un paciente en los servicios de salud con el fin de detectar las dificultades experimentadas y/o falencias en los diferentes lugares de atención y el correcto funcionamiento de los procesos.

**Socialización política de participación social en salud:** Todos los días las auxiliares de proceso de experiencia del paciente oficina del SIAU realizan en todos los servicios del hospital charlas sintetizadas sobre derechos y deberes a los usuarios que se encuentran en las instalaciones de la institución, esta charla se complementa con la socialización de la política de participación social en salud que es tema que va de la mano con los derechos y deberes del usuario y su familia.

## 7. PUNTOS DE CONTROL

Los procesos a los que se les debe aplicar puntos de control es la aplicación de la encuesta que se debe hacer de manera sistemática de forma mensual, igualmente las rondas de humanización exigen un control sistemático de forma mensual.

## 8. INDICADORES

-Satisfacción global: Número de usuarios satisfechos/número de usuarios encuestados.


-Fidelización de usuarios: Número de usuarios que recomendarían el hospital/número de usuarios encuestados.

-Porcentaje de PQRS: Numero de PQRS por servicio/número total de PQRS.

- Porcentaje de felicitaciones: Numero de felicitaciones por servicio/número total de felicitaciones.

FECHA:	Elaboración: 08/07/2021	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 12/07/2021	Acta No. 005 del 15/07/2021 Comité Gestión de Garantía de la Calidad	Resolución No. 172 15/07/2021	1.0	7



 E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>HSP-GP-EF-P03</b> <b>15/07/2021</b> <b>Versión: 1.0</b>
	<b>PROCESO:</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>		
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE DERECHOS Y DEBERES</b>		

-Número de usuarios que conocen sus derechos y deberes: Número de usuarios que responden si a la pregunta 1 en la encuesta de satisfacción/ número de usuarios encuestados.

-Derecho más vulnerado: derecho que se repite con más frecuencia como vulnerado en las manifestaciones de los usuarios/ número total de manifestaciones.

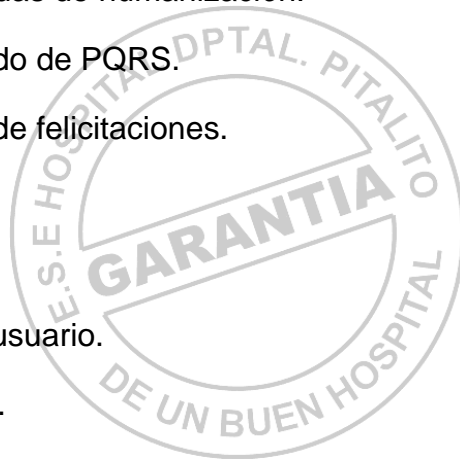
## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

- Formato de encuesta de satisfacción.
- Encuesta para colaboradores en intranet.
- Informes ejecutivos y de satisfacción.
- Resultados de las rondas de humanización.
- Formato de consolidado de PQRS.
- Formato consolidado de felicitaciones.

## 10. RESPONSABLES

Oficina de atención al usuario.

Líder de humanización.



FECHA:	Elaboración: 08/07/2021	Aprobación	Adopción	Versión:	Hoja:
	Modificación: 12/07/2021	Acta No. 005 del 15/07/2021 Comité Gestión de Garantía de la Calidad	Resolución No. 172 15/07/2021	1.0	8