


|   |  |                          |                            |
|---|--|--------------------------|----------------------------|
|  | Macroproceso   | Proceso                  | Código:                    |
|   | DIRECCIONAMIENTO<br>ESTRATÉGICO  | ATENCIÓN AL<br>CIUDADANO | Versión: 1                 |
|   |  |                          | Página 1 de 4              |
|   |  |                          | Fecha Creación:17052020    |
|   |  |                          | Creado por: MIPG           |
|   | ACTO ADMINISTRATIVO ADOPCION DÉCALOGO DERECHOS Y<br>DEBERES DE LOS USUARIOS Y LA FAMILIA |                          | Próxima Revisión: 17052025 |

**RESOLUCIÓN No. 096**  
**(11 de noviembre de 2021)**

"Por medio de la cual se adopta la el Decálogo de Derechos y Deberes de los usuarios y la Familia para la ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare.


**EL GERENTE**

De la "Empresa Social del Estado ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare – Antioquia", en uso de sus atribuciones legales, y en especial por las conferidas en la Ley 100 de 1993, la Ley 715 de 2001, la Ley 1438 de 2011, Decreto reglamentario 780 de 2016, la Resolución 13437 de 1991 el Decreto 1499 de 2017, Decreto 1083 de 2015, Decreto 113 de 28 de abril de 2020 de la Junta Directiva del Hospital, y la Resoluciones 710 de 2012, 743 de 2013 y 408 de 2018 y,

**CONSIDERANDO**

**MARCO NORMATIVO**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Constitución Política</b>    | Consagra como Derechos fundamental en su artículo 1°. El derecho a la vida.   |
| <b>Resolución 13437 de 1991</b> | <p>Que el Artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, señala que toda persona tiene derecho a la asistencia médica.</p> <p>Que el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, reconoce el derecho de toda persona del disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental y del goce de los beneficios del progreso científico y de sus aplicaciones.</p> <p>Que la Asamblea Médica Mundial ha recomendado a los profesionales de la Salud dedicados a la investigación, seguir algunas normas que, a manera de guía deben observarse cuando se trate de hacer estudios en humanos.</p> <p>Que, realizado el Primer Simposio Nacional sobre los Derechos del Paciente, convocado por la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Colombia, y por la Consejería Presidencial para la Defensa, Promoción y Protección de los Derechos Humanos, se hizo relevante la necesidad de proteger y enaltecer estos Derechos, y recomendó la adopción de los Derechos de Paciente como el debería ser que el pueblo colombiano debe esforzarse en cumplir, de tal o cual manera que, tanto los ciudadanos como las instituciones prestadoras de servicios de salud, inspirándose en ellas, la promuevan mediante la educación a la comunidad y velen porque la respeten.</p> <p>Artículo 1° Adopta como postulados básicos propender por la humanización en la atención al paciente 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.</p> |
| <b>Ley 100 de 1993</b>          | Establece los Derechos de los Afiliados y Beneficiarios del Sistema General de Seguridad en Salud, reformado por la Ley 1438 de 2011.   |
| <b>Decreto 1011 de 2006</b>     | Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad con sus cuatros 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.  |

|  |  |                          |                            |
|--|--|--------------------------|----------------------------|
|  | Macroproceso   | Proceso                  | Código:                    |
|  | DIRECCIONAMIENTO<br>ESTRATÉGICO  | ATENCIÓN AL<br>CIUDADANO | Versión: 1                 |
|  |  |                          | Página 2 de 4              |
|  |  |                          | Fecha Creación:17052020    |
|  |  |                          | Creado por: MIPG           |
|  | ACTO ADMINISTRATIVO ADOPCION DÉCALOGO DERECHOS Y<br>DEBERES DE LOS USUARIOS Y LA FAMILIA |                          | Próxima Revisión: 17052025 |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Ley 1751 de 2005</b>         | Regula el derecho fundamental a la Salud, basada en unos principios y elementos esenciales que serán los encargados de impactar la prestación de los servicios y tecnologías en salud con el fin de asegurar una atención acorde a las necesidades de la población.   |
| <b>Resolución 05095 de 2018</b> | Cual adopta los Manuales de Estándares de Acreditación se establece en el Estándar 1. Código(AsDP1) que la organización debe contar con una declaratoria 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 declaratoria de los pacientes y cuenta con herramientas para evaluar que estos comprenden y siguen sus directrices. |

En mérito de lo expuesto:


### RESUELVE:

**Artículo Primero:** Adopta el Decálogo de los Derechos y Deberes de los Usuarios (Paciente –Familia) del servicio de salud ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare. Los usuarios de los servicios de salud tienen derechos fundamentales, los cuales se deben garantizar para los cuidados que salvaguarden su dignidad personal y respeten sus valores culturales, psicosociales y espirituales, sin distinción de raza, edad, género, credo, condición clínica, estrato social o económico, opinión política o preferencias sexuales y deben ser respetados por todos y cada uno de los funcionarios y /o colaboradores del hospital. Al igual que velar por su conocimiento.

En la ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare, velaremos por el cumplimiento de los siguientes Derechos de los Usuarios.

### DERECHOS


1. Conocer junto con su familia los derechos y deberes que tiene en la institución.
2. Ser atendido por el personal de la institución con calidad, amabilidad e integralidad.
3. Recibir un trato digno respetando sus creencias, raza, ideología política y costumbres; así como las opiniones personales sobre la enfermedad q sufre.
4. Recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.
5. Disfrutar de una comunicación clara con el personal q intervenga en su atención, en la que se incluya tipo de enfermedad que padece, procedimientos que se le vayan a practicar, plan de tratamiento y riesgos que el mismo conlleve, la evolución y el pronóstico de su enfermedad.
6. Decidir libremente con su familia la realización o no de procedimientos, después de ser informados de los costos y riesgos de los mismos; Dejando constancia escrita de su decisión.
7. Tener la compañía de acudiente o seres queridos si es su deseo, sin interferir con el buen desarrollo del proceso de atención.
8. Elegir libremente el profesional de salud que le atienda, de acuerdo con la disponibilidad del hospital.
9. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.

|  |  |                          |                            |
|--|--|--------------------------|----------------------------|
|  | Macroproceso   | Proceso                  | Código:                    |
|  | DIRECCIONAMIENTO<br>ESTRATÉGICO  | ATENCIÓN AL<br>CIUDADANO | Versión: 1                 |
|  |  |                          | Página 3 de 4              |
|  |  |                          | Fecha Creación:17052020    |
|  |  |                          | Creado por: MIPG           |
|  | ACTO ADMINISTRATIVO ADOPCION DÉCALOGO DERECHOS Y<br>DEBERES DE LOS USUARIOS Y LA FAMILIA |                          | Próxima Revisión: 17052025 |

10. Ser remitido oportuna y adecuadamente a otra institución de salud cuando sus condiciones lo ameriten.
11. Participar en la planeación, gestión, evolución y control de los servicios de salud a través de las ligas de usuarios, comités de participación ciudadana y veedurías.
12. Ser escuchado oportunamente y recibir respuesta a todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que sean generadas por usted.
13. La confidencialidad relacionada con su estado de salud y la guarda del secreto profesional dentro del marco ético legal vigente.
14. La elaboración y conservación de una historia clínica integral, veraz y legible, como instrumento para coordinar, facilitar y evaluar su atención.
15. Morir con dignidad y respetar su voluntad de permitir que el proceso de su muerte siga su curso natural, en la fase terminal de su enfermedad.
16. Recibir una segunda opinión por parte de otro profesional, cuando a pesar de la explicación del equipo usted tenga dudas.
17. Recibir toda la información acerca de trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en el hospital, así como las tarifas que se deben asumir por los servicios obtenidos. Recibir toda la información acerca de trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en el hospital, así como las tarifas que se deben asumir por los servicios obtenidos.

## DEBERES

1. Asimismo, la ESE Hospital Octavio Olivares da a conocer a los usuarios y sus familias los siguientes deberes que contribuirán a la prestación de los servicios con calidad.
2. Practicar el auto cuidado velando por su propia salud y las de sus familiares.
3. Presentar la documentación necesaria para su atención, así como realizar sus pagos respectivos.
4. Tratar con dignidad y respeto todo el personal de la institución y los demás usuarios, contribuyendo a la buena convivencia.
5. Llegar a los servicios oportunamente en los cuales este citado o cancelar la cita mínima con dos horas de anticipación; además se deben respetar los horarios de visita.
6. Suministrar la información clara y completa sobre su estado de salud, limitaciones y requerimientos a los profesionales de salud que lo atiendan.
7. Seguir las instrucciones, recomendaciones y tratamiento dados por el equipo de salud que lo atendió, solicitando aclaraciones en los casos que no sea clara la información suministrada.
8. Informar oportunamente los cambios de información personal. (dirección, teléfono, afiliación, etc.)
9. Cuidar los recursos físicos de la institución, velando por el uso adecuado de los mismos.
10. Participar en las actividades educativas que realiza la institución.
11. Presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, usando las vías y medios establecidos para tal efecto.


|  |  |                          |                            |
|--|--|--------------------------|----------------------------|
|  | Macroproceso   | Proceso                  | Código:                    |
|  | DIRECCIONAMIENTO<br>ESTRATÉGICO  | ATENCIÓN AL<br>CIUDADANO | Versión: 1                 |
|  |  |                          | Página 4 de 4              |
|  |  |                          | Fecha Creación:17052020    |
|  |  |                          | Creado por: MIPG           |
|  | ACTO ADMINISTRATIVO ADOPCION DÉCALOGO DERECHOS Y<br>DEBERES DE LOS USUARIOS Y LA FAMILIA |                          | Próxima Revisión: 17052025 |

**Artículo Tercero.** El proceso de documentación, despliegue, implementación y medición del contenido de la presente Resolución será liderado por el servicio de Atención al Usuario.

**Artículo Cuarto. Vigencia.** La presente Resolución rige a partir del día siguiente a la fecha de su expedición y deroga a las demás normas o disposiciones que le sean contrarias.

Se expide en Puerto Nare, Antioquia, a los 11 días del mes de noviembre del año 2021.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



**CIRO GOMEZ BARRIOS**

ESE. Hospital Octavio Olivares – Puerto Nare  
Gerente