

	PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	Código: PO – GC – 001	
		Versión: 2	Revisión: 1
		Fecha: 12/05/2020	Página 1 de 5

PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

COPIA CONTROLADA

Código:	Versión: 1	Página 1 de 5
Elaboró: Equipo de calidad	Revisó: Oficina Calidad	Aprobó: Gerente

	PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	Código: PO – GC – 001	
		Versión: 2	Revisión: 1
		Fecha: 12/05/2020	Página 2 de 5

1. Objetivos:

- Establecer el cumplimiento del respeto a los derechos y deberes de los pacientes y sus responsables.
- Obtener información relevante respecto a la percepción de los pacientes respecto a la carta de Derechos y Deberes de los pacientes.

2. Alcance:

- Está dirigido a todos los funcionarios que realizan actividades asistenciales y administrativas en la IPS SOMEDIAG a la Satisfacción Usuaría quienes realizan la evaluación del presente documento.

3. Responsabilidades:

Responsables	Actividades
Funcionarios	Dar cumplimiento a los Derechos y Deberes de los pacientes
Encargado de Indicadores de Calidad	Encargado de la evaluación de los Derechos de los pacientes. Realizar charlas de Inducción a funcionarios nuevos que ingresan a la institución sobre la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes.
Profesionales que se encargan del proceso	Atención, recepción y respuesta de todas las Consultas e inquietudes
Comité de Seguridad del paciente	Mantener la difusión de la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes, de acuerdo a una planificación (entrega de derechos y firma de recibido por los pacientes en un libro de registro) entrelazada con los distintos actores involucrados. (funcionarios - pacientes)

4. Definiciones:

4.1 Derechos y Deberes de los Pacientes: Documento legal que explicita los derechos y deberes que los usuarios de una organización tienen al interior de ésta especificados en la ley N° 20.584.

4.2 Prestador de salud: Toda persona, natural o jurídica, pública o privada, cuya actividad sea el otorgamiento de atenciones de salud. Los prestadores son de dos categorías: Institucionales e individuales.

4.3 Prestadores institucionales: Son aquellos que organizan en establecimientos

Código:	Versión: 1	Página 2 de 5
Elaboró: Equipo de calidad	Revisó: Oficina Calidad	Aprobó: Gerente

	PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	Código: PO – GC – 001	
		Versión: 2	Revisión: 1
		Fecha: 12/05/2020	Página 3 de 5

asistenciales medios personales, materiales e inmateriales destinados al otorgamiento de prestaciones de salud, dotados de una individualidad determinada y ordenados bajo una dirección, cualquiera sea su naturaleza y nivel de complejidad. Corresponde a sus órganos la misión de velar que en los establecimientos indicados se respeten los contenidos de la ley.

4.4 Prestadores individuales: Son las personas naturales que, de manera independiente, dependiente de un prestador institucional o por medio de un convenio con éste, otorgan directamente prestaciones de salud a las personas o colaboran directa o indirectamente en la ejecución de éstas. Se consideran prestadores individuales los profesionales de la salud a que se refiere el libro Quinto del Código Sanitario.

4.5 Percepción: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se pone en práctica la ejecución de los Derechos y Deberes de los pacientes.

5. Desarrollo:

Toda persona tiene derecho, cualquiera que sea el prestador que ejecute las acciones de promoción, protección y recuperación de su salud y de su rehabilitación, a que ellas sean dadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la Constitución y las leyes.

Los Derechos y Deberes de los pacientes de SOMEDIAG IPS actualmente vigentes en nuestra institución entran en vigencia a partir del día primero de Enero del 2017.

La aplicación de los Derechos y Deberes es de carácter obligatorio para todos los pacientes de la IPS y se aplica en cuanto a los deberes de los usuarios a todos los funcionarios del establecimiento.

5.1 Derechos y Deberes de las personas:

DERECHOS DE LOS PACIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Elegir libremente el médico especialista • Disfrutar de una comunicación clara y oportuna con el médico tratante • Recibir un trato digno • Que todos los estudios sean tratados de manera confidencial • Solicitar una segunda opinión calificada de su condición médica • Ser informado acerca de los costos por los servicios obtenidos • Que se respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por el personal médico • Aceptar o rechazar la realización del estudio solicitado • Ser atendido de manera oportuna en el tiempo que fue programada la cita

Código:	Versión: 1	Página 3 de 5
Elaboró: Equipo de calidad	Revisó: Oficina Calidad	Aprobó: Gerente

	PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	Código: PO – GC – 001	
		Versión: 2	Revisión: 1
		Fecha: 12/05/2020	Página 4 de 5

DEBERES DE LOS PACIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Informar al personal médico de manera veraz, clara y completa su estado de salud • Entregar información veraz acerca de su identidad, lugar de residencia como también toda la información que posean acerca de su estado de salud • Cuidar las instalaciones y equipamientos de los recintos de salud donde recibe la atención • Cumplir con las normas establecidas de la institución, hacer uso adecuado de sus recursos • Brindar un trato digno y humano al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios • Informarse acerca de los horarios de funcionamiento, de las modalidades de atención y formas de pago • Informarse acerca de los procedimientos de reclamos y citas establecidas • Adoptar medidas de seguridad según lineamientos dados por el personal médico – asistencial que lo atiende • Adaptado ley 100 de 1993

Toda persona podrá reclamar sus derechos ante el prestador. Si la respuesta recibida no le es satisfactoria podrá recurrir a la Superintendencia de Salud.

El trato irrespetuoso grave o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas u otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento a ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud. El Alta disciplinaria sólo procederá por sus propios actos; o a requerir, cuando la situación lo amerite con la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas.

5.2 Difusión de los derechos y deberes de los pacientes en el personal de salud:

Los actuales funcionarios serán capacitados respecto del contenido de los Derechos y Deberes de los pacientes a través de todos los canales que apunten a cumplir con dicho objetivo, así como por las respectiva Gerencia de la entidad prestadora. El conocimiento de esta información deberá ser supervisado por la Gerencia.

Los nuevos funcionarios que se incorporen a la institución serán informados del presente documento a través de Charlas de Inducción realizadas con periodicidad bimensual de acuerdo a Programa de Inducción institucional.

5.3 Publicación de los derechos y Deberes de los pacientes:

Los Derechos y Deberes de los pacientes deberán ser publicados en un lugar visible y de

Código:	Versión: 1	Página 4 de 5
Elaboró: Equipo de calidad	Revisó: Oficina Calidad	Aprobó: Gerente

	PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES	Código: PO – GC – 001	
		Versión: 2	Revisión: 1
		Fecha: 12/05/2020	Página 5 de 5

alta concurrencia de público. De acuerdo a requisitos de estándar de acreditación los puntos mínimos de publicación de los Derechos y Deberes serán los accesos principales de la institución, las salas de espera.

El objetivo de la publicación de los Derechos y Deberes de los pacientes es dar a conocer a la población de manera visible algunos de los principales Derechos y Deberes que le corresponden como usuarios de salud, invitándolo si requiere de mayores detalles a profundizar en la ley 100 de 1993.

Los Deberes y Derechos de los pacientes en la IPS SOMEDIAG además será difundida a través de:

Murales - Cartelera informativa.
En el link <http://www.somediag.com.co/>

5.4 Características de la Carta de Derechos y Deberes del paciente:

De acuerdo a Manual de Normas gráficas del Ministerio de Salud, el cual define las especificaciones técnicas, con el fin de establecer los parámetros y normas de uso de la carta. La publicación de los derechos y deberes en la institución cumplirá lo establecido en esta normativa.

6. Distribución del documento:

- 6.1 Gerencia.
- 6.2 Atención ambulatoria.
- 6.3 Administrativa.
- 6.4 Unidad de Calidad, Seguridad del paciente.

9. Referencias bibliográficas:

Ley N° 20.584. Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud. MINSAL. 01-10-2013.

Carta de Derechos y Deberes de los pacientes (Rs. N° 3495 del 17 Octubre 2011).
Aplicación de Carta de Derechos y Deberes de los pacientes (Rs. 657 del 22 Marzo 2011).

Exenta N° 605 que determina el contenido de la carta de derechos y deberes de las personas en relación con la atención de salud.

Código:	Versión: 1	Página 5 de 5
Elaboró: Equipo de calidad	Revisó: Oficina Calidad	Aprobó: Gerente