

RESOLUCIÓN N° 090 DE 2024

(12 MAR 2024)

Por medio de la cual se establece la declaración de derechos y deberes de los usuarios de la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja.

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA,

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y, en especial las otorgadas por la Ley 100 de 1993, artículo 83 de la Ley 489 de 1998, Decreto 1876 de 1994, artículo 4º del Decreto 139 de 1996, artículo 12 del Decreto 1750 de 2003 y demás normas concordantes y aplicables, y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 1876 del 3 de enero de 1994 del Ministerio de Salud y Protección Social, señala en su artículo No 1 que *"La Empresa Social del Estado, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, y presta servicios de salud de baja complejidad a la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud".* Ministerio de salud y protección social.

Que a través del Decreto 1243 de 1992 y el Decreto 001528 de 1995 de la Gobernación de Boyacá, se creó y reestructuró, respectivamente, la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA, constituyendo una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, adscrita a la Secretaria de Salud de Boyacá e integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, sometida al régimen jurídico previsto por la Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994 y en especial a la Ley 1474 de 2014, artículo 95, relativa a la obligatoriedad de observar los principios de la función administrativa.

Que la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, es una Entidad Pública, descentralizada del orden Departamental dotada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, según lo establecido en el Decreto de creación No. 050 de Enero 17 de 1996 de la Gobernación de Boyacá, cuyo objeto principal es la prestación de servicios de salud dentro del marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud conforme a las disposiciones contenidas en los artículos 174 y 175 de la Ley 100 de 1993 y demás normas que lo modifican y/o lo complementan.



Que la Ordenanza 044 del 6 de Diciembre del 2019 de la Asamblea Departamental de Boyacá, "Por medio de la cual se modifica la denominación de la Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA y se dictan otras disposiciones"; en su artículo primero define su nueva denominación "Para todos los efectos lega, es y constitucionales la Empresa social del estado se denominara EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA", esta denominación no implica la constitución de una nueva persona jurídica o transformación de la naturaleza jurídica de la misma, definiendo la importancia del contexto universitario que determina el trabajo investigativo de la institución.

Que el Decreto 780 de 2016 Decreto Único Reglamentario del sector Salud, por medio del cual se compila las normas del sector Salud y en la Sección 4. Define las normas de las Empresas Sociales del Estado Subsección 1. Disposiciones generales sobre Empresas Sociales del Estado y en el Artículo 2.5.3.8.4.2.1 establece:

Organización. Sin perjuicio de la autonomía otorgada por la Constitución Política y la ley a las Corporaciones Administrativas para crear o establecer las Empresas Sociales del Estado, estas se organizarán a partir de una estructura básica que incluya tres áreas, así:

- a) *Dirección. Conformada por la Junta Directiva y el **Gerente**, tiene a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión y Objetivos institucionales; identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la entidad.*
- b) *Atención al usuario. Es el conjunto de unidades orgánico-funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de Servicios de Salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención, y la dirección y prestación del servicio;*
- c) *De logística. Comprende las Unidades Funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la organización y, realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación."*

Que mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 07 de 08 de Julio de 2020, se aprobó y adoptó el PLAN DE GESTIÓN, PLAN DE DESARROLLO denominado "EN EL SAN RAFA TRAJAMOS CON EL ALMA", para el periodo 2020-2024."

9.10



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254
PROGRAMA
MADRE CANGURO

SA-CER560814

OS-CER59952

Que mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 018 de 02 de octubre de 2021, se modificó el PLAN DE GESTIÓN, PLAN DE DESARROLLO denominado "EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA", para el periodo 2020-2024."

Que mediante la Resolución No. 155 de 13 de Julio de 2020, se adoptan los programas estratégicos como orientadores del PLAN DE DESARROLLO 2020-2024, "**EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA**" de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA".

Que la constitución Política de Colombia consagra como Derecho fundamental en su artículo onceavo el derecho a la vida, derecho que requiere de manera imprescindible la garantía a otros derechos, entre los cuales se encuentran: La salud, la seguridad social, la dignidad humana, etc. Derechos que han sido plasmados de igual manera en la carta magna.

Que en virtud del desarrollo normativo que se le dio al derecho fundamental de la salud, se expidió la resolución 13437 del 1 de noviembre de 1991, por medio de la cual se adopta como postulados básicos para la humanización en la atención y garantía en el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud por medio de los derechos y deberes de todos los usuarios del subsistema de seguridad social en salud. La anterior normatividad fue recogida en las resoluciones, 18174, 28185 y 43926 de 2009 hasta su derogación por resolución 4343 de 2012. Actualmente la carta de derechos y deberes de los usuarios se encuentra regulada en la ley estatutaria 1751/2015 y la resolución 229/2020.

Que la resolución 5095 de 19 de noviembre de 2018, Por la cual se adopta el "Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalarios de Colombia versión 3.1", en su estándar "Estándar 1. Código: (AsDP1) La organización cuenta con una declaración 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. El personal ha sido entrenado en el contenido de la declaración de los pacientes y cuenta con herramientas para evaluar que los pacientes y el personal comprenden y siguen sus directrices. Los pacientes que van a ser atendidos conocen y comprenden el contenido de la declaración de sus derechos y deberes".

Que, en virtud de las modificaciones anteriormente descritas hechas a la carta de derechos y deberes de los usuarios del subsistema de seguridad social en salud, se torna imperante actualizar los derechos y deberes que operan dentro del Hospital Universitario San Rafael de Tunja para que los mismos vayan en armonía al ordenamiento jurídico vigente.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DERECHOS. Establecer los Derechos de los Usuarios (Pacientes – Familia – Cuidador-Personal Del INPEC) de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, los cuales serán respetados sin ningún tipo condición que obedezca a motivos de raza, edad, genero, religión, idioma, origen social, económico o condiciones especiales, siendo de obligatorio respeto para el personal asistencial y administrativo de la institución como también de los demás usuarios que se encuentren dentro de las instalaciones de la IPS.

Dichos derechos corresponden a los siguientes:

1. Derecho a elegir libremente el médico y en general a los profesionales de la salud que se encuentren dentro de las opciones dadas por la institución, gozando de una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud que haya sido de su elección, así como una segunda opinión médica de ser necesario.
2. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad a recibir un tratamiento de salud.
3. Derecho a una atención y trato amable, humano, sin discriminación, con calidez por parte de todo el personal durante su estancia, en un ambiente de higiene, seguridad e intimidad. Está abolido cualquier acto contrario a la dignidad del paciente y la de su acompañante.
4. Derecho a que se mantenga la confidencialidad en el manejo de toda la información relacionada a la atención del paciente. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
5. Derecho a recibir una atención segura, integral y de excelente calidad. Se garantiza la asistencia de calidad por parte de trabajadores de salud debidamente capacitados.
6. Derecho a revisar y recibir explicaciones de costos de servicios de salud. En casos de urgencias los servicios de salud que reciba no pueden ser condicionados al pago anticipado.
7. Derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
8. Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones, recibiendo en todo caso una descripción pormenorizada de la investigación que se pretende realizar.
9. Derecho a que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley;
10. Derecho a que se respete su voluntad de permitir que la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
11. Derecho a agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad
12. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta de fondo por escrito.

PARAGRAFO: CARACTERIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS DERECHOS. A efectos de ejemplificar los derechos de los usuarios de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja, los mismos están recopilados del siguiente modo:

DERECHO A ELEGIR:

1. A los profesionales de la salud encargados de su atención.
2. Si permite la donación de sus órganos.
3. Si desea que la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
4. Si participa o no en investigaciones.

DERECHO A QUE LA ATENCIÓN SEA:

1. Amable, humana, sin discriminación y con calidez.
2. Segura, integral y de excelente calidad.

9ms



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Miembro de la
**Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES**
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254
PROGRAMA
MADRE GÁNGURO

SA-CER560814

OS-CER55952

3. Confidencial, salvo los casos permitidos por ley para publicidad.
4. Integral, en el sentido de agotar todas las posibilidades de tratamiento para su enfermedad.

DERECHO A RECIBIR:

1. Información clara, oportuna y completa acerca de su proceso de atención.
2. A recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto.
3. A tener explicaciones respecto de los costos de servicios de salud.
4. Una segunda opinión médica en caso de considerarlo necesario.
5. Información clara sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias

ARTICULO SEGUNDO: DEBERES. Establecer los Deberes los de los Usuarios (Pacientes – Familia – Cuidador-Personal Del INPEC) con la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja del siguiente modo:

1. Respetar y dar buen trato al personal asistencial y administrativo de la institución como también a los demás usuarios presentes dentro de la institución.
2. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
3. Cumplir con todos los requisitos exigidos por la institución para su adecuada atención.
4. Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones y elementos utilizados para su cuidado y puestos a su servicio por la entidad.
5. Cumplir con los compromisos, tratamientos e instrucciones que brinda el personal de salud para su atención integral, como también las formuladas en los programas de promoción y salud y prevención de la enfermedad.
6. Suministrar información clara, completa, oportuna y veraz sobre su estado de salud y circunstancias relacionadas con seguridad social, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.
7. Cumplir con las normas de acceso y permanencia en el hospital atendiendo a los protocolos de seguridad establecidos.
8. Firmar el CONSENTIMIENTO informado para la realización de procedimientos y el DESISTIMIENTO cuando de manera voluntaria no acepte métodos de tratamiento.
9. Cancelar el valor que corresponda de acuerdo con cotizaciones y copagos obligatorios a que haya lugar.
10. Presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre nuestros servicios, usando las vías y medios establecidos para tal efecto.

PARAGRAFO: CARACTERIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS DEBERES. A efectos de ejemplificar los deberes de los usuarios de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja, los mismos están recopilados del siguiente modo:

DEBER DE CUMPLIR:

1. Con los requisitos exigidos por parte de la institución para su adecuada atención.
2. Con tratamientos e instrucciones brindadas por parte del personal asistencial.
3. Con las normas de acceso y permanencia dentro la institución.
 - a. Su autocuidado, el de su familia y el de la comunidad.

DEBER DE PROCEDER A:



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesportasaludambiental.net



1. Respetar y dar buen trato al personal asistencial, administrativo como también a los demás usuarios que se encuentran dentro de la institución.
2. Firmar el consentimiento informado o desistimiento.
3. Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones y elementos utilizados.
4. Cancelar el valor que corresponda con cotizaciones y copagos obligatorios a que haya lugar.

DEBER DE PRESENTAR:

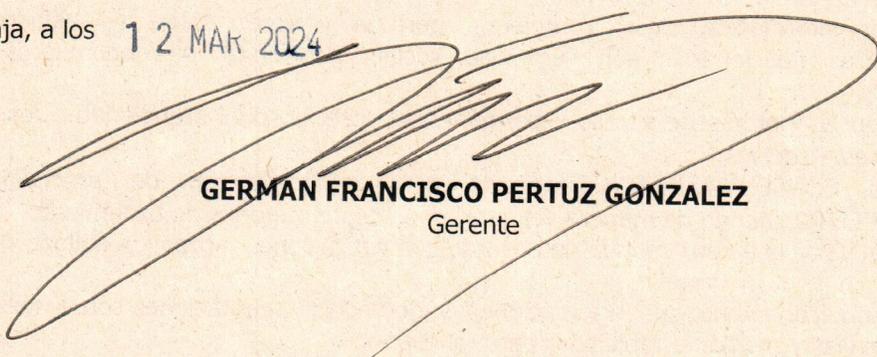
1. Información clara, completa, oportuna de su estado de salud.
2. Oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

ARTICULO TERCERO: MEDICIÓN DE INDICADORES. Las estrategias de socialización y medición del contenido de la declaración de Derechos y Deberes de los Usuarios de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja estarán a cargo del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

ARTICULO CUARTO: VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su fecha de publicación y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Tunja, a los **12 MAR 2024**



GERMAN FRANCISCO PERTUZ GONZALEZ
Gerente

Aprobó: Nelson Johann Ulloa Calvo / Subgerente Servicios de Salud. *Ja*
Revisó: Sulma Torres /Asesora Jurídica. *Sulma*
Revisó: Nelson Andrés Montero Ramírez / Asesor Jurídico Externo. *Nelson*
Proyectó: Tatiana carolina Mendoza Rojas /Coordinadora Apoyo Servicios de Salud. *Tatiana*



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporiasaludambiental.net



SC-CER906254
PROGRAMA
MADRE CANGURO



SA-CER560814



OS-CER55952