	Instituto Latinoamericano de Neurología y Sistema Nervioso - ILANS S.A.S.	Código
	Declaración Derechos y Deberes del paciente	
	PROCESO: Participación Social en Salud	Versión/Fecha
	SUBPROCESO: Participación Social en Salud	3 / enero 2022

Declaración de Derechos y Deberes del paciente Clínicas ILANS

Introducción:

En 1991 se adoptaron los postulados para buscar la humanización en la atención de los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud públicos y privados, de esta manera los pacientes pueden ejercer sin restricción sus derechos, así como también cumplir sus deberes, por lo tanto, a los pacientes se les debe brindar sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, religión, idioma, opinión política, condición social u otros de cualquier índole, servicios de salud con calidad.

La resolución 4343 de 2012 expide la regulación de deberes y derechos de los pacientes en Colombia y reglamenta las acciones relacionadas con la atención de éstos por parte de las instituciones de la salud con la intención de asegurar el derecho a un trato digno, así como un consentimiento informado que permite a los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud contar con la documentación adecuada y suficiente para el ejercicio de sus derechos.

La salud es considerada un derecho fundamental, tal como se expresó en mayo de 2013 con la circular 0016 del Ministerio de Salud y Protección Social y por la Superintendencia Nacional del Salud dirigida a las Entidades Promotoras De Salud de los regímenes contributivo y subsidiado. A partir de ese momento se declaró la carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las EPS.

En la circular se explican los mecanismos mediante los cuales deberá ofrecer la información al ciudadano, relacionada con la Carta de Derechos y Deberes del afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.


El Ministerio de salud y protección social dispone de material educativo didáctico para brindar a la Empresas Administradoras de Planes y Beneficios, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Asociaciones de usuarios entre otros, herramientas para apropiar y difundir los derechos y deberes en los servicios de salud, un ejemplo de ello son sus páginas (www.minsalud.gov.co , www.supersalud.gov.co, www.defensoria.org.co)

Justificación:

Clínica ILANS cuenta con la Declaración de Derechos y Deberes del Paciente, como parte de un modelo de Atención Centrada en la Persona. Adopta la Carta De Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.


Con la socialización e implementación de los derechos y deberes de los pacientes se pretende establecer una relación directa con las personas que son atendidas en nuestra institución, además optimizar los servicios, prevenir y mitigar el riesgo de ocurrencia de eventos adversos.

En nuestra institución los Derechos y Deberes son normas de convivencia, establecidas de común acuerdo entre los usuarios y la Clínica (funcionarios, prestadores no empleados, etc.), con el fin de crear un ambiente de responsabilidad compartida.

	Instituto Latinoamericano de Neurología y Sistema Nervioso - ILANS S.A.S.	Código
	Declaración Derechos y Deberes del paciente	
	PROCESO: Participación Social en Salud	Versión/Fecha
	SUBPROCESO: Participación Social en Salud	3 / enero 2022

Normatividad:

Normatividad	Descripción
Constitución de 1991	Obligación de garantizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes conforme a los principios de “Eficiencia, universalidad y solidaridad” artículo 48, garantiza el “derecho irrenunciable a la Seguridad Social”, y, en el 49, estipula que le “corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad”.
Resolución 13437 de 1991	Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes – MINISTERIO DE SALUD, REPUBLICA DE COLOMBIA.
Ley 100 1993	Se crea el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia. Artículo 173: Funciones del ministerio de salud en seguridad del paciente <ul style="list-style-type: none"> • Formular las políticas, estrategias, programas y proyectos: <ul style="list-style-type: none"> • Coherencia con los planes y programas de desarrollo económico, social y ambiental. • Coordinación intersectorial. • Dictar Normas: <ul style="list-style-type: none"> • Son de obligatorio cumplimiento por los actores del SGSS • Expandir Normas: <ul style="list-style-type: none"> • Las normas administrativas de obligatorio cumplimiento • Las normas científicas que regulan la calidad de los servicios. Artículos 186 y 227: garantía de la calidad y acreditación en salud.
SOGCS	Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). Lineamientos para la implementación de Políticas de Seguridad del paciente. Guías Técnicas: “buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud”
Decreto 1011 de 2006	Reglamenta, estructura el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de salud del Sistema General de Seguridad Social. El decreto busca reducir los riesgos de sufrir un evento adverso o de mitigar las consecuencias. Se destacan las siguientes características: Pertinencia, Seguridad, Continuidad, Oportunidad y Accesibilidad. Este decreto fue compilado por el Decreto 780 de 2016 en lo referente al sistema de Habilitación, Acreditación y Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. Parte 5 Título 1.
Resolución 1446 de 2006	Se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoría del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención en Salud”

	Instituto Latinoamericano de Neurología y Sistema Nervioso - ILANS S.A.S.	Código	
	Declaración Derechos y Deberes del paciente		
	PROCESO: Participación Social en Salud		Versión/Fecha
	SUBPROCESO: Participación Social en Salud		3 / enero 2022

Ley 1122 de 2007	Fortalece los aspectos relacionados con la prestación de los servicios de salud que forman parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud. La ley plantea reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento en la prestación del servicio de salud.
Resolución 4343 de 2012	Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y se dictan otras disposiciones.
PNMCS 2016 -2021	Plan Nacional de Mejoramiento de la calidad en Salud (PNMCS), el cual se compromete con la creación de entornos saludables.

Definiciones:


Derecho: es el ordenamiento jurídico que regula las relaciones establecidas en una determinada nación, entre Estados o sujetos.

Deber: supone una obligación, frente a otra parte, que, por el contrario, tiene un derecho. El deber puede adoptar diferentes formas de obligaciones, de acuerdo con el ámbito con el cual esté relacionado.

DERECHOS DE LOS PACIENTES

Todo paciente, sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opinión política o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a:

1. Elegir libremente el profesional de salud en la especialidad requerida, según disponibilidad de la clínica.
2. Recibir información clara y oportuna del equipo de salud (estado de salud, servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento).
3. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres sin discriminación alguna.
4. Mantener bajo confidencialidad su información clínica.
5. Recibir atención en ambientes que garanticen la privacidad.
6. Recibir la mejor asistencia médica según su condición clínica.
7. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento directamente o a través de la persona que lo represente y a que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
8. Recibir información total y completa de los costos y/o procesos administrativos de su atención en salud.
9. Solicitar o rechazar apoyo emocional dado por el personal de la institución.
10. Solicitar el ingreso de quien considere un apoyo espiritual o moral, respetando su libertad de culto.
11. Decidir si participa o no en estudios de investigación científica.

	Instituto Latinoamericano de Neurología y Sistema Nervioso - ILANS S.A.S.	Código
	Declaración Derechos y Deberes del paciente	
	PROCESO: Participación Social en Salud	Versión/Fecha
	SUBPROCESO: Participación Social en Salud	3 / enero 2022

DEBERES DE LOS PACIENTES

Todo paciente deberá:

1. Dar un trato respetuoso y digno a otras personas, sus familiares y el personal de la clínica.
2. Presentar documentación veraz y necesaria para acceder a los servicios médicos solicitados.
3. Suministrar información completa y veraz al equipo de salud.
4. Participar activamente en su tratamiento médico.
5. Cumplir con las normas de seguridad y con las políticas establecidas por la clínica
6. Abstenerse de ingresar armas o cualquier elemento que se considere peligroso para la seguridad de las personas, sus familiares y los trabajadores que se encuentran en el interior de la clínica.
7. Abstenerse de ingresar animales, bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas a las instalaciones de la clínica e igualmente, de hacerlo bajo el efecto de alguna de ellas.
8. Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones de la clínica.
9. Cumplir puntualmente con las citas asignadas, cancelar y/o reprogramar oportunamente cuando no pueda asistir.
10. Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún procedimiento.
11. Seguir el plan de tratamiento indicado por el equipo de salud.
12. Leer, entender y firmar el consentimiento informado antes de que se le realice un procedimiento.
13. Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones y servicios.
14. Utilizar el buzón de sugerencias y la comunicación directa con el área de atención al usuario de la clínica, para reportar felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias.
15. Cancelar oportunamente las obligaciones por facturación de servicios recibidos.
16. Asumir los pagos de los servicios no contemplados por su aseguradora o los adicionales que son solicitados por el paciente o su familiar.

Estrategia Divulgación Derechos y Deberes

Se realiza campaña de divulgación para público interno y externo de la Clínica, por medio de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta el Instituto Latinoamericano de Neurología y Sistema Nervioso – ILANS y sus sedes, dando cumplimiento a los ejes estratégicos de la Política de Participación Social en Salud. Posterior se realiza proceso de evaluación y adherencia a la divulgación.

Público Interno

Socialización a través de plataformas internas de interacción de la Clínica y correo electrónico.

Público Externo


Video Institucional de derechos y deberes a través de pantallas digitales en las diferentes sedes ubicados en zona de afluencia y sala de espera.

Hexágonos ubicados en carteleras institucionales y/o salas de espera.

Habladores con los derechos y deberes ubicados en recepciones y espacios de atención al público.

Página Web y redes sociales.

Cartilla para pacientes entre otros.

	Instituto Latinoamericano de Neurología y Sistema Nervioso - ILANS S.A.S.	Código
	Declaración Derechos y Deberes del paciente	
	PROCESO: Participación Social en Salud	Versión/Fecha
	SUBPROCESO: Participación Social en Salud	3 / enero 2022

Bibliografía

1. Conozco mis derechos y deberes.pdf [Internet]. [citado 14 de enero de 2020]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Conozco%20mis%20derechos%20y%20deberes.pdf>
2. circular-conjunta-externa-0016-de-2013.pdf [Internet]. [citado 14 de enero de 2020]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-conjunta-externa-0016-de-2013.pdf>

Control de cambios:

Control de Cambios y Actualizaciones			
Fecha	Descripción del cambio(s)	Responsable(s)	Versión
Febrero 2020	Creación documento	Ivannia Rondón Osorio	V1 Código 01-03-101
Junio 2020	Se complementa introducción y justificación y se anexa normatividad	Ivannia Rondón Osorio Mónica Maria Padilla	V2 Código 30-gs-ot-01
Enero 2022	Se anexa al documento estrategia de divulgación de los derechos y deberes del paciente. Firma de Gerente Clínicas Se adapta a plantilla de Documento diseñado por Calidad.	Marcela Gonzalez Carrillo	V3