
 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022</p>	<p><b>V3</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 1 de 17</p>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1.</b>	<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>DERECHOS DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>8</b>
<b>7.</b>	<b>DEBERES DE LOS USUARIOS .....</b>	<b>13</b>
<b>8.</b>	<b>ATENCION A POBLACION SUJETA A PROTECCIÓN ESPECIAL.....</b>	<b>14</b>
<b>9.</b>	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>17</b>



COPIA CONTROLADA ESE/CEO

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 **LÍNEA AMIGA**  
**863 2828**

 **WHATSAPP**  
**304 384 99 92**

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022</p>	<p><b>V3</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 2 de 17</p>

## 1. INTRODUCCIÓN

La E.S.E Carmen Emilia Ospina, como institución líder en la prestación de los servicios de salud, comprometidos con la excelencia y el mejoramiento continuo de los procesos y la formación del talento humano para el bienestar de nuestros usuarios y sus familias; y en pro de prestar un servicio con calidad, humanización y seguro, enmarcado en el mejoramiento continuo, y teniendo en cuenta que los deberes y derechos de los usuarios son un factor fundamental en un sistema de salud, como institución promovemos su conocimiento, no solo en el personal asistencial y administrativo, sino también en nuestros usuarios, a fin de que ellos puedan exigir el cumplimiento de los mismos.



COPIA CONTROLADA ESE

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022</p>	<p><b>V3</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 3 de 17</p>

## 2. OBJETIVOS

Determinar los derechos y deberes de los usuarios atendidos por la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

### 2.1. Objetivos específicos

- Socializar al personal asistencial y administrativo de la institución los derechos y deberes de los usuarios atendidos por la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.
- Determinar las rutas de acceso y responsable de garantizar los derechos a los usuarios como prestador primario de la ciudad de Neiva



COPIA CONTROLADA ESE CEO

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022</p>	<p><b>V3</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 4 de 17</p>

### 3. ALCANCE

El presente documento está dirigido a todo el personal, de los servicios que brinda la institución en los ámbitos rurales y urbanos, para que sean comentados e instruidos los usuarios.



COPIA CONTROLADA ESE CEO

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828



WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D2</p>	<p>VIGENCIA: 29/12/2022</p>	<p>V3</p>	<p>PÁGINA 5 de 17</p>

#### 4. DEFINICIONES

- **Afiliado:** La persona con o sin capacidad de pago (cotizante o familiar beneficiario) que tiene derecho a la cobertura de riesgos en salud.
- **Autocuidado:** Observancia particular y determinada que una persona hace para sí misma de un conjunto de principios, recomendaciones y precauciones, destinadas a conservar la salud.
- **Beneficiario:** Es toda persona a quien se extienden los derechos en el goce de los beneficios de la seguridad social que se otorgan por razones de parentesco con el asegurado. Son los familiares del asegurado que tienen derecho a recibir las prestaciones por vigencia de derechos generados.
- **Cobertura:** Relación (expresada habitualmente en porcentaje) entre la población que ha recibido, o va a recibir una determinada actividad y la población que debería recibirla o haberla recibido.
- **Demanda inducida:** Hace referencia a la acción de organizar, incentivar y orientar a la población hacia la utilización de los servicios de protección específica y detección temprana y la adhesión a los programas de control.
- **Enfermedad de alto costo:** aquellas que tiene gastos muy altos derivados de tratamientos y medicamentos debido a su grado de complejidad o especialidad y la baja frecuencia con que ocurren.
- **Libre escogencia:** es un derecho de doble vía, pues en primer lugar, es una facultad de los usuarios para escoger tanto las EPS a las que se afiliarán para la prestación del servicio de salud, como las IPS en las que se suministrará la atención en salud.
- **Plan de Beneficios:** El Plan de Beneficios en Salud PBS, es un complemento con beneficios y servicios determinados por el Gobierno de Colombia que estarán siendo actualizados de acuerdo a las necesidades en salud de la población.

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022</p>	<p><b>V3</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 6 de 17</p>



- **Prevención de la enfermedad:** Se refiere al conjunto de medidas necesarias para evitar el desarrollo de enfermedades.
- **Promoción de la salud:** Proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud. Este concepto se pone en práctica usando enfoques participativos; los individuos, las organizaciones, las comunidades y las instituciones colaboran para crear condiciones que garanticen la salud y el bienestar para todos.
- **Régimen Contributivo:** Es al que se deben afiliar las personas que tienen una vinculación laboral, es decir, con capacidad de pago como los trabajadores formales e independientes, los pensionados y sus familias.
- **Régimen Subsidiado:** Es el conjunto de normas que rigen la vinculación de las personas al Sistema General Social en Salud a través del pago de una cotización subsidiado con recursos fiscales o solidaridad. Está dirigido a la afiliación de las personas y a sus familiares que no tienen capacidad de cotizar.
- **Tecnología de salud:** Cualquier intervención que se puede utilizar para promover la salud, para prevenir, diagnosticar o tratar enfermedades o para rehabilitación o de cuidado a largo plazo.
- **Triage:** es un proceso de selección de pacientes, mediante el cual un integrante calificado del equipo de salud valora a través de un algoritmo específico la urgencia con la cual es necesaria la atención de un paciente y el nivel apropiado de resolución de la patología.
- **Atención de urgencias:** Se entiende por urgencia toda condición clínica que implique riesgo de muerte o de secuela funcional grave, la atención de urgencia o emergencia vital ante un hecho de tal envergadura, debe ser inmediata e impostergable.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022</p>	<p><b>V3</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 7 de 17</p>

## 5. MARCO NORMATIVO



- **Ley 100 de 1993** “por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 1438 de 2011** “por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones”
- **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".
- **Ley Estatutaria 1751 de 2015** "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones"
- **Decreto 780 de 2016** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”
- **Resolución 229 de 20 de febrero de 2020.** “Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud - EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado”.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D2</p>	<p>VIGENCIA: 29/12/2022</p>	<p>V3</p>	<p>PÁGINA 8 de 17</p>

## 6. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Todo usuario sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen o condición social o económica, acorde con la resolución 229 de 2020, y adaptado a los cuales se pueden garantizar como prestador primario; por lo tanto los usuarios tienen derecho a:



- **Atención médica accesible. idónea, de calidad y eficaz**
- ✓ Acceder, en condiciones de calidad, oportunidad, integralidad, eficiencia y sin restricción a las actividades en salud contratadas con las EAPB en la institución.
- ✓ Indicar que los derechos a acceder a un servicio de salud que requiera un niño, niña o adolescente para conservar su vida, su dignidad, su integridad, así como para su desarrollo armónico e integral, y su derecho fundamental a una muerte digna, están especialmente protegidos.
- ✓ Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.
- ✓ Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, dentro de las posibilidades que la IPS tratante ofrece.
- ✓ Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud disponible dentro de la institución, en caso de duda sobre su diagnóstico y/o manejo de su condición de salud.
- ✓ Acceder a los servicios y tecnologías de salud en forma continua y sin que sea interrumpido por razones administrativas o económicas.
- ✓ Acreditar su identidad mediante el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022</p>	<p><b>V3</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 9 de 17</p>

- **Protección a la dignidad humana**

- ✓ Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud y en todas las etapas de atención. Ninguna persona deberá ser sometida a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni será obligada a soportar sufrimiento evitable, ni obligada a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- ✓ Ser respetado como ser humano en su integralidad, sin recibir ninguna discriminación por su pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.
- ✓ Recibir los servicios de salud en condiciones sanitarias adecuadas, en un marco de seguridad y respeto a su identidad e intimidad.

- **A la información**



- ✓ Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas reclamos y/o denuncias y, en general, para comunicarse con la institución, así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.
- ✓ Disfrutar y mantener una comunicación permanente y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales.
- ✓ En caso de enfermedad, estar informado sobre su condición, así como de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, al igual que de los riesgos y beneficios de éstos y el pronóstico de su diagnóstico.
- ✓ Recibir, en caso de que el paciente sea menor de 18 años, toda la información necesaria de parte de los profesionales de la salud, sus padres, o en su defecto su representante legal o cuidador, para promover la adopción de decisiones autónomas

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828



WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D2</p>	<p>VIGENCIA: 29/12/2022</p>	<p>V3</p>	<p>PÁGINA 10 de 17</p>

frente al autocuidado de su salud. La información debe ser brindada teniendo en cuenta el desarrollo cognitivo y madurez del menor de edad, así como el contexto en el que se encuentra.

- ✓ Ser informado oportunamente por su médico tratante sobre la existencia de objeción de conciencia debidamente motivada, en los casos de los procedimientos de interrupción voluntaria del embarazo en las circunstancias despenalizadas por la Corte Constitucional, o de eutanasia. El paciente tiene derecho a que sea gestionada la continuidad de la atención inmediata y eficaz con un profesional no objetor.
  - ✓ Revisar y recibir información acerca de los costos de los servicios prestados.
  - ✓ Solicitar copia de su historia clínica y que esta le sea entregada en un término máximo de cinco (5) días calendario o remitida por medios electrónicos si así lo autoriza el usuario, caso en el cual el envío será gratuito.
- ***A la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia***
    - ✓ Elegir libremente el asegurador, el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible.
    - ✓ Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismos en contra de su voluntad.
    - ✓ A suscribir un documento de voluntad anticipada como previsión de no poder tomar decisiones en el futuro, en el cual declare, de forma libre, consciente e informada su voluntad respecto a la toma de decisiones sobre el cuidado general de la salud y del cuerpo, así como las preferencias de someterse o no a actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado médico, sus preferencias de cuidado al final de la vida, sobre el acceso a la

 <p><b>ESE</b> CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022</p>	<p>V3</p>	<p><b>PÁGINA</b> 11 de 17</p>

información de su historia clínica y aquellas que considere relevantes en el marco de sus valores personales. (en la institución se cuenta con el formato **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA VOLUNTAD ANTICIPADA- SU-S1-F39**).



- ✓ A que los representantes legales del paciente mayor de edad, en caso de inconciencia o incapacidad para decidir, consientan, disientan o rechacen actividades, intervenciones, insumas, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos. El paciente tiene derecho a que las decisiones se tomen en el marco de su mejor interés.
- ✓ A que, en caso de ser menores de 18 años, en estado de inconciencia o incapacidad para participar en la toma de decisiones, los padres o el representante legal del menor puedan consentir, desistir o rechazar actividades, intervenciones, insumas, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos. La decisión deberá siempre ser ponderada frente al mejor interés del menor.
- ✓ Al ejercicio y garantía de los derechos sexuales y derechos reproductivos de forma segura y oportuna, abarcando la prevención de riesgos y de atenciones inseguras.
- ✓ Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se le haya informado de manera clara y detallada acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- ✓ Ser respetado en su voluntad de oponerse a la presunción legal de donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otras personas.
- ✓ A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
- ✓ A que, en caso de ser adolescentes, esto es, personas entre 12 y 18 años, deba reconocérseles el derecho frente a la reserva y confidencialidad de su historia clínica en el ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022</p>	<p><b>V3</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 12 de 17</p>

- ✓ A la asistencia religiosa Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno.



COPIA CONTROLADA ESE CEO

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad	<b>DOCUMENTO DE APOYO</b> <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y</b> <b>USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION</b> <b>ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA</b> <b>OSPINA</b>			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	<b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2	<b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022	<b>V3</b>	<b>PÁGINA</b> 13 de 17

## 7. DEBERES DE LOS USUARIOS

Son deberes de la persona afiliada y del paciente, acorde con la resolución 229 de 2020, y adaptado a los cuales se pueden garantizar como prestador primario, los siguientes:



- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por la institución, así como asistir a las citas asignadas y avisar 24 horas antes en caso de no poder presentarse.
- Actuar de buena fe frente a la institución, así como cuidar las instalaciones y recursos de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.
- Realizar los copagos y cuotas moderadoras de acuerdo al tipo de afiliación y servicio solicitado.
- Cumplir con las normas de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

 **LÍNEA AMIGA**  
863 2828

 **WHATSAPP**  
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D2</p>	<p>VIGENCIA: 29/12/2022</p>	<p>V3</p>	<p>PÁGINA 14 de 17</p>

## 8. ATENCION A POBLACION SUJETA A PROTECCIÓN ESPECIAL

El artículo 13 de la Constitución Política de Colombia establece que todos nacemos libres e iguales ante la ley y por lo tanto recibiremos los mismos tratos y derechos, en el mismo artículo se define que “(...) El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”

La **E.S.E. Carmen Emilia Ospina**, mediante acto administrativo del 324 del 06 de julio del 2020, demostró la voluntad política institucional frente a los lineamientos para la *Estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia*, dando así cumplimiento al paso número 1, consistiendo en “Disponer por escrito de una política institucional para la promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición a la población materna e infantil, con enfoque de derechos y perspectiva diferencial, que garanticen la integralidad, calidad, y continuidad de la atención en los servicios y programas dirigidos a gestantes, madres, niñas y niños menores de 6 años y que se ponga sistemáticamente en conocimiento de todo el personal de la institución”.



Además como también quedo estipulado en el Plan decenal Salud Pública (PDSP-2022 a 2031), emitido por el Ministerio de Salud y Protección Social el 24 de Mayo de 2022, materializa la visión al año 2031 a través del logro de cuatro fines, en lo correspondiente al Fin 1 “*Avanzar Hacia la Garantía del Derecho Fundamental a la Salud Mediante la Acción Intersectorial y de la Sociedad en su Conjunto para la Afectación Positiva de los Determinantes Sociales de la Salud*”, despliega las metas según el planteamiento de 8 líneas de acción; en la línea de acción 4: “*Acceso a servicios de salud para el cuidado integral de la vida y la salud*”, se propone que Colombia, al año 2031 “*aumentará en un 80% el índice de cobertura global de las atenciones para la población materno – perinatal*”, de igual manera

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D2</p>	<p>VIGENCIA: 29/12/2022</p>	<p>V3</p>	<p>PÁGINA 15 de 17</p>

que a 2031, se lograra que el 95% de las madres gestantes ingresan a control prenatal.



En el documento de Análisis De La Situación en Salud “ASIS” de Neiva para la vigencia 2021, se pudo determinar que “en la mayoría de los casos la etnia y el sitio de residencia son factores importantes que contribuyen a la presencia de casos de mortalidad materna y neonatal. Por ejemplo, ciertas etnias no asimilan un proceso de control prenatal que puede conllevar a la falta de atención médica oportuna, de igual manera las zonas distantes rurales de un municipio”.

En cuanto al evento de mortalidad Neonatal, según el documento mencionado previamente, “la mayor presencia del evento se registra en la zona rural dispersa, de igual manera se reportan eventos a través de toda la vigencia en la zona urbana”. Así como también para el indicador de morbilidad atendida población total, las condiciones materno-perinatales se presentaron con “el 3% y un comportamiento ascendente”.

Mediante **circular 0047 de 2022 del 11 de octubre de 2022**, se dictan instrucciones para fortalecer el acceso efectivo a la atención integral en salud de las gestantes y los recién nacidos con el propósito de reducir la mortalidad materna.

Con base en lo anterior y en aras de dar cumplimiento a la normatividad vigente, se hace necesario recordar que las atenciones en salud a poblaciones que se encuentran “**SUJETAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN**” no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica, en lo correspondiente a la atención de:

- “niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de



 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CODIGO: SIU-S2-D2</p>	<p>VIGENCIA: 29/12/2022</p>	<p>V3</p>	<p>PÁGINA 16 de 17</p>

*especial protección por parte del Estado*”; lo anterior de acuerdo con la ley estatutaria de salud 1751 del 2015. Por lo tanto la atención por urgencias tendrá que desarrollarse con normalidad y este tipo de usuarios no deberán ser derivados otras áreas para dar solución a temas netamente administrativos.

- Mujeres en estado de embarazo o en postparto, se adoptarán medidas para garantizar el acceso a los servicios de salud que estas usuarias requieren y así poder garantizar el ejercicio de sus plenos derechos fundamentales en el marco del acceso a los servicios de salud a toda la población gestante, post parto y atención del recién nacido.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario que en las áreas que intervienen en el proceso de atención de los usuarios: SIAU, facturación, call center, personal de laboratorio, personal asistencial, líderes de ruta, entre otros, se tomen las medidas correspondientes para evitar que los usuarios sean derivados a otras dependencias para dar solución a temas administrativos o económicos y de este modo minimizar los eventos adversos, morbilidad o mortalidad en las poblaciones “**SUJETAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN**” cuando se presentan dichas situaciones.

Adicional a esto, se solicita hacer uso de los validadores dispuestos por cada una de las EAPB para la verificación de los derechos de los usuarios como un paso adicional previo al ingreso, como data el **parágrafo del Artículo 2.5.3.4.2.2 de la resolución 441 de 2022**. Si los usuarios se reportan en el validador con prestador la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, es importante no devolverlos si no realizar las gestiones pertinentes para brindar las atenciones, como lo han remitido las EAPB mediante correo electrónico.

 <p><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b> Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO <b>DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA</b></p>			
<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>CODIGO:</b> SIU-S2-D2</p>	<p><b>VIGENCIA:</b> 29/12/2022</p>	<p><b>V3</b></p>	<p><b>PÁGINA</b> 17 de 17</p>

## 9. BIBLIOGRAFIA

- Redondo P, Prevención de la Enfermedad, Universidad de Costa Rica, 2004, [https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo\\_07 -  
\\_niveles de preencion.pdf](https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo_07_-_niveles_de_preencion.pdf)
- OMS. Glosario de promoción de la salud, Ginebra 1998, [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO\\_HPR\\_HEP\\_98.1\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO_HPR_HEP_98.1_spa.pdf)

COPIA CONTROLADA ESE CLO

*Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad*

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92


  
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

DOCUMENTO DE APOYO  
**DEBERES, DERECHOS DE LOS USUARIOS Y  
USUARIOS SUJETOS DE PROTECCION  
ESPECIAL DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA  
OSPINA**



PROCESO:  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO

CODIGO: SIU-S2-D2

VIGENCIA: 29/12/2022

V3

PÁGINA 1 de 1

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento:	09/12/2015
2	Modificación del documento:	10/09/2021
3	<p>Traslado del documento: Documento GE-S1-D10-V2 se traslada debido a que no corresponde al subproceso "Planeación" se traslada al subproceso "Monitoreo de servicios" con el código: SIU-S2-D2-V3 con el fin de obtener una mejora continua, se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de la vigencia.</li> <li>2. Incorporación de los ítems: "Introducción", "Objetivos", "Objetivos específicos", "Alcance", "Definiciones", "Marco normativo", "Atención a población sujeta de protección especial" y "Bibliografía".</li> <li>3. Modificación del nombre "Deberes y derechos de los usuarios de la ESE CEO" a "Deberes, derechos de los usuarios y usuarios sujetos de protección especial de la ESE CEO" y de los ítems: "Derechos de los usuarios" y "Deberes de los usuarios".</li> <li>4. Ajustes estructurales.</li> </ol>	29/12/2022
<p><i>[Signature]</i> Nombre: Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.</p> <p><i>[Signature]</i> Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Cargo: Agremiada Asistir.</p>	<p><i>[Signature]</i> Nombre: Eliana Carmenza Ordoñez Argote. Cargo: Contratista área Planeación</p> <p><i>[Signature]</i> Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderon. Cargo: Agremiada Asistir.</p> <p><i>[Signature]</i></p>	<p><i>[Signature]</i> Nombre: Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LINEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f i o  
ESE Carmen Emilia Ospina