

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PR-09-003
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 03/12/2020

1. OBJETIVO

Implementar mecanismos para la socialización de los derechos y deberes.

2. ALCANCE

Inicia desde la atención de los usuarios hasta la salida de la institución.

DEFINICIONES DE TERMINOS Y NORMAS DE REFERENCIA (base legal)

3.1 CALIDAD: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor.

3.2 ACCESIBILIDAD: Posibilidad que tiene el cliente acceda a los servicios de salud sin restricción alguna

3.3 OPORTUNIDAD: Posibilidad que tiene el cliente en obtener un servicio sin retrasos.

3.4 PERTINENCIA: Posibilidad de distribuir y canalizar los usuarios dependiendo del servicio que requieren.

3.5 SEGURIDAD: Minimizar los riesgos inherentes en la atención al usuario.

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
Personas capacitadas en atención al usuario que tengan muy buena calidad humana con excelente ética profesional con capacidad de liderazgo pero respetando las jerarquías, expertos en resolver problemas en salud y	Formatos con los derechos y deberes actualizados por el Ministerio de la Salud y la SuperSalud. Listado de Asistencia.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PR-09-003
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 03/12/2020

documentación en seguros, con muy buenas relaciones interpersonales,	
--	--

ACTIVIDADES – DESCRIPCIÓN:

1. Definir estrategias de difusión institucional.

- Cada coordinador de área tiene disponibles los plegables de derechos y deberes con firma en planilla, como evidencia de su entrega. Estos se le entregan a los usuarios al momento de ingresar a cada servicio.

Las auxiliares o personal de la E.S.E que reciben al paciente en las diferentes áreas, le dan la bienvenida al servicio que acuden y le socializan los derechos y deberes, dejando constancia en el **Formato de entrega de normas servicios ambulatorios FO-07-02-034** el cual es firmado por el paciente o acompañante.

- Socialización directa con los usuarios en las rondas de seguridad del paciente las cuales se realizan en todos los servicios, especialmente en el servicio de hospitalización adultos, maternas, pediatría y urgencias, los jueves cada ocho días la realiza un funcionario de SIAU y la auxiliar de enfermería del programa de seguridad del paciente. **Acta de capacitación AT-16-001.**
- Charlas educativas a las personas inasistentes a las citas de consulta externa, todos los viernes a las 3 pm, se les brinda educación y se entrega el formato de derechos y deberes.
- Programa radial “hablemos de salud” todos los martes a las 8 am, donde se hace educación sobre un derecho y un deber por semana (Certificación de asistencia a programa radial para la socialización de derechos y deberes).
- Difusión de esta información por el sistema de comunicación interno del hospital (alto parlantes), tanto para el personal interno como externo.
- Por medio de redes sociales (Facebook institucional) se realiza constantemente difusión de un derecho y un deber, en días diferentes (Certificación publicación en redes sociales).
- Capacitación por áreas, previa programación con cada coordinador.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PR-09-003
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 03/12/2020

- Cuando se da la respuesta a las PQRSF de los usuarios se anexa el formato de derechos y deberes.
- Se tiene como mecanismo de evaluación del conocimiento de los usuarios sobre los derechos y deberes, la realización de las rondas de seguridad del paciente que se realizan los días Jueves cada 8 días, donde una auxiliar de enfermería y un auxiliar de SIAU realizan la ronda por los diferentes servicios; en esta ronda se indaga al usuario sobre el conocimiento de sus derechos y deberes, y si estos fueron explicados por el personal Auxiliar de Enfermería al momento de brindar la bienvenida al servicio.

2. Mecanismos de Evaluación:

Se tiene como mecanismo de evaluación del conocimiento de los usuarios, del cual se tiene constancia por medio del formato de evaluación en el que el usuario responde unas preguntas sobre los derechos y deberes, la realización de las rondas de seguridad del paciente que se llevan a cabo los días Jueves cada 8 días, donde una auxiliar de enfermería y un auxiliar de SIAU realizan la ronda por los diferentes servicios, especialmente en los servicios de Hospitalización Adultos, Maternas, Pediatría y Urgencias, en esta ronda se indaga al usuario sobre el conocimiento de sus derechos y deberes, y, si estos fueron explicados por el personal Auxiliar de Enfermería al momento de brindar la bienvenida al servicio.

3. Presentación de informes:

La Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) presentara un informe mensual teniendo en cuenta el número de usuarios a los que se les brindo información de Derechos y Deberes en los diferentes servicios, especialmente en los servicios de Hospitalización Adultos, Maternas, Pediatría y Urgencias, sobre el número de usuarios atendidos en los servicios evaluados, donde se tiene como resultado el indicador del porcentaje de usuarios atendido y con información de Derechos y Deberes en Salud.

Además, desde el programa de Seguridad del Paciente se realiza informe mensual sobre el resultado de la evaluación en las rondas de Seguridad del Paciente donde se le indaga al usuario sobre si conoce sus derechos y deberes y si recibieron la información por parte del personal Auxiliar de enfermería de cada servicio.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PR-09-003
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 03/12/2020

PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO

1. Auditoria por parte de calidad y control interno a la socialización de derechos y deberes.
2. Comité de ética debe también hacer auditorias verificando cumplimiento de este proceso.
3. Dirección Local de Salud-DLS realiza auditorías al proceso de trámite de PQRSF
4. Diligenciamiento de las actas respectivas en el formato **FORMATO AT-16-001** Acta de capacitación.
5. Diligenciamiento adecuado del **FORMATO FO-02-034** Entrega normas servicios ambulatorios.
6. Contar con las certificaciones respectivas de publicación en redes sociales
7. Contar con las certificaciones respectivas de asistencia a programa radial derechos y deberes.
8. Formato de evaluación de derechos y deberes ara usuarios internos y externos.
9. Informe de SIAU con la presentación de informe de indicador de número de usuarios con socialización de Derechos y Deberes vs número de usuarios que manifiestan conocer sus Derechos y Deberes.

MANEJO FORMATOS , MATERIALES Y DOCUMENTOS Ó INFORMACIÓN DE REFERENCIA

- a) **FO-03-034** Formato entrega normas servicios ambulatorios
- b) **AT-16-001** Acta de capacitación
- c) Formato de Evaluación derechos y deberes.
- d) Certificación de publicación en redes sociales
- e) Certificación de asistencia a programa radial derechos y deberes.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES	PROCESO SIAU	CÓDIGO: PR-09-003
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 03/12/2020

PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
Usuarios con acceso a la información sobre sus Derechos y Deberes en Salud, a través de las estrategias de divulgación de Derechos y Deberes en los servicios de la ESE Hospital y los diferentes canales de comunicación con la comunidad.

Elaboró: Alejandro Blandón Coordinador SIAU	VoBo .	Revisó: Jhoann Mauricio Marín Sierra Coordinador de Calidad	VoBo	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez Gerente	VoBo
--	-----------	--	------	---	------