

"Por medio de la cual se actualiza la Carta de Derechos y Deberes en Salud de los Usuarios de la ESE Metrosalud"

La Gerente de la ESE Metrosalud, en uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las consagradas en los Decretos Nacionales 1876 de 1994, 139 de 1996, Ley 1438 de 2011, Acuerdo de Junta Directiva N° 374 de 2020, y

CONSIDERANDO.

Que el artículo 139 de la ley 1438 de 2011, "por medio del cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones", consagró los derechos, deberes y obligaciones de los usuarios del SGSSS.

Que asimismo, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 0000229 del 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, cuyo objetivo es permitir a las personas afiliadas contar con información adecuada y suficiente para el ejercicio de sus derechos.

Que la mencionada Resolución Ministerial estableció unas obligaciones para las entidades prestadoras de los servicios de salud, con el fin de asegurar que los usuarios hayan recibido y comprendido 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.

Que partiendo de dichas disposiciones, es necesario que la ESE Metrosalud se actualice todo lo relacionado con los Derechos y Deberes de los usuarios de esta Entidad, con el fin de contener un cuerpo de normas que rijan la materia, facilitando el conocimiento tanto de los usuarios como de todo el personal que presta sus servicios.

Que para tal efecto, se ajustó la carta de Derechos y Deberes de la ESE Metrosalud expedida en 2014, por medio de la Resolución 1553, en lo que tiene que ver con preámbulo, inclusión de dos derechos y se agruparon en 4 categorías para mejor comprensión de los usuarios, sus familias y comunidad.

PA07 FR 63

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE.

ARTÍCULO PRIMERO. Actualizar la "Carta de Derechos y Deberes en salud de los usuarios de la ESE Metrosalud" adjunta que se considera parte integrante de esta Resolución, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

ARTÍCULO SEGUNDO. Disponer la adopción y divulgación de la siguiente "Carta de Derechos y Deberes en Salud de los usuarios de la ESE Metrosalud":

Todo usuario sin restricciones por motivos de raza, sexo, género u orientación sexual, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, posición económica, condición social, situación física o mental tiene DERECHO a:	
➤ INFORMACIÓN: <i>Recibir información clara, oportuna y actual sobre:</i> -Los deberes y derechos que tiene como usuario y los canales existentes para presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento y recibir respuesta oportuna a las mismas. -Conocer los costos de la atención de acuerdo con el tipo de aseguramiento. -Saber sobre el estado de salud y riesgos del tratamiento médico. -Estar actualizado normativamente.	➤ ATENCIÓN CON CALIDAD <i>Recibir una atención oportuna, segura y con calidad garantizando:</i> -Lugares tranquilos, limpios, higiénicos y en condiciones de privacidad -Acceder a los servicios de salud sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los establecidos por ley. -La no exigencia del documento o pago alguno en caso de atención de urgencia vital -contar con el acompañamiento de un familiar. -La reserva de la historia clínica en aras del respeto a la intimidad (Ley Estatutaria de Protección de datos 1581 de 2012) -Recibir una atención especial cuando se tenga un diagnóstico de enfermedades catastróficas y de alto costo; libre de copagos asociados a la patología catastrófica. -Recibir una segunda opinión médica de acuerdo a los recursos disponibles de la ESE Metrosalud
➤ ELECCIÓN <i>Que se respete su voluntad o la de su representante legal para:</i> -Decidir sobre la realización de procedimientos y tratamientos, dejando constancia en el consentimiento y/o disentimiento informado.	➤ TRATO DIGNO <i>Ético, humano, amable por parte de los servidores de la salud y:</i> Ser atendido en forma oportuna y puntual, o recibir una explicación en caso de retraso en la atención.

PA07 FR.63.

VP



Metrosalud



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

-Tomar la decisión de ser incluido en estudios de investigación científica y/o recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

-Elegir libremente al médico tratante dentro de las posibilidades que ofrece la empresa.

-Participar activamente en los diferentes mecanismos como: la asociación de usuarios, comité de ética hospitalaria, veedurías, entre otros.

A una atención preferencial si es adulto mayor de 60 años (Ley 1276/2009), persona en condición de discapacidad, menor de 5 años o madre gestante.

Son DEBERES y RESPONSABILIDADES de las personas (Usuarios, sus familias y cuidadores) que hacen uso de los servicios de salud de la ESE Metrosalud, los siguientes:

↓ RESPETO -Tratar con amabilidad, dignidad y respeto a los servidores de la salud, a los demás pacientes y a sus acompañantes -Evitar comportamientos agresivos contra el personal que lo atiende. -Respetar la intimidad y condición de salud de los demás usuarios que estén en el servicio. -Cuidar las instalaciones hospitalarias y hacer uso racional de los recursos de la institución, cumpliendo con las normas establecidas.	↓ CUMPLIMIENTO -Cumplir de manera responsable las instrucciones recomendadas y enseñadas por los servidores de la salud. -Cumplir con las citas asignadas y frente a la imposibilidad de cumplirla, cancelarla con la debida anticipación. -Realizar los trámites pertinentes para la afiliación al SGSSS y pagar las cuotas recuperadoras y/o contribuciones oportunamente. -Firmar consentimiento o disentimiento informado sobre los procedimientos y tratamientos prescritos -Presentar el documento de identidad para acceder a los servicios de salud y actualizar datos cuando se amerite. -Representar a los usuarios y comunidad electora ante las diferentes instancias y presentar resultados de la participación que se ejerza.
↓ CUIDADO -Promover conductas de cuidado personal, familiar y de la comunidad para disminuir los factores de riesgo y proteger la salud	↓ INFORMACIÓN -Suministrar y actualizar información requerida por el personal de la salud de forma clara, completa y veraz, actuando de buena fe frente al sistema de salud. -Comunicar a la familia el cuidado, atención y tratamiento prescrito por el personal de la salud. -Presentar por medio de los canales institucionales quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre los servicios recibidos. -Hacer uso de la Línea Ética disponible en la página web para realizar denuncias a servidores.

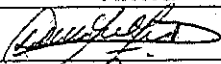
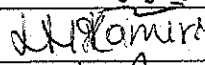
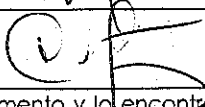
PA07 FR 63

PS

ARTÍCULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE


MARTHA CECILIA CASTRILLÓN SUÁREZ
Gerente

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Dioselina Vergara Muñoz, Profesional Universitaria		18/10/2022
Revisó:	Liliana María Álvarez Gómez, Jefe Oficina Jurídica		
Revisó:	Luz María Ramírez Correa, Asesora de Planeación		13/10/2022
Revisó:	Lina María Giraldo Henao, Subgerente Red de Servicios		13/10/2022
Revisó:	Carlos Arturo Zapata Zapata, Jefe oficina Salud Pública y Gestión Territorial		
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma			

PA07 FR 63