

CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES
EN EL SGSSS, HOSPITAL SAN JOSE DE BUGA, 2011.

TATIANA MAUREN ERASO V.

ENFERMERA

GLORIA SEPULVEDA MARIN

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

OLGA PATRICIA ROJAS C

INGENIERA SANITARIA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE LA SALUD
CENTRO REGIONAL BUGA
FEBRERO 2012

CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS SOBRE SUS DERECHOS Y DEBERES
EN EL SGSSS, HOSPITAL SAN JOSE DE BUGA, 2011.

TATIANA MAUREN ERASO V.

ENFERMERA

GLORIA SEPULVEDA MARIN

ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

OLGA PATRICIA ROJAS C

INGENIERA SANITARIA

ASESORA:

MARTHA LUCIA CUJIÑO Q.

Enf. Mgr. en Materno Infantil

Esp. en Administración de la Salud

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE LA SALUD
CENTRO REGIONAL BUGA
FEBRERO 2012

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3. JUSTIFICACION

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

4.2 Objetivos Específicos

5. SUPUESTO

6. MARCO TEORICO

6.1 Reseña Histórica de los Derechos y Deberes del Paciente

6.2 Carta de Derechos y Deberes del Hospital San José de Guadalajara de
Buga

6.2.1 Derechos

6.2.2 Deberes

6.3 Marco Legal

7. METODOLOGIA

7.1 Localización del estudio

7.2 Enfoque

7.3 Tipo de Estudio

7.4 Tamaño muestral

7.5 Muestreo

7.6 Variables – Operacionalización

7.7 Instrumento – Técnica

7.8 Prueba piloto

7.9 Acta de consentimiento informado

7.10 Plan de análisis de datos

7.10.1 Organización

7.10.2 Tabulación

7.10.3 Análisis

7.10.4 Presentación

8 RESULTADOS

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

INTRODUCCION

La presente investigación, se realiza porque se considera de gran importancia que se estudien y analicen los derechos y deberes que tienen los pacientes dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a quienes se les debe brindar sin restricciones por motivos como raza, sexo edad, religión, opinión política, condición social u otro de cualquier índole, servicios de salud y que además son parte fundamental de dicho sistema; en el desarrollo de la prestación de los servicios se presentan deficiencias, de las cuales la mayoría afectan al ser más importante, y paradójicamente más débil, del sistema; el paciente.

En medio de una normatividad extensa, y muchas veces hasta contradictoria y confusa, lo que menos se conoce son los derechos y deberes de los usuarios, que gozan tanto de facultades o atribuciones (derechos), como de obligaciones o responsabilidades (deberes). Por esto se hace este estudio institucional, con el fin de investigar sobre cuáles han sido las acciones desarrolladas en el Hospital San José de Buga, para difundir los derechos y deberes de los pacientes y como perciben el proceso los usuarios.

1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A partir del año 1993 cuando nace la Ley 100, el país ha atravesado momentos coyunturales en materia de salud, ya que su normatividad es extensa y la salud es considerada por muchos como un negocio lucrativo; también porque hay un gran desconocimiento sobre los derechos y deberes de todos aquellos que intervienen en el Sistema de Seguridad Social en Salud, especialmente de los usuarios. En 1991 por medio de la resolución 13437¹ emitida por el Ministerio de salud, se constituye los comités de ética hospitalaria y se adopta el decálogo de los derechos de los pacientes y posteriormente en el año 2009 por medio de la resolución 1817² se definen los lineamientos de la Carta de Derechos de los Afiliados y de los Pacientes 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.

Estas razones han sido motivos para el desarrollo de diferentes estudios y elaboración de guías donde se promueven y socializan los derechos y deberes que los pacientes o usuarios del sistema deben acatar en el momento de acceder a la prestación de los servicios en cualquier institución de salud del territorio nacional.

Algunos de los estudios conocidos en el tema son :

¹ RESOLUCION 13437 DE 1991 Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes – MINISTERIO DE SALUD, REPUBLICA DE COLOMBIA.

² RESOLUCION 001817 DE 2009 Por la cual se definen los lineamientos de la Carta de Derechos de los Afiliados y de los Pacientes 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 - MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, REPUBLICA DE COLOMBIA.

- ***Dilemas en las decisiones en la atención en salud, ética, derechos y deberes constitucionales frente a la rentabilidad financiera.***³ Es una investigación realizada en 6 ciudades del país con la cual se busca comprender los dilemas que se presentan en los diferentes ámbitos del sistema de salud y sus actores como son los pacientes, médicos, instituciones, entes de vigilancia y control, etc. Se analizan y estudian las limitaciones, axiología del sistema, la participación social en salud, el clientelismo político entre otros, tomando lo anterior como un todo que afecta las decisiones en la atención en salud.

- ***Derechos y deberes de los actores que participan en el sistema general de seguridad social en salud.***⁴ Es un manual de estudio constitucional, legal y jurisprudencial de los derechos y deberes de los pacientes, los profesionales de la salud, las EPS/ARS, las IPS y del Estado como director del Sistema. En él se busca contextualizar al lector en los escenarios de la vida y la salud, al igual que en el Sistema de Seguridad Social en Salud.

- ***Manual preguntas sobre derechos y deberes del régimen contributivo del sistema general de seguridad social en salud.***⁵ El manual es el resultado del estudio de la normatividad que rige en materia de salud y su operatividad al momento de su aplicación, para permitir que los afiliados y usuarios en general se informen debidamente sobre el contenido y alcance de sus deberes y los cumplan con sentido social, y actitud solidaria.

³ Dilemas en las decisiones en la atención en salud, ética, derechos y deberes constitucionales frente a la rentabilidad financiera. Universidad de Antioquia, Facultad Nacional de Salud Pública “Héctor Abad Gómez”, Enero de 2009.

⁴ Derechos y deberes de los actores que participan en el sistema general de seguridad social en salud. Universidad Pontificia Bolivariana, Septiembre de 2006.

⁵ Manual preguntas sobre derechos y deberes del régimen contributivo del sistema general de seguridad social en salud. Superintendencia Nacional de Salud. Febrero de 2002.

- ***Guía básica de derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud.***⁶ Es una guía diseñada por la Secretaría de Salud de Bogotá con el fin de dar a conocer los derechos y deberes en materia de salud a la comunidad. En ella se resalta la importancia de la participación social en salud y el uso de los instrumentos con los cuales se debe garantizar el cumplimiento de dichos derechos y deberes en las diferentes instituciones del sector de la salud.

- ***Cartas de derechos y deberes de los usuarios y pacientes de algunas instituciones prestadoras de los servicios de salud del territorio nacional y Entidades Promotoras de Salud.***⁷ Todas las entidades del sector de la salud, en cumplimiento de la resolución 13437 de 1991 y la resolución 1817 del 2009 en las cuales se establece que se debe diseñar, radicar y socializar la carta de Derechos y Deberes del Paciente y la Carta de Desempeño, como medidas necesarias para asegurar que al momento de afiliarse a una entidad promotora de salud del régimen contributivo o subsidiado, al usuario se le entregue en términos sencillos y accesibles, toda la información que requiere conocer con relación a la prestación de los servicios de su salud.

⁶ Guía básica de derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud. Gobernación de Bogotá, Secretaría de Salud de Bogotá, 2008.

⁷ CARTA DE LA SALUD, Los Derechos y Deberes del Paciente. Fundación Valle del Lili, Marzo 2007; CARTA DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS, Nueva Eps S.A., Agosto 2008.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El derecho a la salud hace parte de los derechos sociales, económicos y culturales consagrados en la constitución política de Colombia en su artículo 49,⁸ el cual también establece el deber de procurar el cuidado integral y el de la comunidad por parte de los ciudadanos. La salud es un recurso que debe preservarse y esto involucra a todos los sectores de la sociedad quienes deben participar en las decisiones, procesos y eventos que afectan su salud y bienestar. En los últimos años se ha acrecentado la necesidad de estimular la participación social a través de procesos que busquen fortalecer el compromiso individual, familiar y comunitario en torno al mejoramiento de las condiciones de salud, además establecer relaciones directas entre los pacientes y las instituciones que administran y prestan los servicios de salud, de tal manera que se logre una optimización y racional uso de los mismos.

Como estudiantes y profesionales del área de la salud, tenemos el objetivo de investigar qué información poseen los usuarios que son atendidos en el Hospital San José de Buga, en materia de derechos y deberes de los pacientes y como perciben el proceso de difusión de la institución hacia los mismos.

⁸ CONSTITUCION NACIONAL REPUBLICA DE COLOMBIA, 1991. CAPITULO II, ARTICULO 49 : La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del estado.

3. JUSTIFICACION

El sistema de salud existente durante la década de 1980 en Colombia, se identificaba por la baja cobertura de servicios y aseguramiento, la cual sólo alcanzaba el 21% de la población.⁹ Posteriormente, al establecerse La Constitución Política de 1991 declaró la seguridad social como un servicio público y obligatorio enmarcado en los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. Lo anterior dio como resultado la aprobación de la Ley 100 de 1993 que estableció los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) buscando garantizar el acceso universal a los servicios de salud y brindar un programa básico de servicios a toda la población.

Es por esto que para lograr una cobertura de aseguramiento universal, se crearon dos regímenes: el contributivo, que agrupa todas aquellas personas que tengan capacidad de pago y el subsidiado al que pertenece la población con menos recursos económicos, la otra parte de la población que no ingresa al SGSSS se le denomina vinculados, población que no está afiliada y no acredita ninguna contribución a una empresa aseguradora, por lo cual está a esperas de ingresar al grupo de los subsidiados. Estos usuarios son quienes acceden a los servicios del Hospital San José de Buga y por ello deben estar informados sobre como acceder al servicio, a qué tienen derecho, cómo participar y obtener beneficios en materia de su salud, hacer cumplir sus derechos por medio de una legislación que estipula que la salud es para todos sin ninguna discriminación.

⁹ Dilemas en las decisiones en la atención en salud, ética, derechos y deberes constitucionales frente a la rentabilidad financiera. Universidad de Antioquia, Facultad Nacional de Salud Publica "Héctor Abad Gómez", Enero de 2009.

El sistema asume que los usuarios tienen la información necesaria para tomar decisiones sobre su salud y escoger la opción que más les convenga bien sea de la empresa promotora de salud, la institución prestadora de servicios o del profesional de la salud; por ende se tiene la necesidad de investigar qué tanto sabe la población Bugueña atendida en el Hospital San José de Buga acerca de sus deberes y derechos como pacientes en él y cuál es el canal de divulgación empleado para socializar esta información actualmente, utilizando como instrumento una encuesta que permita medir el nivel de conocimiento de los derechos y deberes por parte de los pacientes de la institución.

Lo anterior, hace surgir un estudio para verificar que realmente la carta de derechos y deberes de los pacientes sea difundida por el Hospital San José, sea asimilada por los pacientes y apropiada por cada una de las partes en cumplimiento de los principios del sistema de seguridad social en salud: eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Determinar los conocimientos de los usuarios del Hospital San José de Buga sobre sus derechos y deberes en salud y verificar las acciones desarrolladas por la Institución para difundirlos.

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los medios que utiliza la institución para difundir el documento de derechos y deberes entre la comunidad de usuarios.
- Determinar los conocimientos de los usuarios sobre derechos y deberes.

5. SUPUESTO

El Hospital San José de Buga es una institución de tercer nivel de complejidad a disposición de la comunidad de usuarios de las diferentes entidades administradoras de salud, fue creada en el año de 1891 por el Doctor Ángel Cuadros, en apoyo de la junta directiva, quienes hicieron posible la inclusión de nuevas técnicas de medicina acordes a las demandas médicas de la época. Al año siguiente, la Fundación Hospital San José es reconocida como un ente privado por parte de la Corte Suprema de Justicia.

Dando cumplimiento a la Ley 100 de 1993, mediante la cual se estructura el Sistema Nacional de Salud y se asigna la responsabilidad de atención a los servicios de Salud a los municipios del territorio nacional, la Fundación Hospital San José, a través de su intensa labor como entidad prestadora del servicio de salud, facilita que este proceso pueda ser llevado a cabo en el Municipio de Guadalajara de Buga.

Para la institución siempre ha sido importante el cumplimiento de la legislación en materia de salud, y teniendo en cuenta que la salud está dentro de la categoría de los derechos fundamentales establecidos en la constitución política de 1991 es un motivo de carácter ético y legal entregar un servicio que sea eficiente y suficiente. La institución tiene claridad que en el momento de acceder a los servicios, los pacientes deben conocer cuáles son los deberes y derechos que se deben cumplir; para ello cuenta con una carta que los define y es uno de sus principales objetivos el difundirla con el fin de que sea conocida y apropiada por todas las personas que intervienen en el sistema de atención de la institución.

6. MARCO TEORICO

6.1 Reseña Histórica de los Derechos y Deberes del Paciente

El 10 de diciembre de 1948, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó y proclamó la Declaración Universal de Derechos Humanos. Tras este acto histórico, la Asamblea pidió a todos los Países Miembros que publicaran el texto de la Declaración y dispusieran que fuera "distribuido, expuesto, leído y comentado en las escuelas y otros establecimientos de enseñanza, sin distinción fundada en la condición política de los países o de los territorios". En este documento se establece como derecho No. 22 que *“Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”*.¹⁰

La Constitución Política de Colombia del año 1991, establece en su artículo 49 que: *“La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.*

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. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas,

¹⁰ DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS, Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), 10 de diciembre de 1948.

y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley.

Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria.

*Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad".*¹¹

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 49 de la Constitución Política de 1991, se estableció que la seguridad social es un servicio público a cargo del estado y determinó como un deber del paciente la de procurar por el cuidado integral de su salud y de su comunidad, quedando establecido desde ese entonces unos deberes y derechos que abren la puerta para la legislación que en esa materia rige en Colombia.

Esta legislación establece y regula unos sistemas que por una parte garantizan la asistencia y por otra establecen unos mecanismos, que pueden ser utilizados por el paciente e intentan garantizar la debida prestación de los mismos (Servicio de Atención al Usuario).

La salud siempre ha sido uno de los bienes más preciados, la enfermedad por el contrario nos pone en "alerta" y, en teoría, en peligro de muerte. Todo lo relacionado con la enfermedad nos hace vulnerables, débiles y puede provocarnos dificultades de adaptación, sobre todo ante una sociedad que se transforma continua y aceleradamente y que demanda la participación en las decisiones y la exigencia de una relación menos

¹¹ CONSTITUCION NACIONAL REPUBLICA DE COLOMBIA, 1991. CAPITULO II, ARTICULO 49 : La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del estado.

paternalista y más participativa en grado de igualdad en todos los ámbitos de la vida familiar, social, política y en la relación salud-usuario".

Con las técnicas aparecidas en los últimos años (diálisis, trasplantes, mantenimiento artificial de las funciones vitales, etc.), se logra que cada vez más se muera "deshumanizadamente" en los hospitales, se aumenten las enfermedades crónicas, se disparen los gastos por la mayor demanda. Todo ello hace que nos replanteemos el papel desempeñado por la atención a la salud, haciendo de ésta una relación conflictiva. Frente a toda esta situación, la sociedad y los individuos reivindican y exigen, a través de "la defensa de los consumidores", y "derechos de los pacientes", una relación adulta, de personas que mutuamente se necesitan y respetan.

Los sistemas de salud de América Latina se caracterizaron durante la década de 1980, por su ineficiencia, inequidad y por la baja cobertura de servicios y aseguramiento, este Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia, con más de cuatro décadas de existencia, se distinguía por una cobertura que sólo alcanzaba para el 21% de la población. En Colombia al establecerse La Constitución Política de 1991, la cual declaró la seguridad social un servicio público y obligatorio, enmarcado en los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. Como resultado de esta declaración, en diciembre de 1993 se aprobó la Ley 100, que estableció los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) buscando garantizar el acceso universal a los servicios de salud y brindar un paquete básico de servicios a toda la población.¹²

Dicho acceso universal fue una realidad utópica pues la estructura económica del país sumado a la deficiencia en infraestructura de las entidades del estado dirigido a prestar atención con calidad y suficiente a los requerimiento de la época eran inadecuadas para las necesidades presentadas por la población.

¹² LEY 100 DE 1993 (diciembre 23), por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones- CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA.

Debido a la desinformación sobre los deberes y derechos, a la deficiencia en la formulación y ejecución de políticas públicas, y a las falencias en los sistemas de vigilancia y control por parte del Estado como factores que influyen en las fallas del SGSSS, encontramos que dentro del Decreto 2309 del 15 de octubre de 2002, a través del cual el Gobierno establece el Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, que busca mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud definido en el TITULO VI. DEL SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD. ARTICULO 51. DEL SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD. El Ministerio de Salud implantará un Sistema de Información para la Calidad que estimule la competencia por calidad entre los agentes del sector y que, al mismo tiempo, permita orientar a los usuarios en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales, de las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas y las Empresas de Medicina Prepagada, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El Sistema de Seguridad Social Integral está instituido para unificar la normatividad y la planeación de la seguridad social, así como para coordinar a las entidades prestatarias de las mismas, para obtener las finalidades propuestas en la presente Ley. Cabe mencionar que la ley 1122 del 2007 por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema de seguridad social en salud tiene como objeto realizar ajustes, teniendo como prioridad el mejoramiento en las prestaciones de los servicios a los usuarios, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control.

En Colombia un porcentaje alto de la población es víctima de atropellos en los servicios de salud por parte de las entidades prestadoras de servicios,

por no tener la población los conocimientos adecuados para reclamar el derecho a la salud, el cual cubre el acceso a los servicios con integralidad, individualidad y sobre todo con calidad oportuna.

De este contexto histórico surge la Carta de Derechos del paciente que de alguna manera viene a salvaguardar la autonomía del enfermo frente al hospital.

Es así como en la Resolución 13437 de 1991, expedida por el Ministerio de Salud por la cual se constituye los comités de Ética Hospitalaria y se adopta el decálogo de los derechos del paciente y por medio de la resolución 001817 de 2009, expedida por el Ministro de la Protección Social se definen los lineamientos de la Carta de Derechos de los Afiliados y de los Pacientes 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, modificada por la Resolución 002818 de 2009.

6.2 Carta de Derechos y Deberes del Hospital San José de Guadalajara de Buga – Ver Anexo No. 1

6.2.1 Derechos

Todo paciente debe ejercer, sin restricciones, por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social los siguientes derechos:

- Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.
- Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la

enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.

- Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
- Que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
- Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.
- Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
- Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- Que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

- Que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
- Morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

6.2.2 Deberes

- Suministrar información clara y veraz sobre su estado de salud, antecedentes patológicos, tratamientos previos o actuales, alergias, para que el equipo de salud pueda orientar su labor terapéutica.
- Informar su tipo de vinculación a la seguridad social (Carnet que posea), aceptar las condiciones de servicio a que tiene derecho de conformidad con el régimen de seguridad a que se encuentra afiliado, y a realizar los copagos y cuotas moderadoras correspondientes.
- Brindar un trato respetuoso al personal de la institución, a los demás pacientes y a sus familiares.
- Proteger las instalaciones, equipos, insumos y dotaciones que se ponen a su disposición durante su atención, en caso de daño o pérdida asumirá su costo.
- Cumplir las normas establecidas por la Fundación, con respecto al desplazamiento, horario e ingreso de personas en calidad de visitantes, ingreso de menores de edad y alimentos.
- Acompañar a su familiar y colaborar en su cuidado cuando el personal de atención lo solicite y suspender el acompañamiento cuando se considere que ya no es necesario.

- Designar una persona de su grupo familiar que sea el contacto directo con el grupo de atención, y si usted se encuentra incapacitado para tomar decisiones, esta persona puede tomarlas en su nombre.
- Cumplir con las citas asignadas y con las instrucciones indicadas por el grupo de atención. En caso de no poder asistir avisar mínimo con 24 horas de anticipación al teléfono 2275815.

6.3 Marco Legal

- Artículo 22 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948.
- Artículo 49 de la Constitución Política, 1991.
- Resolución 13437 de 1991, expedida por el Ministerio de Salud.
- Ley 100 de 1993 expedida por el Congreso de la República de Colombia.
- Decreto 2309 de 2002 expedida por el Ministerio de Salud.
- Ley 1122 del 2007 expedida por el Congreso de la República de Colombia.
- Resolución 001817 de 2009, expedida por el Ministro de la Protección Social.
- Resolución 002818 de 2009, expedida por el Ministro de la Protección Social, modifica la Resolución 001817 de 2009

7. METODOLOGIA

7.1 Localización del estudio

- Situación Geográfica: El desarrollo de la investigación “Difusión Institucional de los Deberes y Derechos del Paciente y Apropiación de los Usuarios del Proceso, Hospital San José de Buga, se llevara a cabo en el Municipio de Guadalajara de Buga, Departamento del Valle del Cauca, Colombia.
- Ubicación Institucional: El Hospital San José de Buga se encuentra ubicado en la Carrera 8 # 17 – 52, conmutador 236000 y fax 2283015.



- Sujetos: La investigación está enfocada en la población de usuarios que son atendidos en la institución Hospital San José de Buga; esto incluye a usuarios del régimen contributivo, régimen subsidiado, vinculado, planes complementarios y particulares.

7.2 Enfoque

La investigación en desarrollo es de tipo cualitativo, porque se empleara recolección de datos sobre lo que las personas perciben a cerca de sus deberes y derechos como usuarios del sistema de salud, de índole interpretativo y con grupos pequeños de usuarios y a partir de esto dar respuesta al objeto de estudio, no se busca generalización pues se asume que los hechos dependen de un contexto específico, por lo que la diversidad es natural.

7.3 Tipo de Estudio

En cuanto al tipo de estudio de la investigación en desarrollo, esta es de tipo descriptivo y cualitativo pues el método de investigación incluye una encuesta y los resultados pueden ser generalizados. Así como también es de naturaleza descriptiva, pues se permite al investigador conocer el comportamiento del consumidor y se basa en una serie de análisis y pruebas para soportar la respuesta al objeto del estudio.

7.4 Tamaño muestral

El tamaño muestral es el número de sujetos que componen la muestra extraída de una población, necesaria para que los datos obtenidos sean representativos. Por lo anterior, el tamaño de la muestra de esta investigación será calculado teniendo en cuenta el número promedio diario de usuarios atendidos en la institución Hospital San José de Buga, información entregada por el departamento de estadística de la institución.

Teniendo en cuenta que la población es finita, o sea que conocemos el total de la población, la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra a emplear es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

N = Total de la población

$Z_{\alpha}^2 = 1.962$ (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

Para la presente investigación los datos son los siguientes:

N = 125 pacientes diarios atendidos en el área de consulta externa

$Z_{\alpha}^2 = 1.962$ (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

$$n = \frac{125 * 1,962 * 0,05 * 0,95}{(0,03)^2 * (125-1) + 1,962 * 0,05 * 0,95} = \frac{11,65}{0,1116 + 0,093} = 56,94$$

Por lo anterior la muestra será de n = 57 usuarios diarios

7.5 Muestreo

Una vez definida la muestra, el muestreo que se empleara será No probabilístico de tipo accidental o por comodidad (unidades disponibles en un momento dado).

7.6 Variables – Operacionalización

Las variables a emplear en el estudio serán de tipo Cualitativo y en una escala de medición Nominal.

7.7 Instrumento – Técnica

La técnica e instrumento que se emplearan en la investigación, son los siguientes:

Técnica (Procedimiento técnico): Entrevista estructurada

Instrumento (Herramienta, medio): Encuesta

Será elaborado y aplicado por el grupo de trabajo de la investigación.

La verificación de la información acerca de si existe en el Hospital San José de Buga un documento sobre los derechos y deberes de los pacientes y el medio por el cual realizan la difusión de estos se realizará mediante entrevista a la persona encargada del SIAU de la institución, cuya área es la encargada del sistema de información y de los mecanismos de participación social y mediante la observación se confirmará el mecanismo de difusión de estos.

La recolección de las opiniones de los usuarios se realizara aplicando la encuesta a una muestra de pacientes atendidos en la institución en horarios de mayor afluencia y en el área de servicio de consulta externa.

Ver Anexo No. 1 ENCUESTA SOBRE DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE HOSPITAL SAN JOSE DE BUGA

7.8 Prueba piloto

7.9 Acta de consentimiento informado ¹³

¹³ Corte Constitucional, Sentencias T 313 de 1996, T559 de 1995 y SU 337 de 1999 (el consentimiento informado es un derecho fundamental de todos los pacientes).

7.10 Plan de análisis de datos

El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que someteremos los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del presente estudio.

7.10.1 Organización: Para realizar la organización de los datos debemos tener en cuenta :

- Supervisar la recolección de datos y corregir los errores encontrados.
- Procesar los datos conforme van llegando.
- Realizar análisis sencillos que den respuesta a las interrogantes de la evaluación.
- Revisar los procedimientos de recolección de datos que se han desarrollado.
- Solicitar a quienes recolectan los datos que describan cómo va el proceso, tratando de identificar los aspectos que puedan tener un impacto en los datos que se están obteniendo, pero que no han sido identificados como problemas.
- Escuchar a las y los encuestadores en lo referente a los retos que hayan encontrado y cualquier conocimiento nuevo o sugerencia que hayan desarrollado.
- Identificar las diferencias que ocurren entre los resultados obtenidos de las diferentes personas que aplican las encuestas, ya que dichas diferencias podrían tener un impacto en la calidad y/o la consistencia de los datos, y realizar los ajustes necesarios.

7.10.2 Tabulación: Se llevara a cabo compilando los datos en una hoja de cálculo y debemos tener en cuenta:

- Codificar los datos tan pronto como sean entregados.

- Buscar errores de codificación, cotejando contra los formularios originales de recolección de datos, y también verificando que las respuestas codificadas estén dentro del rango esperado y que tengan sentido.
- Revisar datos faltantes y tratar de encontrar la fuente y resolver cada problema.
- Estar alerta ante los hallazgos que pudieran sugerir la necesidad de hacer cambios en la forma de recolectar los datos, como serían:
 - ✓ Respuestas demasiado ambiguas
 - ✓ Respuestas que no se refieren al tema que se trata de explorar
 - ✓ Diferencias entre los sitios de recolección de datos, poblaciones o personas encuestadoras.

7.10.3 Análisis: el análisis de la información se realizara comparando Respuestas y porcentajes, de cada variable.

7.10.4 Presentación: la información procesada se presentara a través de tablas y gráficas.

8. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados de la encuesta aplicada a la población de usuarios que son atendidos en la institución Hospital San José de Buga; esto incluye a usuarios del régimen contributivo, régimen subsidiado, vinculado, planes complementarios y particulares; a continuación se describe la ficha técnica del estudio realizado.

La muestra fue de 57 encuestas y el muestreo que se empleo fue No probabilístico de tipo accidental o por comodidad (unidades disponibles en un momento dado).

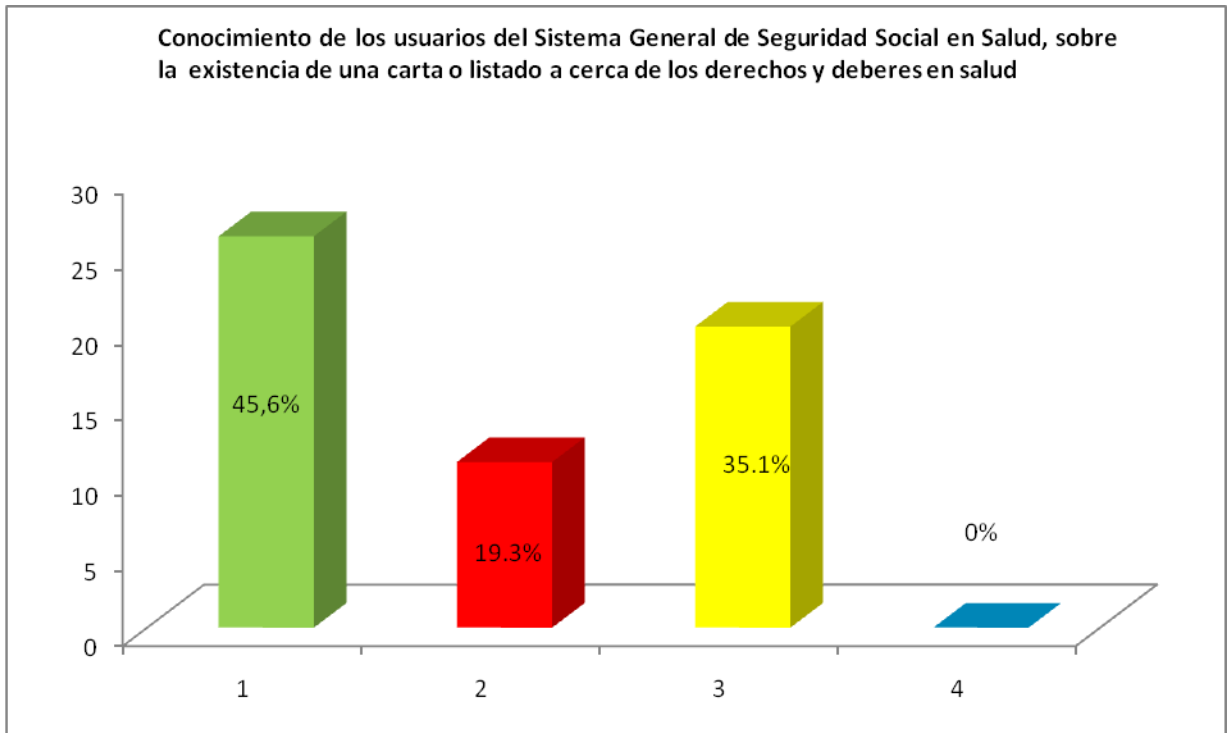
Adicionalmente la técnica e instrumento fueron los siguientes:

- Técnica (Procedimiento técnico): Entrevista estructurada.
- Instrumento (Herramienta, medio): Encuesta.

La encuesta realizado conto con un total de siete (7) preguntas, con opción de respuesta múltiple (Ver Anexo No. 2 Encuesta), el levantamiento de la información, análisis y gráficos fueron realizados en Excel y dentro de las dificultades presentadas en la recolección de la información, especialmente por la falta de colaboración de las personas encuestadas debido al cuestionario tan extenso y a suministrar los documentos de identificación.

Ver Anexos: No. 3 Consentimiento Informado y No. 4 Participantes en la Encuesta.

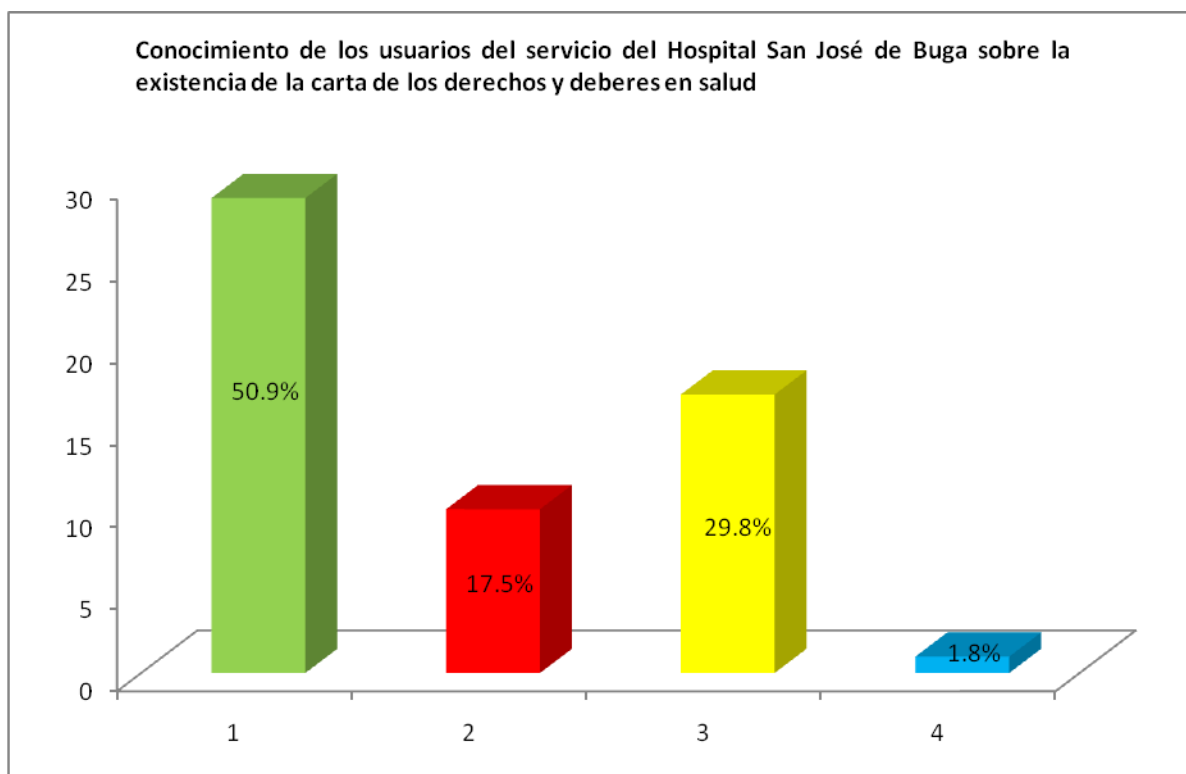
Gráfico No 1. Conocimiento de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, sobre la existencia de una carta o listado a cerca de los derechos y deberes en salud (Pregunta No. 1)



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con relación a la muestra de personas encuestadas, se puede concluir que el 45.6 %, tiene conocimiento de que como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, existe una carta o listado a cerca de los derechos y deberes en salud, el 19.3% manifestaron que no tiene conocimiento y el 35.1% manifestaron que no saben.

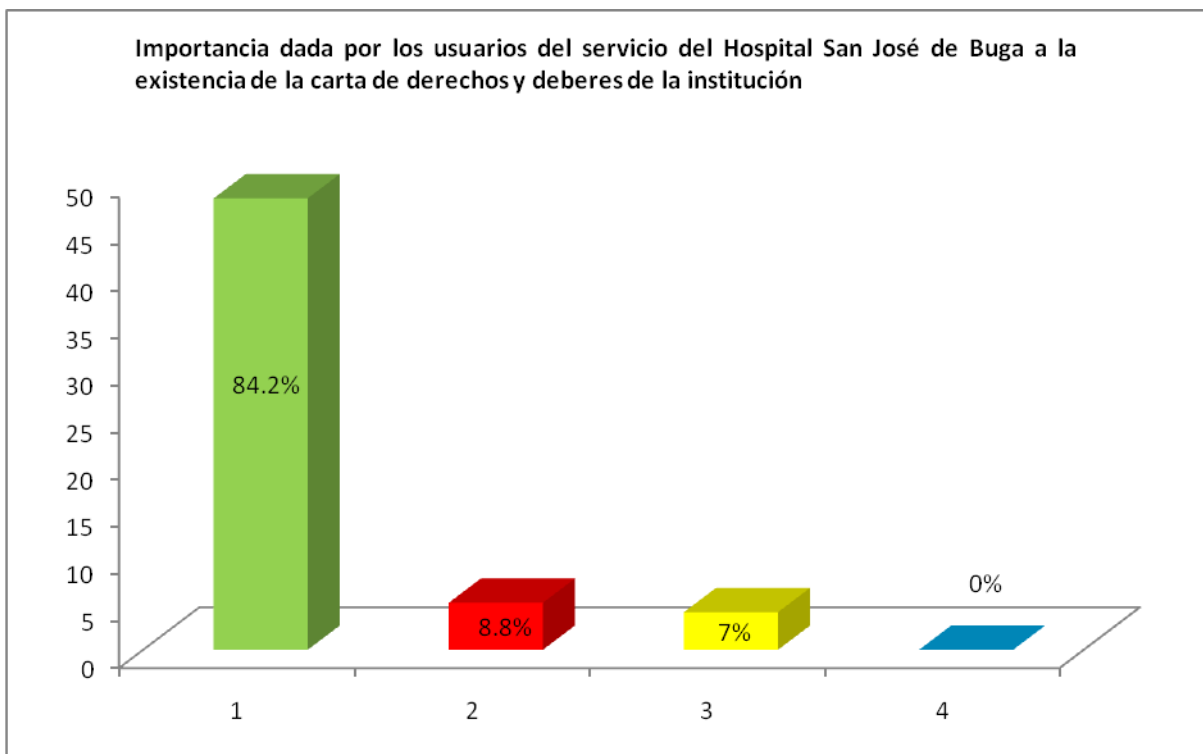
Gráfico No 2. Conocimiento de los usuarios del servicio del Hospital San José de Buga sobre la existencia de la carta de los derechos y deberes en salud (Pregunta No. 2)



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Una vez analizadas las encuestas realizadas, se puede el 50.9 %, conocen la carta sobre derechos y deberes en salud del Hospital San José de Buga, el 17.5% manifestaron que no la conocen. Lo anterior indica que según la muestra tomada, el 50.9% de la población que es atendida en la institución Hospital San José de Buga; esto incluye a usuarios del régimen contributivo, régimen subsidiado, vinculado, planes complementarios y particulares, conocen la carta sobre derechos y deberes en salud del Hospital San José de Buga.

Gráfico No 3. Importancia dada por los usuarios del servicio del Hospital San José de Buga a la existencia de la carta de derechos y deberes de la institución (Pregunta No. 3)

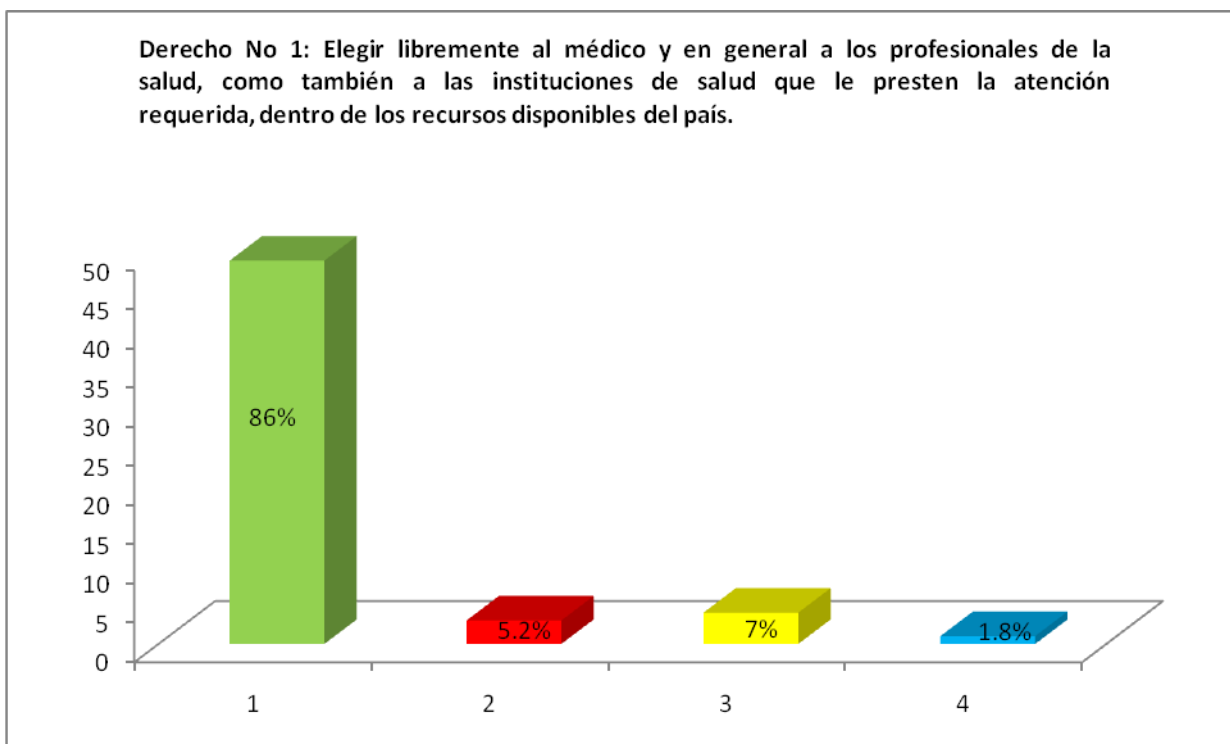


Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto a la importancia dada por los usuarios del Hospital San José de Buga a la existencia de la carta de derechos y deberes de la institución, se puede establecer que para el 84.2%, es importante que en el Hospital San José de Buga exista la carta sobre derechos y deberes en salud, el 8.8% manifestaron que no es importante..

Conocimiento de usuarios sobre los derechos del paciente

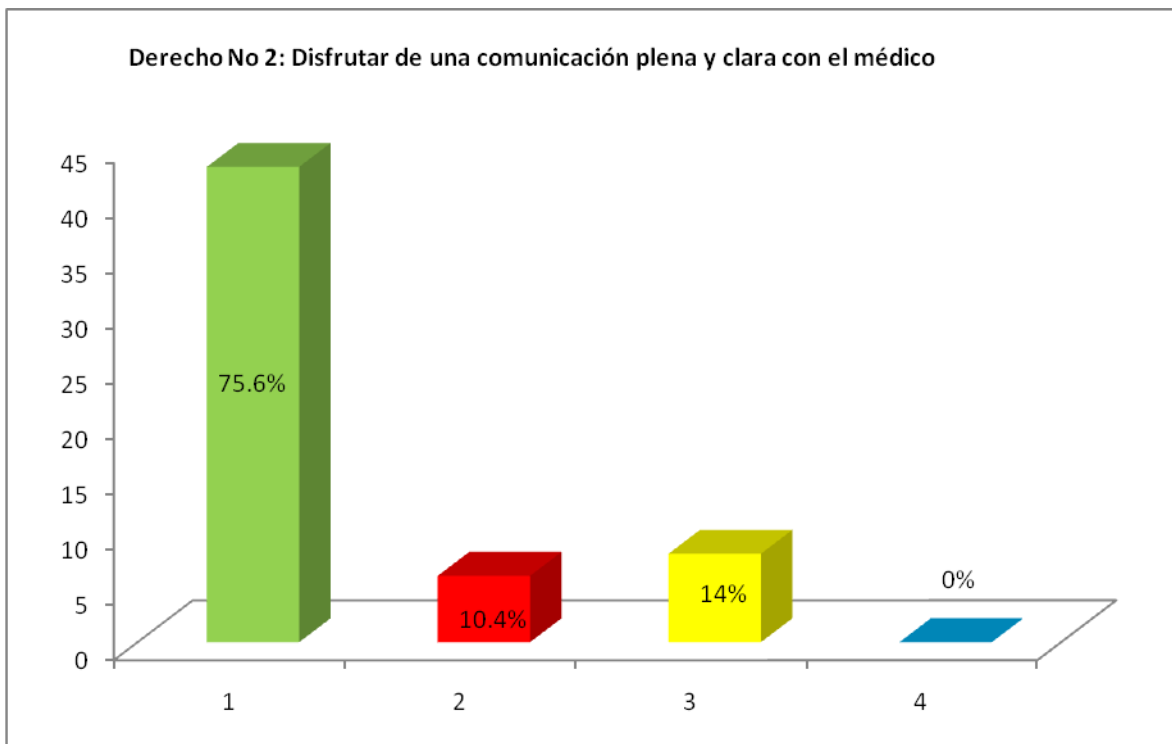
Gráfico No 4. Derecho No 1: Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al derecho No. 1, se puede establecer que el 86%, lo conocen y el 5.2% manifestaron que no conocerlo.

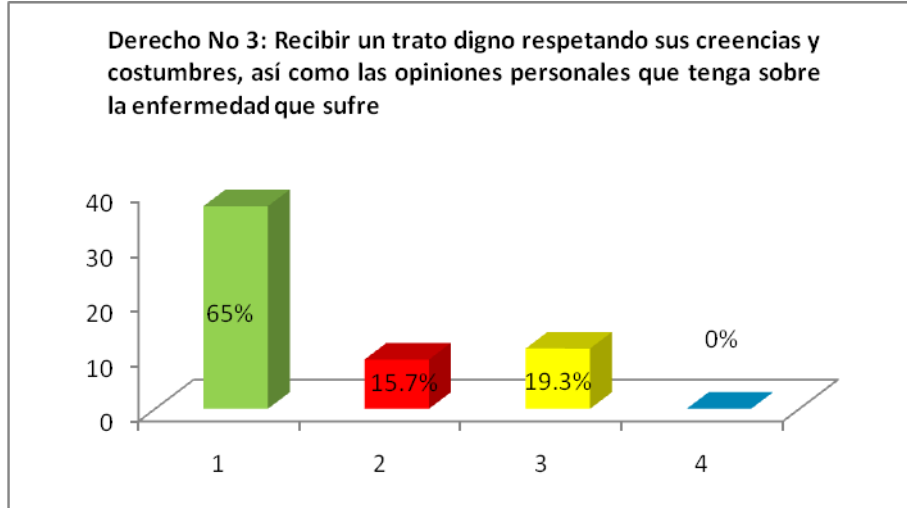
Gráfico No 5. Derecho No 2: Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al derecho No. 2, se puede establecer que el 75.6%, lo conocen, y el 10.4% manifestaron que no conocerlo.

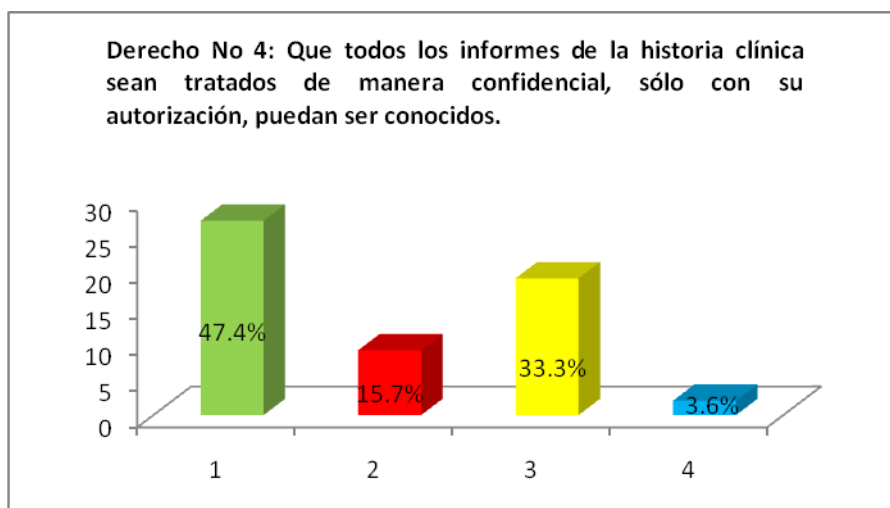
Gráfico No 6. Derecho No 3: Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al derecho No. 3, se puede establecer que el 65%, lo conocen y el 15.7% manifestaron que no lo conocen.

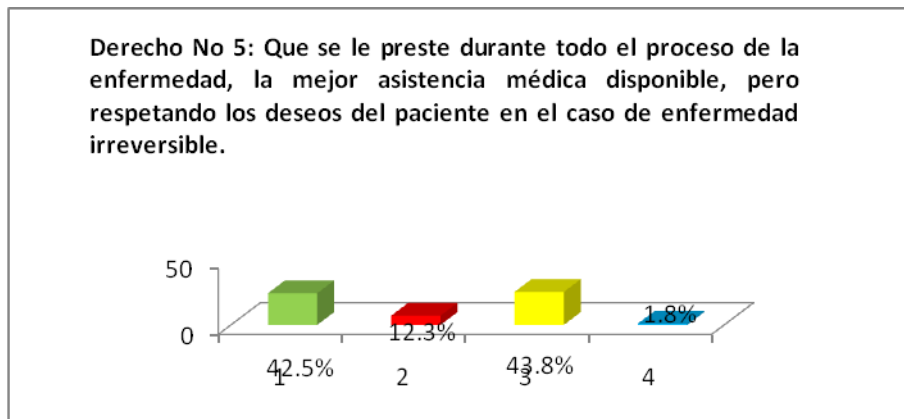
Gráfico No 7. Derecho No 4: Que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al derecho No. 4, se puede establecer que el 47.4%, lo conocen y el 15.7% manifestaron que no lo conocen.

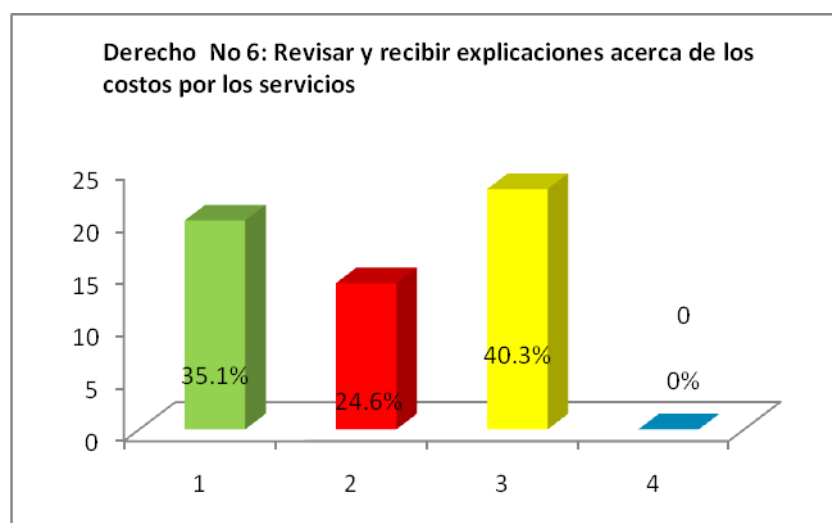
Gráfico No 8. Derecho No 5: Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al derecho No. 5, se puede establecer que el 42.5%, lo conocen y el 12.3% manifestaron que no lo conocen.

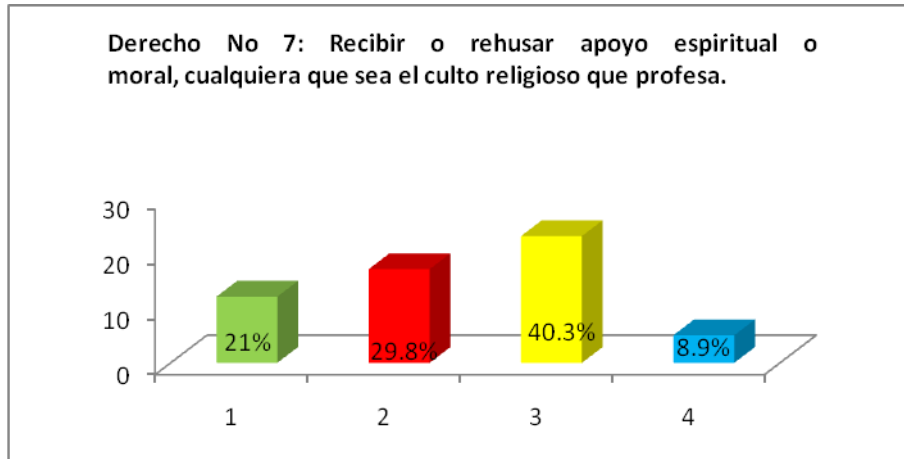
Gráfico No 9. Derecho No 6: Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al derecho No. 6, se puede establecer que el 35.1%, lo conocen y el 24.6% manifestaron que no lo conocen.

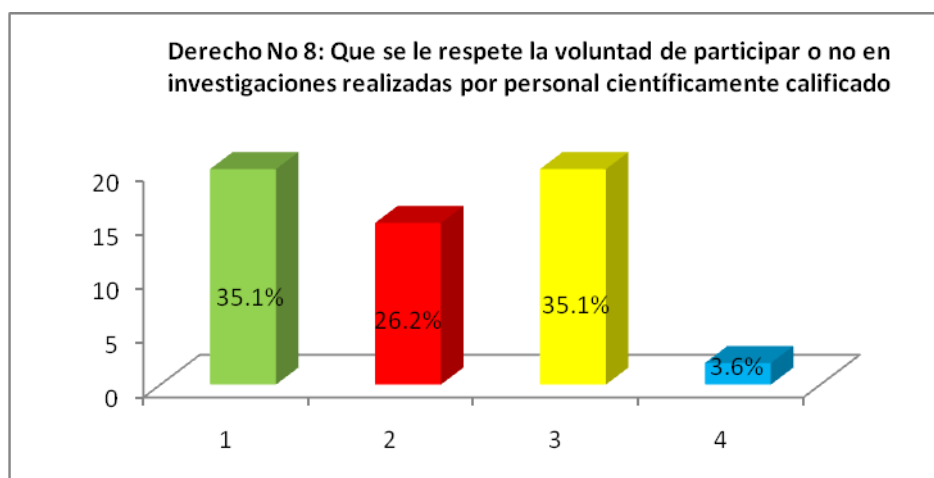
Gráfico No 10. Derecho No 7: Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al derecho No. 7, se puede establecer que el 21%, lo conocen y el 29.8% manifestaron que no lo conocen.

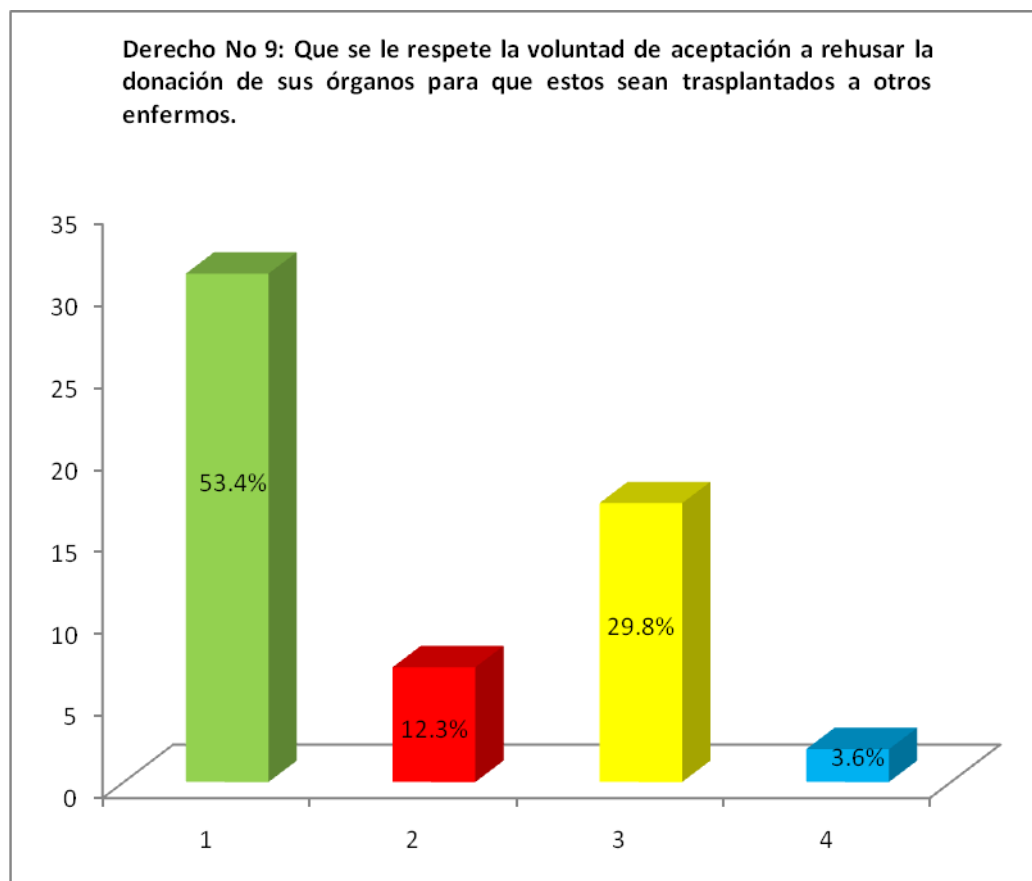
Gráfico No 11. Derecho No 8: Que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al derecho No. 8, se puede establecer que el 35.1%, lo conocen y el 26.2% manifestaron que no lo conocen.

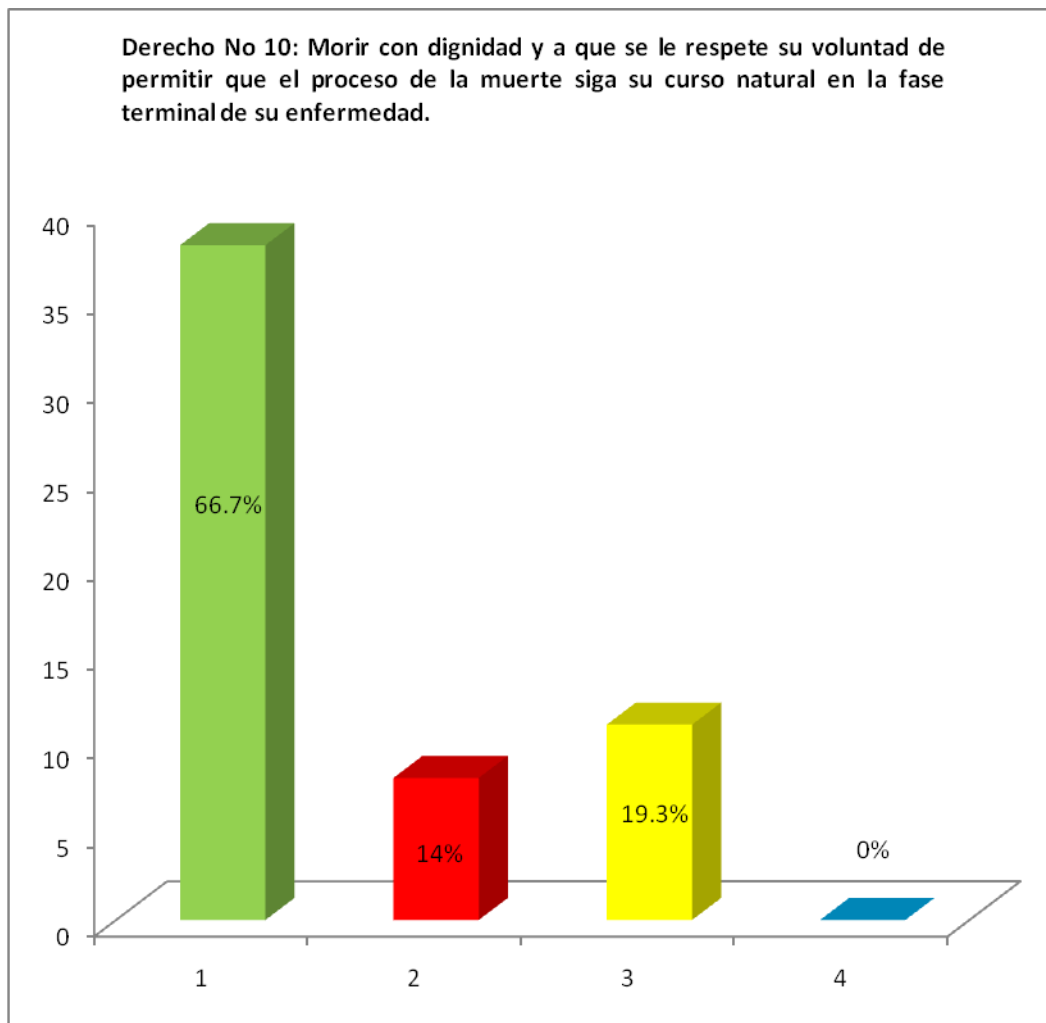
Gráfico No 12. Derecho No 9: Que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al derecho No. 9, se puede establecer que el 53.4%, lo conocen y el 12.3% manifestaron que no lo conocen.

Gráfico No 13. Derecho No 10: Morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

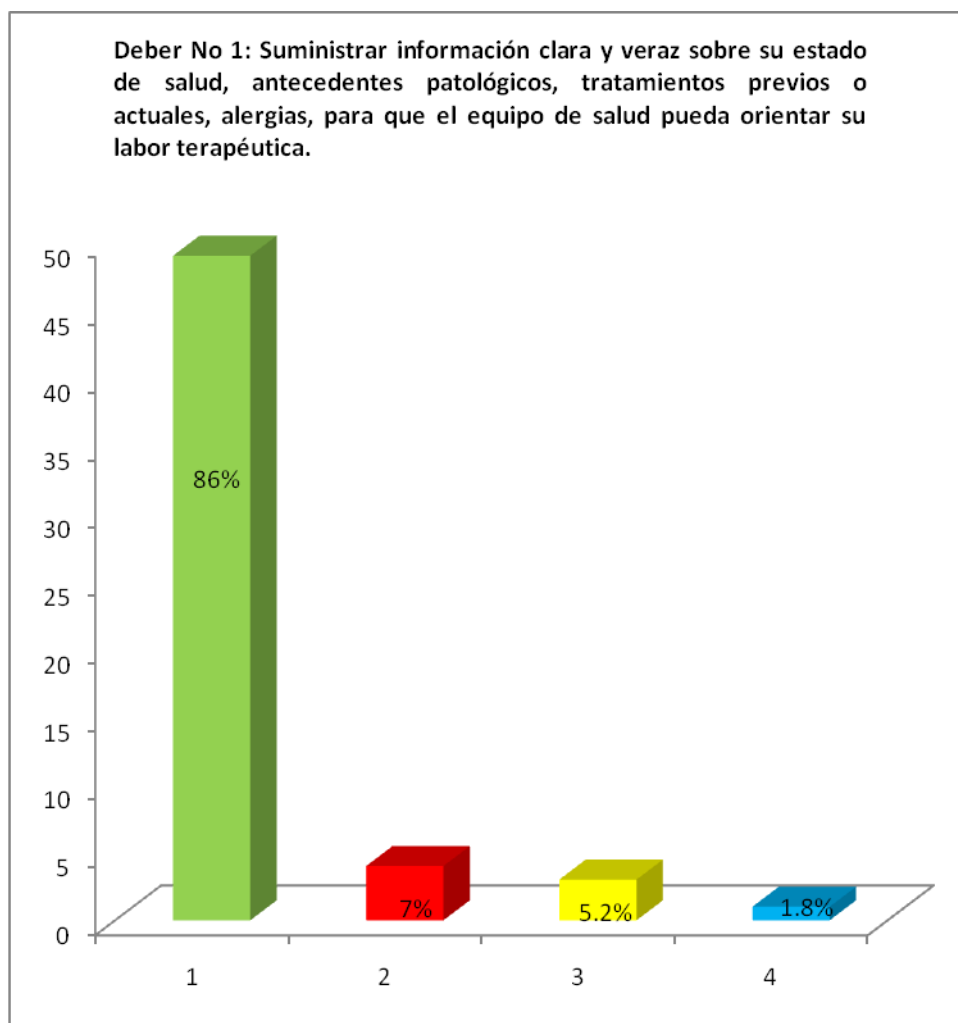


Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al derecho No. 10, se puede establecer que el 66.7%, lo conocen y el 14% manifestaron que no lo conocen.

Conocimiento de usuarios sobre los deberes del paciente

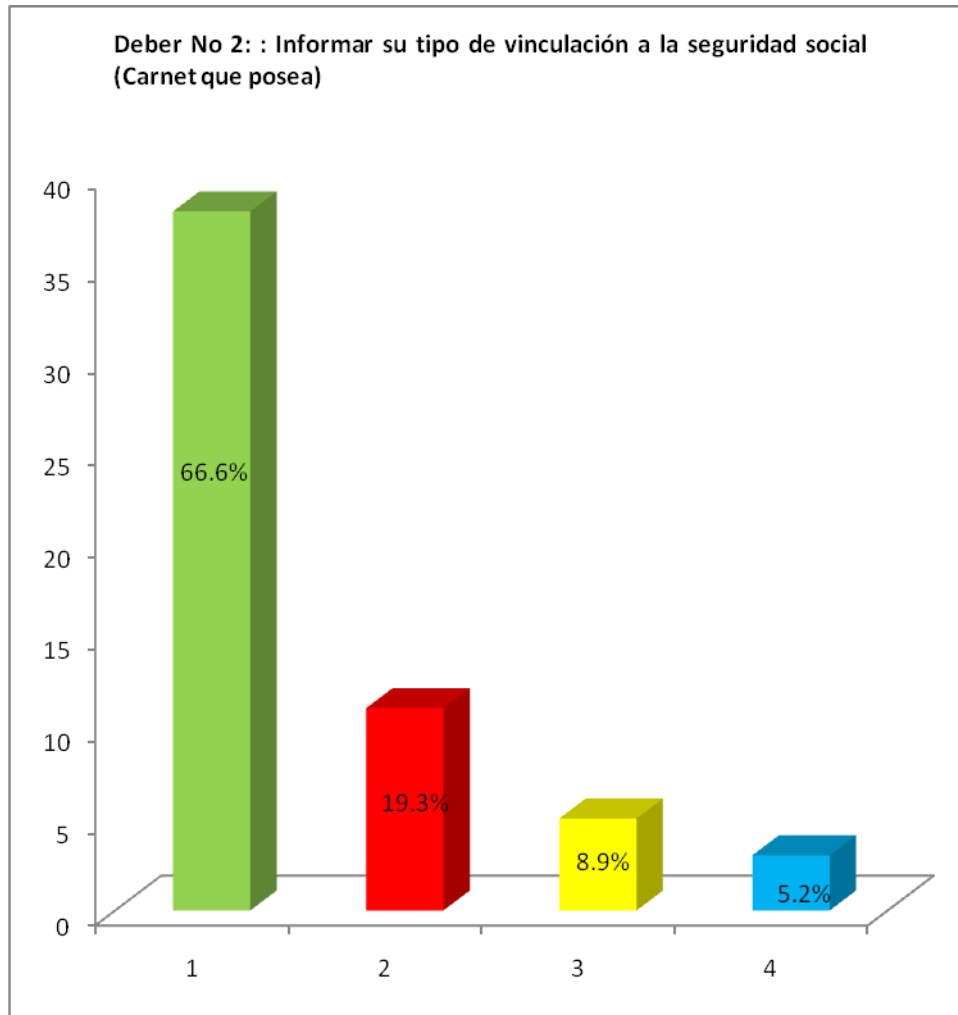
Gráfico No 14. Deber No 1: Suministrar información clara y veraz sobre su estado de salud, antecedentes patológicos, tratamientos previos o actuales, alergias, para que el equipo de salud pueda orientar su labor terapéutica.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al deber No. 1, se puede establecer que el 86%, lo conocen y el 7% manifestaron que no lo conocen.

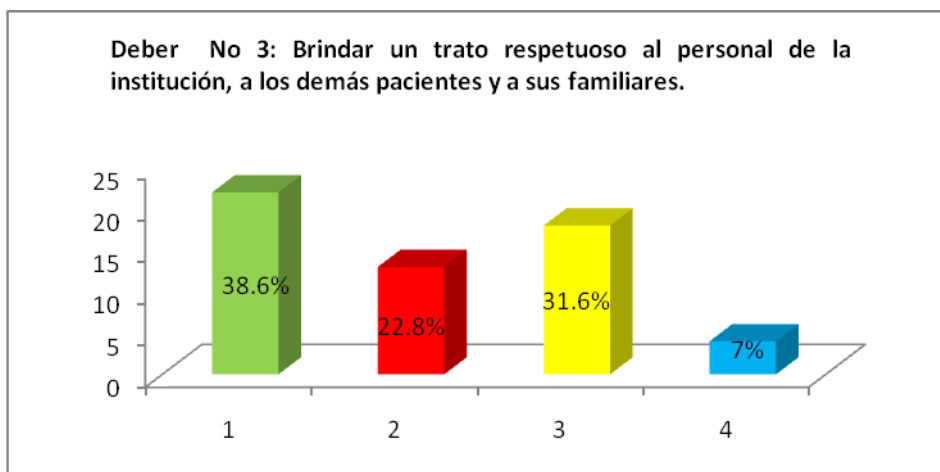
Gráfico No 15. Deber No 2: Informar su tipo de vinculación a la seguridad social (Carnet que posea), aceptar las condiciones de servicio a que tiene derecho de conformidad con el régimen de seguridad a que se encuentra afiliado, y a realizar los copagos y cuotas moderadoras correspondientes.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al deber No. 2, se puede establecer que el 66.6%, lo conocen y el 19.3% manifestaron que no lo conocen.

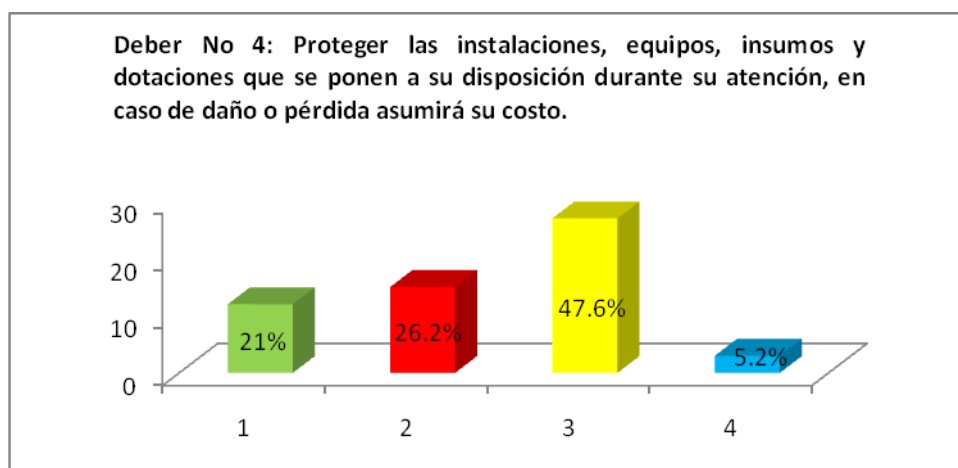
Gráfico No 16. Deber No 3: Brindar un trato respetuoso al personal de la institución, a los demás pacientes y a sus familiares.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al deber No. 3, se puede establecer que el 38.6%, lo conocen y el 22.8% manifestaron que no lo conocen.

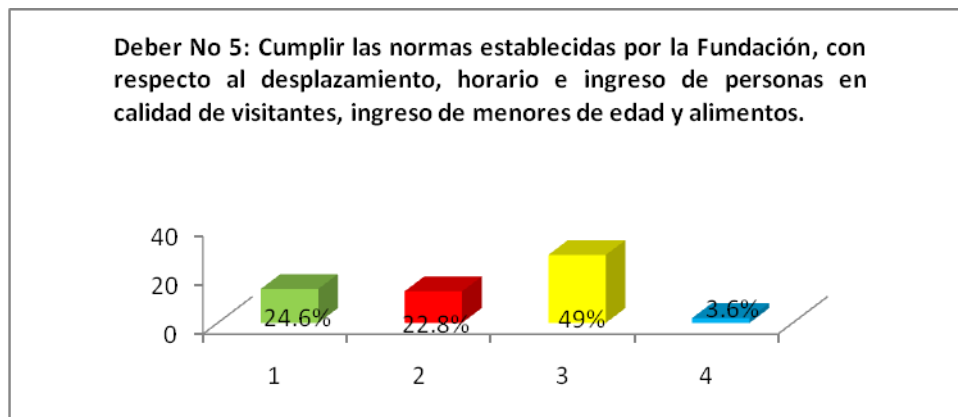
Gráfico No 17. Deber No 4: Proteger las instalaciones, equipos, insumos y dotaciones que se ponen a su disposición durante su atención, en caso de daño o pérdida asumirá su costo.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al deber No. 4, se puede establecer que el 21%, lo conocen y el 26.2% manifestaron que no lo conocen.

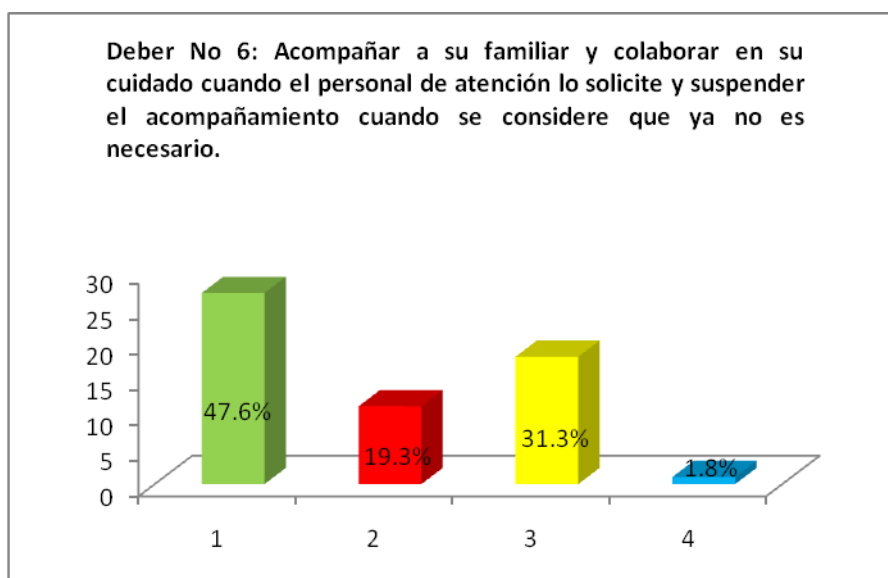
Gráfico No 18. Deber No 5: Cumplir las normas establecidas por la Fundación, con respecto al desplazamiento, horario e ingreso de personas en calidad de visitantes, ingreso de menores de edad y alimentos.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al deber No. 5, se puede establecer que el 24.6%, lo conocen y el 22.8% manifestaron que no lo conocen.

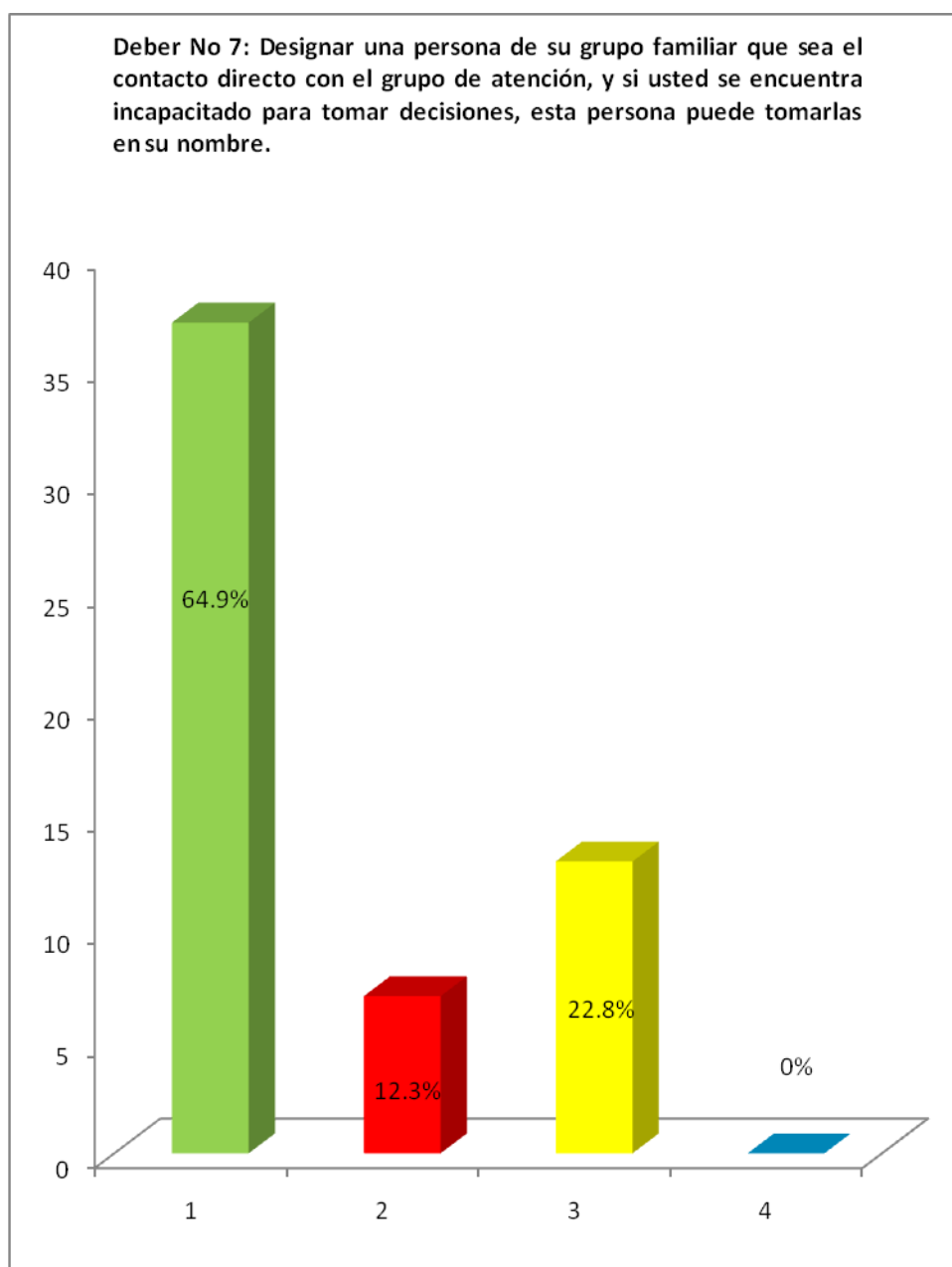
Gráfico No 19. Deber No 6: Acompañar a su familiar y colaborar en su cuidado cuando el personal de atención lo solicite y suspender el acompañamiento cuando se considere que ya no es necesario.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al deber No. 6, se puede establecer que el 47.6%, lo conocen y el 19.3% manifestaron que no lo conocen.

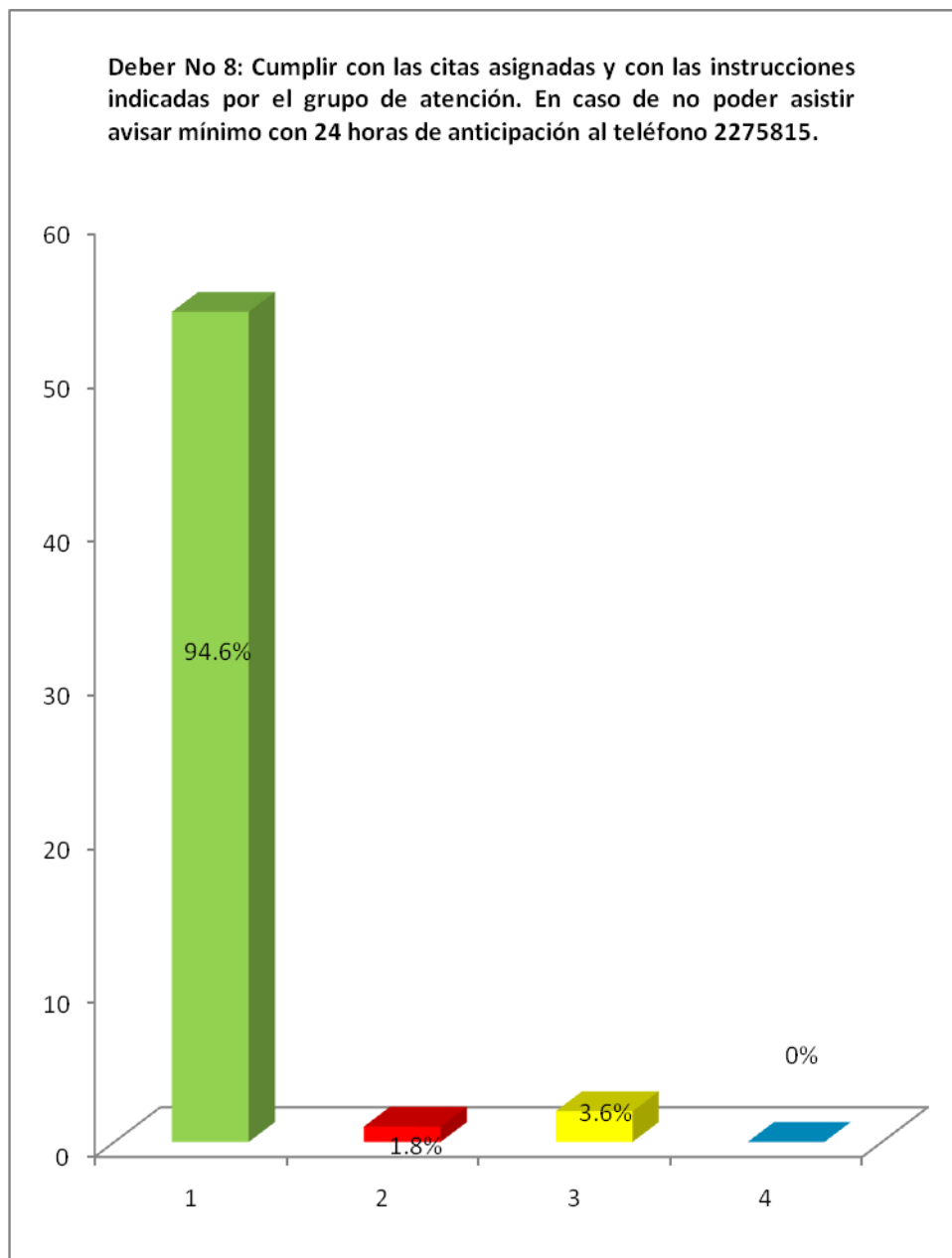
Gráfico No 20. Deber No 7: Designar una persona de su grupo familiar que sea el contacto directo con el grupo de atención, y si usted se encuentra incapacitado para tomar decisiones, esta persona puede tomarlas en su nombre.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al deber No. 7, se puede establecer que el 64.9%, lo conocen y el 12.3% manifestaron que no lo conocen.

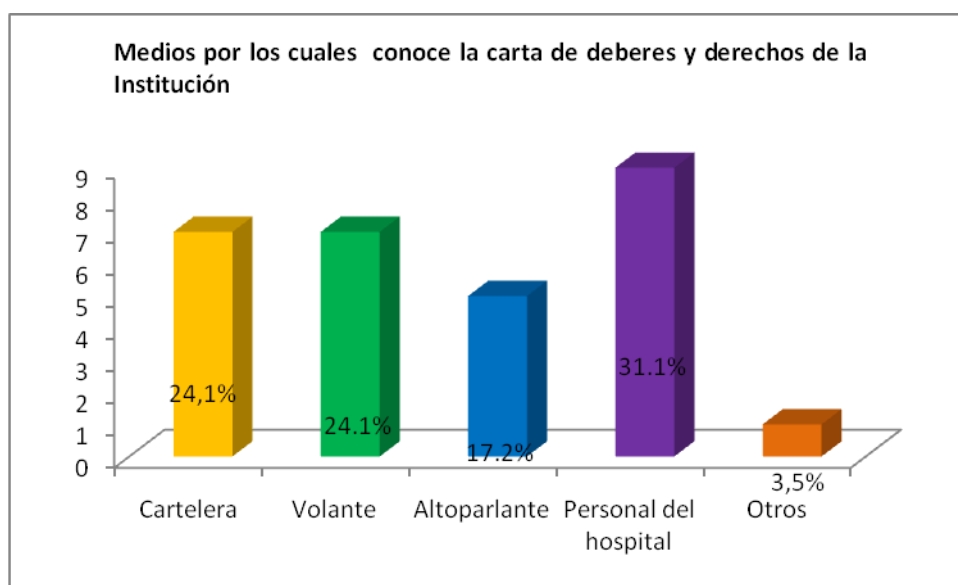
Gráfico No 21. Deber No 8: Cumplir con las citas asignadas y con las instrucciones indicadas por el grupo de atención. En caso de no poder asistir avisar mínimo con 24 horas de anticipación al teléfono 2275815.



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con respecto al deber No. 8, se puede establecer que el 94.6%, lo conocen y el 1.8% manifestaron que no lo conocen.

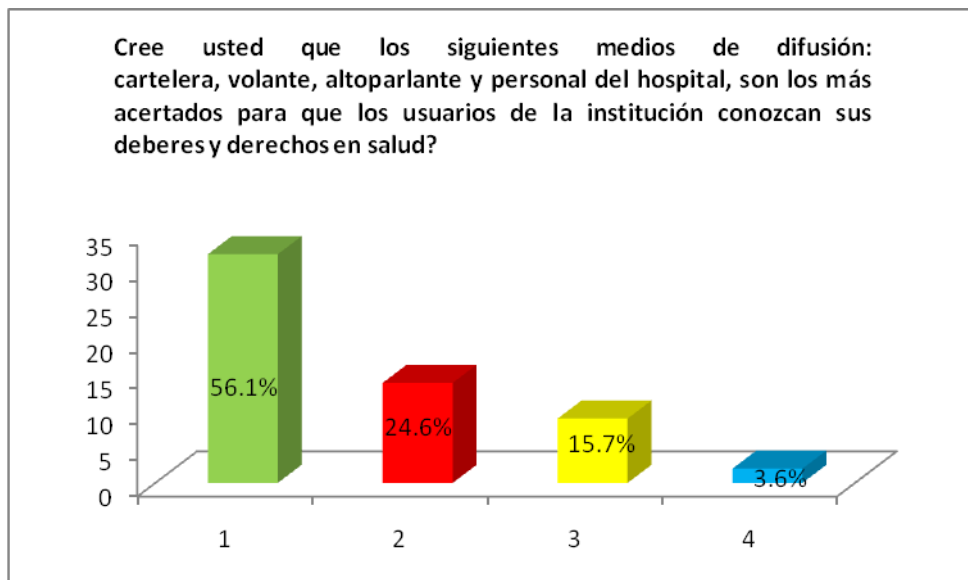
Gráfico No. 22. Si Usted respondió SI a la pregunta No. 2, por cuál de los siguientes medios se enteró Usted a cerca de la Carta sobre los Derechos y Deberes de los usuarios del servicio del Hospital San José de Buga : Cartelera, Volante, Altoparlante, Personal del Hospital, Otro – Cuál



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Con relación a la muestra de personas encuestadas y que respondieron SI a la pregunta No. 2, se puede concluir que el 24,1% la conocen por medio de cartelera, el 24,1% la conocen por medio de volante, el 17,2% la conocen por altoparlante, el 31,1% la conocen por medio del personal del hospital y el 3,5% la conoce por otro medio de difusión.

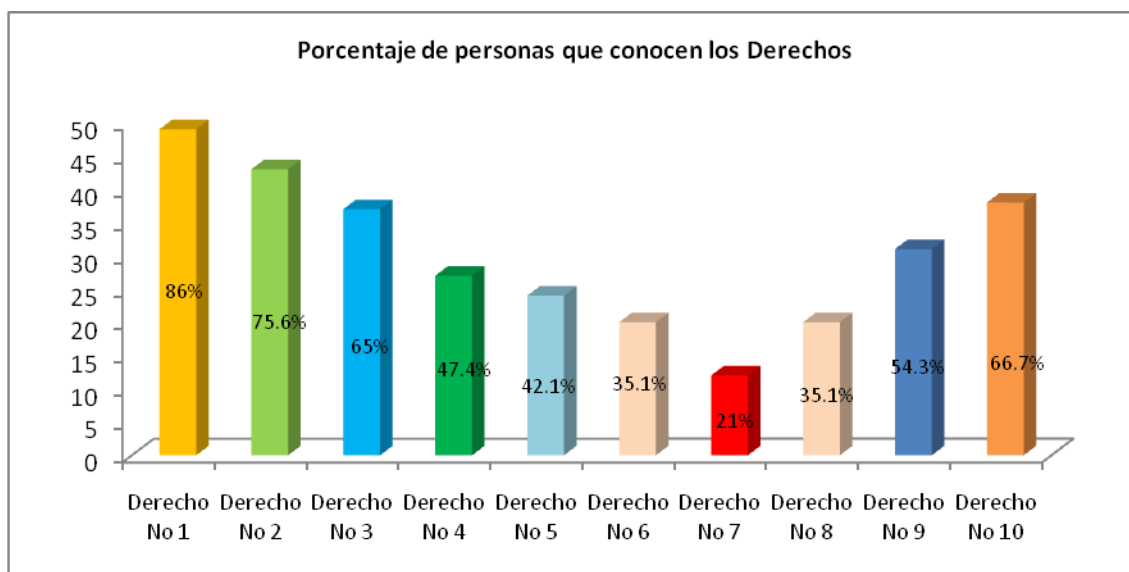
Gráfico No. 23. Cree usted que los siguientes medios de difusión: cartelera, volante, altoparlante y personal del hospital, son los más acertados para que los usuarios de la institución conozcan sus deberes y derechos en salud?



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

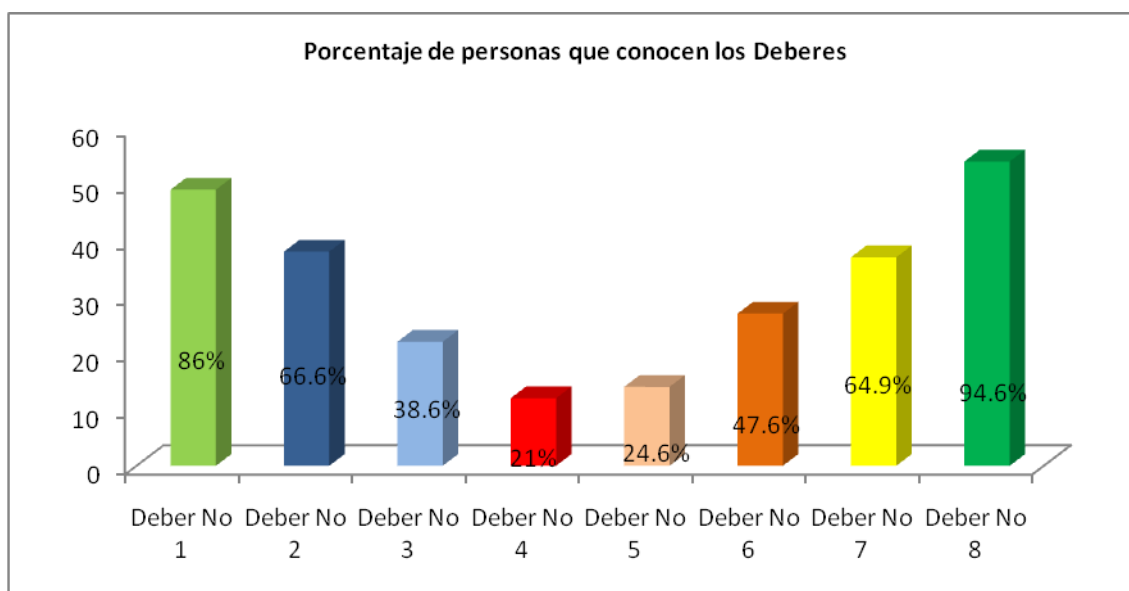
Una vez analizada las encuestas realizadas, se puede determinar el 56,1%, opinan que si son acertados y el 24,6% manifestaron que no son los medios más adecuados para difundir los derechos y deberes de los pacientes.

Gráfico No. 24. Porcentaje de personas que conocen los Derechos



Fuente: Encuesta de deberes y derechos aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

Gráfico No. 25. Porcentaje de personas que conocen los Deberes



Fuente: Encuesta de deberes y derecho aplicada a los usuarios del HSJ de Buga

CONCLUSIONES

Para concluir se puede decir que:

- Los usuarios del Hospital San José de Buga poseen un mediano conocimiento sobre la existencia de una carta o listado de deberes y derechos en salud, lo que se puede ver reflejado en las respuestas a las preguntas 1 y 2. Y según el 84.2% de encuestados es importante que exista dicha carta.
- Por otro lado tenemos entre los derechos más conocidos por la población objeto: el No. 1 que hace alusión al derecho de elegir libremente el profesional e institución de salud con un 86%, el No. 2 disfrutar de una comunicación clara con los profesionales de salud para estar enterado de la evolución de su salud con un 75.6%, No 3 recibir un trato digno con un 65%; el No. 10 que se refiere a morir dignamente con un 60.7%; derecho No. 9 respeto de la decisión de no donar órganos y por ultimo encontramos como uno de los derechos más conocidos el No. 4 alusivo a la confidencialidad de la historia clínica con un 47.4%.
- Y entre los deberes más conocidos por los usuarios entrevistados tenemos: el No 8 que se refiere al cumplimiento de las citas asignadas con un 94.6%, el No 1 de brindar una información real acerca de su condición de salud 86%, No 2 informar claramente su afiliación a salud 66.6%, No 7 designar una persona responsable para que se hiciera cargo en caso de tomar decisiones 64.9% y por ultimo entre los porcentajes más altos en grado de conocimiento tenemos el deber No 6 referente al acompañamiento de su familiar enfermo con un 47.6%
- El medio de comunicación más efectivo por el cual los entrevistados conocieron estos derechos y deberes encontramos la difusión a través de funcionarios del Hospital.

- En general la Institución Hospital San José debe reevaluar la forma en que ha socializado su carta de derechos y deberes ya que se observaba que los volantes y las carteleras no son muy efectivos y pueden significar un alto costo en su elaboración.
- La institución tiene claridad que en el momento de acceder a los servicios, los pacientes deben conocer cuáles son los deberes y derechos que se deben cumplir; es imprescindible que las personas que intervienen en el sistema de atención de la institución conozcan la carta que los define, se apropien de ella y la difundan claramente.

RECOMENDACIONES

- El anterior estudio ofrece a la institución información que le permitirá crear estrategias para reforzar la difusión de su carta de derechos y deberes.
- La Institución Hospital San José de Buga podría invertir en la capacitación y motivación de su talento humano para que continúen realizando efectivamente la difusión de su Carta de Derechos y Deberes.
- Establecer condiciones institucionales con la finalidad de dar un paso importante en la búsqueda de una conciencia de respeto mutuo y de atención humanizada.
- Implementar en la atención diaria la entrega o socialización de la Carta de Derechos y Deberes.
- Realización de encuestas periódicas, para medir el impacto de las acciones implementadas.

La población de usuarios de los servicios de salud en nuestro país merece un trato justo y digno, el paciente es la prioridad del sistema en Seguridad Social en Salud y esto sólo lo alcanzaremos el día en que todos luchemos por la misma causa. En la medida en que los actores del Sistema conozcan sus derechos y deberes, habrá menos vulneraciones de los derechos, sobre todo del paciente, y un mayor compromiso en el esfuerzo de todos por el logro de los objetivos de la Seguridad Social en Salud.

BIBLIOGRAFIA

Dilemas en las decisiones en la atención en salud, ética, derechos y deberes constitucionales frente a la rentabilidad financiera. Universidad de Antioquia, Facultad Nacional de Salud Publica “Héctor Abad Gómez”, Enero de 2009.

Derechos y deberes de los actores que participan en el sistema general de seguridad social en salud. Universidad Pontificia Bolivariana, Septiembre de 2006.

Manual “Preguntas sobre derechos y deberes del régimen contributivo del sistema general de seguridad social en salud” Superintendencia nacional de salud, República de Colombia, Ministerio de Salud, Febrero de 2002.

Guía básica de derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud. Gobernación de Bogotá, Secretaría de Salud de Bogotá. 2008.

Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, Fundación Hospital San José de Buga.

Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Historia del Hospital San José de Buga.

Legislación Colombiana así:

- Artículo 22 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948.
- Artículo 49 de la Constitución Política, 1991.
- Resolución 13437 de 1991, expedida por el Ministerio de Salud.
- Ley 100 de 1993 expedida por el Congreso de la República de Colombia.
- Decreto 2309 de 2002 expedida por el Ministerio de Salud.

- Ley 1122 del 2007 expedida por el Congreso de la República de Colombia.
- Resolución 001817 de 2009, expedida por el Ministro de la Protección Social.
- Resolución 002818 de 2009, expedida por el Ministro de la Protección Social, modifica la Resolución 001817 de 2009.

Páginas de internet:

- http://www.aniorte-nic.net/trabaj_derech_deber_pac.htm
- http://www.tendencias21.net/derecho/Cuales-son-los-Derechos-Humanos-Los-conoces_a12.html

ANEXOS

ANEXO 1. CARTA DERECHOS Y DEBERES DEL HOSPITAL SAN JOSE DE GUADALAJARA DE BUGA

ANEXO 2. ENCUESTA SOBRE DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE HOSPITAL SAN JOSE DE BUGA


ANEXO 3. ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

ANEXO 4. LISTADO DE PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA

ANEXO 5. FIRMAS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPANTES

ANEXO 1.

CARTA DERECHOS Y DEBERES DEL HOSPITAL SAN JOSE DE GUADALAJARA DE BUGA



Derechos

Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social los siguientes derechos:


1. Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.
2. Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.
3. Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
4. Que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
5. Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.
6. Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
7. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
8. Que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsible e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
9. Que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
10. Morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

Resolución 13437 de 1991

Deberes

1. Suministrar información clara y veraz sobre su estado de salud, antecedentes patológicos, tratamientos previos o actuales, alergias, para que el equipo de salud pueda orientar su labor terapéutica.
2. Informar su tipo de vinculación a la seguridad social (Carnet que posea), aceptar las condiciones de servicio a que tiene derecho de conformidad con el régimen de seguridad a que se encuentra afiliado, y a realizar los copagos y cuotas moderadoras correspondientes.
3. Brindar un trato respetuoso al personal de la institución, a los demás pacientes y a sus familiares.
4. Proteger las instalaciones, equipos, insumos y dotaciones que se ponen a su disposición durante su atención, en caso de daño o pérdida asumirá su costo.
5. Cumplir las normas establecidas por la Fundación, con respecto al desplazamiento, horario e ingreso de personas en calidad de visitantes, ingreso de menores de edad y alimentos.
6. Acompañar a su familiar y colaborar en su cuidado cuando el personal de atención lo solicite y suspender el acompañamiento cuando se considere que ya no es necesario.
7. Designar una persona de su grupo familiar que sea el contacto directo con el grupo de atención, y si usted se encuentra incapacitado para tomar decisiones, esta persona puede tomarlas en su nombre.
8. Cumplir con las citas asignadas y con las instrucciones indicadas por el grupo de atención. En caso de no poder asistir avisar mínimo con 24 horas de anticipación al teléfono (2) 2275815 de Buga.

Si considera que debe elevar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación puede hacerlo a través de la oficina de **ATENCIÓN AL USUARIO**. La presentación de una queja no será causa de suspensión de su proceso de Atención.



Cualquier inquietud puede presentarla en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso de la institución o llamando al Tel: 2375152 - 2375192 conmutador 2361000, enviando un mensaje al correo electrónico siau@fhsjb.org o ingresando a nuestro sitio web www.fhsjb.org en el enlace "ESCRIBANOS".

ANEXO No. 2

**ENCUESTA SOBRE DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE
HOSPITAL SAN JOSE DE BUGA**

Preguntas	S	N	NS	NR
1. Sabe Usted como usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que existe una carta o listado a cerca de los derechos y deberes en salud ?				
2. Conoce Usted la Carta sobre Derechos y Deberes de los usuarios del servicio del Hospital San José de Buga ?				
3. Considera Usted importante que exista esta Carta de Derechos y Deberes en la institución?				
4. Cual de la siguiente LISTA DE DERECHOS como usuario conoce ? (marque con una x)				
Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país				
Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.				
Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre				
Que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.				
Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.				
Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.				
Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.				
Que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.				
Que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.				
Morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.				
5. Cual de la siguiente LISTA DE DEBERES como usuario conoce ? (marque con una x)				
Suministrar información clara y veraz sobre su estado de salud, antecedentes patológicos, tratamientos previos o actuales, alergias, para que el equipo de salud pueda orientar su labor terapéutica.				
Informar su tipo de vinculación a la seguridad social (Carnet que posea), aceptar las condiciones de servicio a que tiene derecho de conformidad con el régimen de seguridad a que se encuentra afiliado, y a realizar los				

copagos y cuotas moderadoras correspondientes.				
Brindar un trato respetuoso al personal de la institución, a los demás pacientes y a sus familiares.				
Proteger las instalaciones, equipos, insumos y dotaciones que se ponen a su disposición durante su atención, en caso de daño o pérdida asumirá su costo				
Cumplir las normas establecidas por la Fundación, con respecto al desplazamiento, horario e ingreso de personas en calidad de visitantes, ingreso de menores de edad y alimentos.				
Acompañar a su familiar y colaborar en su cuidado cuando el personal de atención lo solicite y suspender el acompañamiento cuando se considere que ya no es necesario.				
Designar una persona de su grupo familiar que sea el contacto directo con el grupo de atención, y si usted se encuentra incapacitado para tomar decisiones, esta persona puede tomarlas en su nombre.				
Cumplir con las citas asignadas y con las instrucciones indicadas por el grupo de atención. En caso de no poder asistir avisar mínimo con 24 horas de anticipación al teléfono 2275815.				
6. Si Usted respondió SI a la pregunta No. 2, por cuál de los siguientes medios se enteró Usted a cerca de la Carta sobre los Derechos y Deberes de los usuarios del servicio del Hospital San José de Buga ?				
Cartelera				
Volante				
Altoparlante				
Personal del Hospital				
Otro - Cual ?				
6. Cree usted que los siguientes medios de difusión : cartelera, volante, altoparlante y personal del hospital, son los más acertados para que los usuarios de la institución conozcan sus deberes y derechos en salud ?				

Convención: S: Si; N: No; NS: No sabe; NR: No responde

ANEXO 3. ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes una clara explicación de la naturaleza de la misma.

La investigación es conducida por estudiantes de la Especialización en Administración de la Salud de la Universidad Católica de Manizales. El objetivo de esta investigación es identificar el grado de conocimiento por parte de los usuarios del Hospital San José de Buga, de los deberes y derechos que tienen como pacientes.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta, que tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de la investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si algunas de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

ANEXO 4. LISTADO DE PARTICIPANTES EN LA ENCUESTA

Nombre	No de Cedula
Gloria María Ossa	
Fernando Alarcón	
José Fernando Ortiz	
Cristian Martínez	
Constanza Jiménez	
Víctor Cortez	
Javier Araujo	
Luis Fernando Galán	
Juan Sebastián Ariza	
Octavio Ardila	
Cesar Henao	
Hernando Buitrago	
Francisco Montano	
Néstor Ordoñez	
Miguel Taguado	
Alfonso Zúñiga	
Arnoldo Hurtado	
Teresa Agatón	
Paola Agudelo	
Teodoro Casero	
Abelardo Cardona	
Sandra Martínez	
Germán M. Silva	
Samir Yana	
Rosa Villegas	
Oswaldo Bulla	
Rubiel Quintana	
Juan Pablo Espinosa	
Wilmar Campo	
Eduardo Vergara	
Diego Burgos	
Consuelo Calderón	
Beatriz Zapata	
Yolanda Peláez	
Celmira Divas	

Carlos Balanta	
Martha Gómez	
José Patino	
Francisco Yepes	
María Casas	
Jhon Felipe Delgado	
Juan Carlos Galeano	
Ivone Fernández	
María Claudia Olaya	
Alba Carvajal	
Teresa Ayala	
Julio Cesar Ortiz	
Lucila Muñoz	
Olga Plata	
Leonardo Ovalle	
Ricardo Zúñiga	
Adriana Estrada	
Wilson Piedrahita	
Arturo Vela	
Marco Tulio Vargas	
Cristóbal Marín	
Darío Gutiérrez	

ANEXO 5

FIRMAS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA

PARTICIPANTES ENCUESTA DE INVESTIGACION SOBRE DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS
FUNDACION HOSPITAL SAN JOSE DE BUGA
Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

NOMBRE	CEDULA DE CIUDADANIA	FIRMA
1) <u>GLORIA M^a OSSA</u>	_____	<u>Gloria ossa</u>
2) <u>FERNANDO ALARCON</u>	_____	<u>Fernando Alarcon</u>
3) <u>JOSE F^{do} ORTIZ</u>	_____	<u>Jose</u>
4) <u>CRISTIAN MARTINEZ</u>	_____	<u>Cristian</u>
5) <u>CONSTANZA JIMENEZ</u>	_____	<u>Constanza J.</u>
6) <u>VICTOR CORTES</u>	_____	<u>Victor</u>
7) <u>JAVIER ARAUJO</u>	_____	<u>Javier</u>
8) <u>LUIS F^{do} CALAN</u>	_____	<u>Luis</u>
9) <u>JOAN SERASTIAN ARIZA</u>	_____	<u>Joan</u>
10) <u>OCTAVIO ANDILA</u>	_____	<u>Octavio Andila</u>
11) <u>CECILIA PINAO</u>	_____	<u>Cecilia</u>
12) <u>HERNANDO BUITRAGO</u>	_____	<u>Hernando</u>
13) <u>FRANCISCO MONAÑO</u>	_____	<u>Francisco</u>
14) <u>NESTOR ORDONIZ</u>	_____	<u>Nestor O.</u>
15) <u>MIGUEL TAGUANO</u>	_____	<u>Miguel</u>
16) <u>ALFONSO ZUNIGA</u>	_____	<u>Alfonso</u>
17) <u>ARNOLDO HUERTADO</u>	_____	<u>Arnoldo</u>
18) <u>TENESA ABATON</u>	_____	<u>Tenesa A.</u>
19) <u>PAOLA AGUDELO</u>	_____	<u>Paola Agudelo</u>
20) <u>TEODORO CASTRO</u>	_____	<u>Teodoro</u>

NOMBRE	CEDULA DE CIUDADANIA	FIRMA
21) <u>ABELARDO CARDONA</u>	_____	<u>Abelardo</u>
22) <u>SANDRA MARTINEZ</u>	_____	<u>SANDRA MARTINEZ</u>
23) <u>GERMAN MAQUIETO SILVA</u>	_____	<u>German</u>
24) <u>SAMIR YARA</u>	_____	<u>SAMIR YARA</u>
25) <u>ROSA VILLEGAS</u>	_____	<u>Rosa Villegas</u>
26) <u>OSWALDO BOLA</u>	_____	<u>Oswaldo Bola</u>
27) <u>ROSIEL QUINTANA</u>	_____	<u>Rosiel</u>
28) <u>JUAN PABLO ISPIÑOZA</u>	_____	<u>Juan Pablo</u>
29) <u>WILMAN CAMPO</u>	_____	<u>Wilman</u>
30) <u>EDUARDO VERGARA</u>	_____	<u>eduardo Vergara</u>
31) <u>DIEGO BORGOS</u>	_____	<u>Diego B.</u>
32) <u>CONSUELO CALDERON</u>	_____	<u>Consuelo Calderon</u>
33) <u>BEATRIZ ZAPATA</u>	_____	<u>Beatriz Zapata</u>
34) <u>YOLANDA PELAEZ</u>	_____	<u>Yolanda Pelaez</u>
35) <u>CELMIRA DIVAS</u>	_____	<u>Celmira Divas</u>
36) <u>CARLOS BALANTA</u>	_____	<u>CARLOS BALANTA</u>
37) <u>MARTHA GOMEZ</u>	_____	<u>Martha Gomez</u>
38) <u>JOSE PATIÑO</u>	_____	<u>Jose Patiño</u>
39) <u>FRANCISCO YEPEZ</u>	_____	<u>Francisco Yeper</u>
40) <u>MARLEN CASAS</u>	_____	<u>Marlen Casas</u>

NOMBRE	CEDULA DE CIUDADANIA	FIRMA
41) <u>JHON FELIPE DELGADO</u>	_____	Jhon F.D.
42) <u>JUAN CARLOS GALFANO</u>	_____	Juan C.
43) <u>IVAN FELVANDER</u>	_____	Ivan F.
44) <u>MARIA CLAUDIA OLAYA</u>	_____	M.C.O.
45) <u>ALBA CARVAJAL</u>	_____	Alba C.
46) <u>TERESA AYALA</u>	_____	Teresa Ayala
47) <u>JULIO CESAR ORTIZ</u>	_____	Julio C.
48) <u>LUCILA MUÑOZ</u>	_____	Lucila M.
49) <u>OLGA PLATA</u>	_____	Olga Plata.
50) <u>LEONARDO OVALLE</u>	_____	Leonardo Ovalle
51) <u>RICARDO ZUÑIGA</u>	_____	Ricardo Z.
52) <u>ADRIANA ESTIMADA</u>	_____	Adriana E.
53) <u>WILSON PIEDRAHITA</u>	_____	Wilson P.
54) <u>ABTURO VELA</u>	_____	Abturo V.
55) <u>MARCO TOLIO VARGAS</u>	_____	Marco T. V.
56) <u>CRISTOBAL HAZEN</u>	_____	Cristobal M.
57) <u>DARIO GUTIERRES</u>	_____	Dario G.