

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVOS	3
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. JUSTIFICACIÓN	4
5. MARCO CONCEPTUAL	4
5.1. DEFINICIONES:.....	4
5.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	4
6. MARCO NORMATIVO	7
7. SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES.....	7
8. ATENCION DIFERENCIAL Y ATENCION PREFERENCIAL	12
9. BIBLIOGRAFÍA	13

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

1. INTRODUCCIÓN

Los usuarios de la salud gozan de derechos y deberes que deben ser reconocidos y garantizados por las diferentes entidades y personas que prestan los servicios de salud, tanto en la parte de trámites administrativos, como en la propia prestación de los servicios médico asistenciales.

En general, los derechos y deberes de los usuarios en salud se pueden clasificar en afiliación, atención en salud, información, libre elección y movilidad y prestaciones económicas.

El usuario de los servicios de salud tiene derecho fundamental a unos cuidados que respeten su dignidad personal, valores culturales, sociales y espirituales; sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política, origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

Es por ello que, para la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, se ha elaborado el siguiente manual para resaltar la importancia del conocimiento que de los derechos y deberes deben tener los usuarios y los colaboradores; así como la metodología a emplear para el desarrollo del Manual en cada sede de la institución.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer parámetros para desarrollar en la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, por medio de actividades educativas que permitan la apropiación de los mismos a los colaboradores y usuarios.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Socializar los deberes y derechos de los usuarios en las salas de espera de las sedes de la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza.
2. Dar a conocer la información de deberes y derechos a través de diferentes medios de comunicación como: piezas comunicativas, videos institucionales, página web y redes sociales a los usuarios que asisten a la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza.
3. Lograr afianzar los niveles de satisfacción de los usuarios con los servicios que se prestan en la institución, a través del respeto de los derechos y el conocimiento de los deberes por parte de los funcionarios y colaboradores, a través de capacitaciones, wallpaper, piezas comunicativas.

3. ALCANCE

Involucra a todos los usuarios, familias y comunidad en general que asiste a las sedes de la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, al igual que al personal asistencial y administrativo de la institución.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

4. JUSTIFICACIÓN

La participación social en el sector salud se ejerce para contribuir de forma propositiva en el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, buscando garantizar la prestación de los servicios en salud con Calidad y Humanización.

Dentro de las formas de participación en salud encontramos los espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud individual, familiar y comunitaria en los servicios de salud.

La siguiente información sobre derechos y deberes de los usuarios que acuden a la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, representa un instrumento muy importante para realizar la pedagogía en la comunidad y se convierten en insumos valioso que tienen al alcance para hacer valer sus derechos en materia de atención en salud y cumplir con los deberes con responsabilidad como normatividad lo establece.

5. MARCO CONCEPTUAL

5.1. DEFINICIONES:

DERECHO: Es la facultad que tiene el ser humano de hacer una cosa, de disponer de ella ó exigir algo de una persona o institución.

DEBER: Es estar obligado a algo por una ley o norma o convicción.

ENFERMEDAD: Es el desequilibrio entre el bienestar físico, mental y social.

EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
		VERSION: 01 FECHA: 08/06/2022
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO		
PROCESO: SIAU		
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y por tanto incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

ORIENTACIÓN AL USUARIO/PACIENTE/CLIENTE: Se refiere a la forma en que están organizados en servicios. Los servicios prestados por la ESE, deben adaptarse a las necesidades e intereses de los usuarios.

SALUD: Es el máximo grado de bienestar físico, mental y social y de la capacidad de funcionamiento de un individuo o su comunidad, que va más allá de la ausencia de enfermedad.

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas o incluso se les da algo más de lo que ellos esperan encontrar.

5.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

A continuación, se presentan los derechos y deberes de los usuarios que acceden a los servicios en la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, con el fin de propender junto al programa de humanización la importancia del conocimiento y sensibilizaron de los Derechos y Deberes para garantizar el mejoramiento de la calidad y calidez en la prestación de los servicios de salud.

DERECHOS

1. **ELECCIÓN:** Libertad de elegir a su médico o profesional tratante.
2. **COMUNICACIÓN:** Plena y clara con el equipo de salud y médico tratante.
3. **BUEN TRATO:** Recibir un trato digno, amable, respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
4. **PRESTACIÓN:** De los diferentes servicios con la tecnología y recursos disponibles en la institución.
5. **ACCESO:** A los servicios en los horarios que establece la institución.
6. **EXPLICACIÓN:** Por parte de los funcionarios competentes; de la información relacionada con la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.
7. **CONOCIMIENTO:** De los registros de su estado de salud y atención en términos que establece la ley.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

8. **CONFIDENCIALIDAD:** De la información relacionada con su estado de salud de conformidad con las normas legales vigentes.
9. **INTIMIDAD:** En la consulta médica y la información contenida en la historia clínica.
10. **PRESCRIPCIÓN:** Recibir la formula con los medicamentos en forma escrita, así como una clara explicación del uso de los mismos.
11. **PARTICIPAR:** En las diferentes modalidades de participación ciudadana
12. **SEGUNDA OPINIÓN MEDICA:** Solicitarla cuando el usuario lo considere pertinente, brindando mayor confianza sobre el diagnóstico y alternativas de tratamiento.

DEBERES

1. **RESPONSABILIDAD:** En el cuidado integral de su salud, siguiendo indicaciones, así como las recomendaciones formuladas por el personal de salud como las recibidas en los programas de salud y los programas de promoción y prevención de enfermedades.
2. **TOMAR CONCIENCIA:** De sus condiciones de salud y de las repercusiones que tiene para su comunidad.
3. **BRINDAR INFORMACIÓN:** Completa y verás de su estado de salud y de su seguridad social a la institución.
4. **OFRECER UN TRATO:** Digno, amable, respetuoso a los empleados y demás usuarios de la institución.
5. **RESPETAR:** La intimidad de los demás usuarios.
6. **CONSERVAR:** Los bienes y elementos de la institución, en especial los baños.
7. **ASISTIR:** Puntualmente a su cita, o de ser necesario cancelarla con anterioridad.
8. **COMPROMETERSE:** Con el manejo de las basuras, de acuerdo a los rótulos de cada caneca.
9. **ACTUAR:** De manera solidaria ante las situaciones que pongan peligro la vida o salud de los demás.
10. **ASUMIR:** Las decisiones sobre su salud y hacer uso racional de los servicios de la institución.
11. **PROCURAR:** El cuidado de su salud oral personal y de la familia.
12. **UTILIZAR:** Los servicios de la oficina de atención al usuario y de gestión de calidad para reclamos sugerencias y felicitaciones.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

6. MARCO NORMATIVO

Ley 1751 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

Resolución 4343 de 2012: se expide la regulación sobre deberes y derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, más conocida como ley de deberes y derechos de los pacientes. Esta es una normativa colombiana que reglamenta las acciones concernientes a la atención de éstos por parte de las instituciones de la salud con la intención de asegurar un derecho a un trato digno, así como un consentimiento informado que permite a los afiliados al Sistema General de Salud y Seguridad Social contar con la documentación adecuada y suficiente para el ejercicio de sus derechos.

Resolución 13437 de 1991: adopta como postulados básicos el propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas, además de garantizar a todo paciente el ejercer sin restricciones los derechos descritos en esta resolución por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.

Decreto 612 de 2018. *Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.* Específicamente para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”

7. SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES

Para la divulgación de los Derechos y Deberes del usuario, se realizarán los talleres en salas de espera de las cinco sedes de la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, mediante la metodología participativa con los asistentes a la actividad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

En dicha socialización está diseñado para ser aplicado en un tiempo de 20 minutos 3 días a la semana y de manera continua en los televisores a través de videos institucionales, con los usuarios que se encuentren en las salas de espera de las sedes de la institución.

Dentro de la metodología empleada en la E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, se realiza la socialización y sensibilización de los derechos y deberes, de forma mensual, se elige un derecho y un deber y es socializado por parte del personal asistencial en el momento de la consulta, a su vez se emplean rotafolios en los consultorios y en el área de SIAU para fortalecer el derecho y el deber del mes. Al finalizar cada actividad se contará con el soporte de listado de asistencia al taller.

Por otra parte, desde la oficina de atención al usuario se realiza la estrategia de socialización de deberes y derechos en sala de espera en las 5 sedes de la institución, con la colaboración del personal de línea de frente quienes cuentan con el material disponible informativo, impreso y actualizado, que contiene:

- Folletos Deberes y derechos de los usuarios (Anexos)
- Horarios de atención y servicios, información impresa en carteles y publicados en cartelera informativa

Como evidencia de dichas socializaciones se entrega listado de firmas de recibido de la información y registro fotográfico.

Para la socialización a funcionarios y contratistas de la institución y se logre sensibilizar en la importancia de conocer los deberes y derechos de nuestros usuarios y adherirse a ellos, se realizan actividades como:

- Socialización en inducción y reinducción del personal
- Transmisión de manera constante en los televisores de sala de espera
- Socialización a través de los Wallpaper de los computadores de todo el personal, para que desde allí logren comunicar a los usuarios el deber y el derecho del mes

Se realiza acta mensual de las socializaciones con los insumos presentados por los colaboradores encargados.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: Prestación De los diferentes servicios con la tecnología y recursos disponibles en la institución.

Deber: Conservar Los bienes y elementos de la institución en especial los baños.




www.msoacha.gov.co
 PMA 729902

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: Acceso A los servicios en los horarios que establece la institución.

Deber: Asistir Puntualmente a su cita o de ser necesario cancelarla con antelación.




www.msoacha.gov.co
 PMA 729902

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: Explicación Por parte de los funcionarios competentes de la información relacionada con la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

Deber: Actuar De manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de los demás.




www.msoacha.gov.co
 PMA 729902

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: Conocimiento De los registros de su estado de salud y atención en términos que establece la ley.

Deber: Responsabilidad En el cuidado integral de su salud, siguiendo indicaciones, así como las recomendaciones formuladas por el personal de salud, como las recibidas en los programas de salud y los programas de promoción y prevención de enfermedades.




www.msoacha.gov.co
 PMA 729902

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

	<h1>E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA</h1>	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: **Confidencialidad** De la información relacionada con su estado de salud de conformidad con las normas legales vigentes.

Deber: **Respetar** La intimidad de los demás usuarios.




 E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza
www.essoacha.gov.co
 PBX: 7293922

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: **Intimidad** En la consulta médica y la información contenida en la Historia Clínica.

Deber: **Procurar** El cuidado de su salud oral tanto personal como de su familia.




 E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza
www.essoacha.gov.co
 PBX: 7293922

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: **Prescripción** Recibir la fórmula de los medicamentos de forma escrita así como una clara explicación del uso de los mismos.

Deber: **Comprometerse** Con el manejo de las basuras de acuerdo a los rótulos de cada caneca.




 E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza
www.essoacha.gov.co
 PBX: 7293922

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: **Participar** En las diferentes modalidades de participación ciudadana.

Deber: **Utilizar** Los servicios de la oficina de atención al usuario y de gestión de calidad para reclamos, sugerencias y felicitaciones.




 E.S.E. Municipal de Soacha Julio César Peñaloza
www.essoacha.gov.co
 PBX: 7293922

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

	E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: Segunda opinión Médica Solicitarla cuando el usuario lo considere pertinente brindando mayor confianza sobre el diagnóstico y alternativas de tratamiento.

Deber: Asumir Las decisiones sobre su salud y hacer uso racional de los servicios de la institución.




www.esesoacha.gov.co
 PBX: 7293922

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: Elección Libertad de elegir a su médico o profesional tratante.

Deber: Tomar conciencia De sus condiciones de salud y de las repercusiones que tiene en su comunidad.




www.esesoacha.gov.co
 PBX: 7293922

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: Comunicación Plena y clara con el equipo de salud y médico tratante.

Deber: Brindar información Completa y veraz de su estado de salud y de su seguridad social a la institución.




www.esesoacha.gov.co
 PBX: 7293922

DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Derecho: Buen Trato Recibir un trato digno y amable respetando sus creencias costumbres y opiniones.

Deber: Ofrecer un trato Digno amable respetuoso a los empleados y demás usuarios de la institución.




www.esesoacha.gov.co
 PBX: 7293922

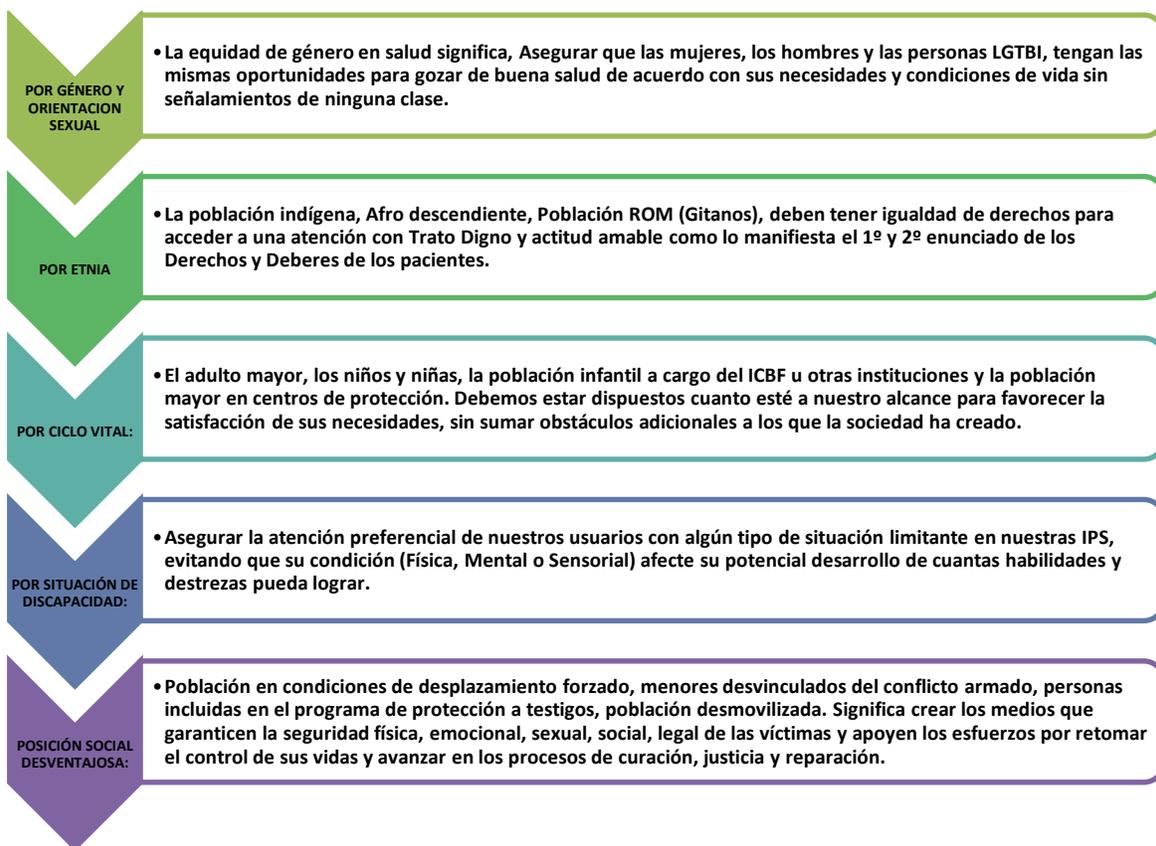
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

		E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002
PROCESO: SIAU		VERSION: 01
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022

8. ATENCION DIFERENCIAL Y ATENCION PREFERENCIAL

La E.S.E. Municipal de Soacha Julio Cesar Peñaloza, dentro de su valoración por el usuario, se ha esforzado por brindarle al cliente externo servicios de salud con mayor calidez y compromiso, apoyados en los Derechos y Deberes del Usuario, donde somos consecuentes con la diversidad de etnias, género, orientación sexual, edad, discapacidad o condición social con limitaciones que pueda tener el usuario.

Por esto dentro del quehacer diario, desde cada uno de nuestros servicios, velamos por la eliminación de actos de discriminación, a los diferentes grupos clasificados así:



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente

		E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA	
MACROPROCESO: ESTRATÉGICO	Manual: DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	CODIGO: E-SIAUSU-MA 002	
PROCESO: SIAU		VERSION: 01	
SUBPROCESO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA: 08/06/2022	

Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Ley 1751 de 2015, Ministerio de Salud y Protección Social, Colombia.
- Resolución 4343 de 2012, Ministerio de Salud y Protección Social, Colombia.
- Resolución 13437 de 1991, Ministerio de Salud y Protección Social, Colombia.

MODIFICACIONES Y CAMBIOS					
VERSIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN
1	Alexis Viviana López Rico Líder SIAU - Humanización	Yeni Escobar Peñaloza Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	María Victoria Herrera Roa	Creación	08/06/2022
2					
DOCUMENTOS RELACIONADOS					
No	NOMBRE				CÓDIGO
1	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN				EV-SIGHU-PO 001
2	MANUAL SIAU				
3	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO				

Lugar y Tiempo de Archivo: De acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXIS VIVIANA LOPEZ RICO Líder SIAU y Humanización	YENI ESCOBAR PEÑALOZA - Líder de Calidad JULIA ANDREA DE ÁVILA HEREDIA - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gestión Interna	MARIA VICTORIA HERRERA ROA Gerente