(19 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD, DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) Y DE LAS PERSONAS MAYORES DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL en ejercicio de sus atribuciones legales y especialmente las conferidas en Decreto de 312 Nombramiento No 4112.010.20.0173-2024 de marzo 22 de 2024 de la Alcaldía Distrital de Cali y Acta de posesión N.°. 254 del 01 de abril de 2024.

CONSIDERANDO

Que la Resolución 13437 de 1991 establece principios relacionados con el trato digno, la información al paciente, la confidencialidad y la participación en las decisiones sobre la atención en salud.

Que el Estado colombiano reconoce la especial protección de las personas mayores y promueve el envejecimiento digno, activo y saludable, conforme a lo establecido en la Ley 1251 de 2008.

Que la Resolución 229 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social adopta la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Afiliadas y de los Pacientes del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que la Ley 1581 de 2012 establece disposiciones para la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información de los usuarios

Que la Ley 1733 de 2014 reconoce el derecho de los pacientes a recibir cuidados paliativos integrales para el manejo del dolor y del sufrimiento asociado a enfermedades crónicas, degenerativas o terminales.

Que la salud es un derecho fundamental autónomo reconocido por la Ley 1751 de 2015, la cual establece que todas las personas tienen derecho a recibir servicios de salud de manera oportuna, eficaz, con calidad, seguridad y sin discriminación.

Que el Decreto 780 de 2016 compila la normatividad del sector salud y establece disposiciones relacionadas con la organización, prestación y garantía de los servicios de salud, así como la protección de los derechos de los usuarios del sistema.

Que la Ley 1850 de 2017 establece medidas para prevenir, sancionar y erradicar el maltrato, abandono, negligencia y cualquier forma de violencia contra las personas mayores, reforzando la obligación de las instituciones y de la sociedad de garantizar su protección, dignidad y bienestar.

La Resolución 5095 de 2018, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, adopta el "Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1". Este manual enfoca los deberes y derechos en la humanización, seguridad del paciente, intimidad, trato digno y la participación de usuarios y familias en los procesos

Que la Resolución 2665 de 2018 regula el derecho de las personas a manifestar su voluntad respecto a tratamientos médicos en situaciones clínicas futuras.

Que la Resolución 3100 de 2019 define los procedimientos y condiciones obligatorias para la inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud en Colombia, y dispone que las instituciones prestadoras de servicios de salud deben garantizar el respeto, divulgación y cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios como parte de las condiciones de habilitación.

Que la ISO 7101:2023 establece principios para los sistemas de gestión de calidad en organizaciones de salud, promoviendo la atención centrada en la persona, la seguridad del paciente, la participación del usuario y la mejora continua de la calidad.

(19 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD, DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) Y DE LAS PERSONAS MAYORES DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

Que el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, en cumplimiento de su misión institucional, debe garantizar una atención integral, humanizada, segura y centrada en la persona mayor, promoviendo el respeto por los derechos y el cumplimiento de los deberes de los pacientes, residentes, familiares y cuidadores.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la declaración de Derechos y Deberes en la Atención en Salud y de la Persona Mayor de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, la cual, será de obligatorio conocimiento y cumplimiento por parte del talento humano en salud, personal administrativo, usuarios, familiares y cuidadores vinculados al E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETIVO: Establecer y divulgar los derechos y deberes en la atención en salud y de las personas mayores atendidas en el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, con el propósito de garantizar una atención digna, segura, humanizada y centrada en la persona, promoviendo la participación de los usuarios, familiares y cuidadores en el proceso de atención.

ARTÍCULO TERCERO: ALCANCE: La presente resolución aplica a todos los usuarios, pacientes, familiares, cuidadores, talento humano en salud, personal administrativo, contratistas y demás colaboradores vinculados a la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, quienes deberán promover y garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos y deberes aquí establecidos.

ARTÍCULO CUARTO: DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD:

4.1 DERECHOS EN SALUD:

4.1.1 Acceso a Servicios de Salud: Derecho a acceder a servicios de salud. Sin que se impongan trámites administrativos adicionales a los establecidos por la ley.

4.1.2 Servicios con Calidad: Que le presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios de manera oportuna, segura y pertinente.

4.1.3 Información: Derecho a recibir información completa, clara y veraz sobre su estado de salud, tratamientos, procedimientos a recibir y de los riesgos de estos.

4.1.4 Confidencialidad: Derecho a que la información relacionada con su estado de salud, historia clínica y proceso de atención sea manejada con estricta confidencialidad y reserva.

4.1.5 Recibir los servicios de salud: En condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad.

4.1.6 Trato Digno: Derecho a recibir un trato respetuoso, digno, humanizado y libre de cualquier tipo de discriminación por parte del personal de salud y demás colaboradores de la institución.

4.1.7 Segunda Opinión: Derecho a solicitar una segunda opinión médica sobre su diagnóstico, tratamiento o pronóstico, y a que se le valore el concepto emitido por otro profesional de salud.

4.1.8 Reclamo y Sugerencia: Derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones y a obtener una respuesta oportuna.

(19 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD, DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) Y DE LAS PERSONAS MAYORES DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

4.1.9 Participación: Derecho a participar en las decisiones sobre políticas de salud que los afecten y en los espacios de participación social que promueva la institución.

4.1.10 Libre Elección: Elegir el profesional de su preferencia según disponibilidad institucional.

4.1.11 Consentimiento Informado: Derecho a aceptar o rechazar de manera libre, voluntaria e informada los procedimientos, tratamientos e intervenciones en salud, previa información clara, suficiente y comprensible sobre sus beneficios, riesgos, alternativas y posibles consecuencias.

4.1.12 Derecho de acceso a la historia clínica: Conocer, consultar y solicitar copia de su historia clínica de acuerdo con la normatividad vigente.

4.1.13 Derecho a la seguridad del paciente: Recibir una atención segura, orientada a prevenir riesgos y eventos adversos durante la prestación del servicio.

4.1.14 Derecho a recibir información sobre costos cuando aplique: Ser informado sobre copagos, cuotas moderadoras o cobros autorizados antes de la prestación del servicio.

4.1.15 Derecho a morir con dignidad: Derecho a recibir cuidados paliativos y se respete sus decisiones y voluntades relacionadas con el final de la vida, conforme a la normatividad vigente.

4.2 DEBERES EN SALUD:

4.2.1 Cuidado de la Salud: Deber de cuidar su propia salud, la de su familia y la de su comunidad.

4.2.2 Respeto a los Profesionales de la Salud: Deber de tratar con respeto a los profesionales y demás personal de salud.

4.2.3 Cumplimiento de Indicaciones Médicas: Deber de seguir de manera responsable las indicaciones, tratamientos y recomendaciones prescritos por los profesionales de salud.

4.2.4 Uso Racional de Servicios: Deber de hacer uso responsable y racional de los servicios de salud.

4.2.5 Informar Verazmente: Deber de proporcionar información veraz y completa sobre su estado de salud a los profesionales de salud.

4.2.6 Cumplir Normas y Reglamentos: Deber de cumplir con las normas. Cumplir con el reglamento establecidos por la institución de salud y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.

4.2.7 Contribución Financiera: Pagar los copagos o cuotas moderadoras que correspondan según su régimen (Contributivo o Subsidiado).

4.2.8 Cuidado de los Recursos: Deber de contribuir al cuidado y buen uso de los recursos del sistema de salud.

4.2.9 Solidaridad: Deber de actuar de manera solidaria ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

(19 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD, DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) Y DE LAS PERSONAS MAYORES DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

ARTÍCULO QUINTO: DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LA PERSONA MAYOR.

5.1 DERECHOS DE LA PERSONA MAYOR: En la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel se garantiza una atención integral, segura, humanizada, centrada en la persona mayor y con enfoque diferencial, en concordancia con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1251 de 2008, la Ley 1751 de 2015, la Ley 2055 de 2020 y demás normas concordantes, a saber:

5.1.1 Derecho a una vida digna, segura y libre de violencia:

- Ser protegido contra el maltrato, abuso, negligencia o abandono.
- Recibir trato humanizado, respetuoso y sin discriminación.
- Atención bajo condiciones de seguridad del paciente

5.1.2 Derecho a la atención integral en salud con calidad:

- Acceso oportuno, continuo, seguro y pertinente a los servicios de salud.
- Atención por talento humano competente y en condiciones habilitadas.
- Recibir información clara, suficiente y comprensible sobre su estado de salud.
- Continuidad del cuidado y gestión del riesgo en salud.

5.1.3 Derecho a la autonomía y consentimiento informado:

- Decidir sobre su tratamiento y cuidado.
- Derecho a solicitar una segunda opinión médica y a elegir el profesional de su preferencia según disponibilidad institucional.
- Aceptar o rechazar procedimientos mediante consentimiento informado.
- Respeto por su privacidad, confidencialidad y dignidad.

5.1.4 Derecho a la participación y atención centrada en la persona:

- Ser escuchado y participar en decisiones sobre su atención.
- Incluir a la familia o cuidador en el proceso de atención.
- Participar en programas de bienestar y envejecimiento activo.

5.1.5 Derecho a la protección y bienestar integral:

- Acceso a alimentación adecuada, vivienda digna, higiene y cuidado.
- Protección de sus bienes y recursos.
- Recibir apoyo psicosocial y emocional.

5.1.6 Derecho a la inclusión social y no discriminación

- No ser discriminado por edad.
- Acceso a actividades recreativas, culturales y educativas.

5.2 DEBERES DE LA PERSONA MAYOR: En coherencia con el modelo de atención centrado en el usuario y la corresponsabilidad:

5.2.1 Autocuidado y adherencia

- Seguir las recomendaciones del equipo de salud.
- Participar activamente en su proceso de cuidado.

(19 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD, DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) Y DE LAS PERSONAS MAYORES DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

5.2.2 Suministro de información veraz

- Brindar información completa y clara sobre su estado de salud.

5.2.3 Respeto y convivencia

- Respetar al personal de salud, cuidadores y otros usuarios.
- Cumplir normas institucionales.

5.2.4 Uso adecuado de los servicios:

- Utilizar responsablemente los servicios, insumos y recursos institucionales.

5.2.5 Participación

- Participar en actividades de bienestar, seguridad del paciente y mejora de la calidad.

5.3 CORRESPONSABILIDAD DE LA FAMILIA Y/O CUIDADORES: En el marco de la normatividad colombiana y estándares de calidad:

- Garantizar acompañamiento afectivo y apoyo continuo.
- Evitar el abandono y promover la integración familiar.
- Apoyar la toma de decisiones en salud cuando se requiera.
- Suministrar información relevante para el cuidado.
- Participar en el plan de atención y seguimiento.

ARTÍCULO SEXTO: COMPROMISO INSTITUCIONAL: La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel garantiza el reconocimiento, respeto, protección y promoción de los derechos y deberes en salud y de la persona mayor, brindando una atención integral, segura, humanizada y centrada en la persona.

ARTÍCULO SÉPTIMO: LÍNEAS ESTRATÉGICAS: Para garantizar el conocimiento de los derechos y deberes por parte de los usuarios, La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel desarrollará:

- **Educación al usuario y su familia:** Garantizar la orientación sobre derechos y deberes desde el ingreso, durante la atención y mediante actividades educativas programadas, apoyadas en medios de comunicación institucionales.

- **Fortalecimiento del sistema PQRS:** Promover el uso de los canales institucionales para la expresión de derechos, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- **Capacitación del talento humano:** Desarrollar procesos de formación continua para el personal, orientados a la promoción, educación y aplicación de los derechos y deberes de los usuarios.

ARTÍCULO OCTAVO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD Y DE LA PERSONA MAYOR: Para la medición del cumplimiento de la presente política, se establecerán y analizarán indicadores asociados a cada una de las líneas estratégicas definidas.

Así mismo, la institución adoptará y hará seguimiento a aquellos indicadores que considere pertinentes dentro de su sistema de gestión, en coherencia con los indicadores institucionales de calidad, seguridad del paciente y experiencia del usuario.

(19 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD, DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (SGSSS) Y DE LAS PERSONAS MAYORES DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

ARTÍCULO NOVENO: MECANISMO DE DIVULGACIÓN: La presente política se divulgará por los medios y canales definidos en la institución, entre los cuales están:

- Jornadas de capacitación programadas.
- Inducciones institucionales.
- Carteleras internas.
- Página web.

Dado en Santiago de Cali, a los (19) días del mes de junio de 2026.

PUBLÍQUESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

HAROLD ALBERTO SUAREZ CALLE
GERENTE
E.S.E HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL.

Elaboró: Francy Lorena Diaz Vasquez- Subgerente Científica y Asistencial - HGYASM
Revisó: Héctor Gerardo Hurtado Escobar- Procesional Agremiado- ASOSINDI.