RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

El suscrito Gerente de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL GERIÁTRICO y ANCIANATO SAN MIGUEL, en uso de sus facultades y en especial las conferidas en el Decreto de nombramiento No. 4112.010.20.0173 de la Alcaldía Distrital de Cali y Acta de posesión N°. 0254 del 01 de abril de 2024, y

CONSIDERANDO

Que, el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, y que las autoridades deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que, la Ley 87 de 1993 establece la responsabilidad de las entidades públicas en la adopción de sistemas de control interno, orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales, entre los cuales se incluyen instrumentos de gestión organizacional como los manuales internos.

Que, el artículo 2 de la Ley 1438 de 2011 establece como principio fundamental del sistema de salud el respeto por la dignidad humana, lo que implica fomentar ambientes institucionales armónicos, incluyentes, éticos y respetuosos tanto para los usuarios como para el talento humano en salud..

Que, la Resolución 1479 de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social adoptó el Código de Ética del Sector Salud, el cual orienta a los servidores del sector en la consolidación de relaciones laborales fundamentadas en la integridad, el respeto mutuo y la atención humanizada.

Que, el Manual de Convivencia Institucional es una herramienta que permite orientar las relaciones humanas dentro de la institución, propiciando espacios de respeto, comunicación efectiva, inclusión, manejo adecuado de conflictos y una cultura organizacional fundamentada en principios éticos.

Que, mediante el Manual de Convivencia Institucional adoptado el 7 de abril de 2023, la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel formalizó las disposiciones que regulan la convivencia al interior de la entidad

Que, con el fin de actualizar dicho manual conforme a las transformaciones organizacionales, normativas y sociales, se elaboró un nuevo documento que recoge los lineamientos actualizados de convivencia y buen trato.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

San Miguel
E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

ARTÍCULO PRIMERO. Actualizar el Manual de Convivencia Institucional de la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, emitido el 07 de abril de 2023, por el que se establece el siguiente texto, el cual hace parte integral de la presente resolución:

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO
PAGINAS

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVO GENERAL 3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3
ALCANCE 3
1. COMPONENTE HORIZONTE INSTITUCIONAL 3
1.1 MISIÓN ..... ¡Error! Marcador no definido.
1.2 VISIÓN ..... ¡Error! Marcador no definido.
1.3 MARCO LEGAL 4
1.3.1 DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES 4
1.3.2 DE LOS DERECHOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES 4
1.3.3 LEY 1171 de 2007 5
1.4 POLÍTICA INSTITUCIONAL 5
1.5 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES 5
1.6 VALORES ÉTICOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE LA PERSONA MAYOR 6
1.7 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN 7
2. COMPONENTE IMÁGEN Y PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL 7
2.1 ASOCIACIÓN DE USUARIOS 8
3. COMPONENTE DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS RESIDENTES 8
3.1 DERECHOS 9
3.2 DEBERES 10
4. COMPONENTE DE HIGIENE GENERAL Y PRESENTACIÓN PERSONAL 11
5. COMPONENTE DE CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CONVIVENCIA 12
6. COMPONENTE DE FALTAS E INCUMPLIMIENTO AL MANUAL DE CONVIVENCIA CORRECTIVOS Y SANCIONES 123
6.1 FALTAS LEVES 12
6.2 FALTAS GRAVES: 134
7. COMPONENTE DE ATENCIÓN INTERDISCIPLINARIA 145
7.1.1 LLAMADO DE ATENCIÓN VERBAL Y ESCRITA: 14
7.1.2 ACTA DE INTERVENCIÓN Y COMPROMISO: ..... ¡Error! Marcador no definido.
7.1.3 CANCELACIÓN DEL CUPO: 146
7.1.4 RETIRO VOLUNTARIO: 15
8. COMPONENTE DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y CONVIVENCIA 15
9. COMPONENTE DE SALIDAS DE LA INSTITUCIÓN 167
9.1 SALIDA GENERAL: 168
9.2 SALIDA ESPECIAL: 17
10. COMPONENTE DE VISITAS A LOS RESIDENTES 179
11. COMPONENTE DE ATENCIÓN EN SALUD 20
11.1 ATENCIÓN INTEGRAL 20
12. COMPONENTE OCUPACIÓN DEL TIEMPO LIBRE 191
13. COMPONENTE DE DIRECTRICES COMPLEMENTARIAS 191

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel comprometida con el modelo integral de atención en el servicio de salud y el bienestar de la población persona mayor, construye el presente Manual para la Convivencia y buen trato, que establece normas que proporciona el cumplimiento de los Derechos y Deberes humanos, promoviendo un ambiente de respeto, dignidad, bienestar y apoyo mutuo entre los residentes, el personal, redes de apoyo social y familiar, con el fin de garantizar una convivencia armónica y respetuosa dentro de la institución, la cual se rige por las disposiciones de la Constitución Política de Colombia, las leyes que protegen a la población persona mayor en Colombia y el manual de convivencia institucional.

OBJETIVO GENERAL

Establecer normas y pautas claras que regulen el funcionamiento, convivencia adecuada, el buen trato y la administración de los procesos, garantizando el ejercicio y cumplimiento de los Derechos y Deberes de los residentes con una atención integral,

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las bases fundamentales de prevención y formación para la convivencia y el buen trato, promoviendo las condiciones del desarrollo humano de la persona mayor.

- Promover los derechos y deberes vigentes de la institución para regular los mecanismos de protección de la población persona mayor y de los actores involucrados de la ESE.

- Brindar accesibilidad de los servicios de salud y atención integral a la población persona mayor.

- Promover la Humanización en la atención integral de la persona mayor en los espacios institucionales.

- Propiciar espacios de Participación con los actores de E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, fortaleciendo la autonomía en la toma de decisión y el libre desarrollo de la personalidad.

ALCANCE

La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, cuenta con un manual para la convivencia y el buen trato, aplica para todos los residentes de larga estancia, particulares, adultos pensionados y centro día). Por lo tanto, los lineamientos y componentes establecidos en el presente documento, son de obligatorio cumplimiento para todas las personas que hacen parte de la institución. Este documento cuenta con el objetivo de actualizar las dinámicas sociales, normas y leyes que garantiza el derecho y el compromiso de los residentes.

1. COMPONENTE HORIZONTE INSTITUCIONAL

1.1. VISIÓN

Brindar atención Integral de alta calidad a nuestros pacientes geriátricos y residentes del Ancianato San Miguel, promoviendo su bienestar y dignidad mediante servicios asistenciales especializados, infraestructura moderna y tecnología avanzada. Nos

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

comprometemos con el mejoramiento continuo y la sostenibilidad financiera para garantizar un entorno seguro y acogedor que mejore la salud y calidad de vida de nuestras personas mayores.

1.2. MISIÓN

Ser el Hospital Geriátrico y Ancianato líder en la región, reconocido por nuestra excelencia en atención, innovación, tecnología y el enfoque humano, asegurando siempre el respeto a la dignidad humana y el bienestar de nuestros residentes y pacientes.

1.3 MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991

1.3.1 DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Art 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Art 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Art 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

1.3.2 DE LOS DERECHOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES

Art 46. El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia.

Ley 271 de 1996. Art 1: Establece el Día Nacional de las Personas de la Tercera Edad y del Pensionado, el cual se celebrará el último domingo del mes de agosto de cada año.

Ley 1251 de 2008. Art 1: Tiene como objeto proteger, promover, restablecer y defender los derechos de las personas mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez.

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

Ley 1315 de 2009: Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de las personas mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención.

Art 1: La presente ley busca garantizar la atención y prestación de servicios integrales con calidad a la persona mayor en las instituciones de hospedaje, cuidado, bienestar y asistencia social.

Art 2: En la aplicación de la presente ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Persona Mayor:** Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.
- **Centros de Protección Social para la Persona Mayor**: Instituciones de Protección destinadas al ofrecimiento de servicios de hospedaje, de bienestar social y cuidado integral de manera permanente o temporal a personas mayores.
- **Centro Día:** Instituciones destinadas al cuidado, bienestar integral y asistencia social de las personas mayores que prestan sus servicios en horas diurnas.

Ley 1276 del 2009. Art 1: La presente ley tiene por objeto la protección a las personas de la tercera edad (o personas mayores) con el puntaje vigente del Sisbén, la metodología IV, a través de los Centros Vida, como instituciones que contribuyen a brindarles una atención integral a sus necesidades y mejorar su calidad de vida.

Ley 2055 del 2020: Se aprueba la "convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores" **Art 1:** "El objeto de la convención es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad. Lo dispuesto en la presente Convención no se interpretará como una limitación a derechos o beneficios más amplios o adicionales que reconozcan el derecho internacional o las legislaciones internas de los Estados Parte, a favor de la persona mayor. Si el ejercicio de los derechos y libertades mencionados en esta Convención no estuviere ya garantizado por disposiciones legislativas o de otro carácter, los Estados Parte se comprometen a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones de esta Convención, las medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos tales derechos y libertades.

1.3.3 LEY 1171 de 2007

Art 1. La presente ley tiene por objeto conceder a las personas mayores de 62 años beneficios para garantizar sus derechos a la educación, a la recreación, a la salud y propiciar un mejoramiento en sus condiciones generales de vida.

1.4 POLÍTICA INSTITUCIONAL

La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, está comprometida con la atención integral y bienestar de la población persona mayor, brinda a los residentes y usuarios un cuidado seguro y humanizada. Promoviendo el mejoramiento continuo en los servicios, impulsando el desarrollo de las acciones transversales e integrales enfocadas en la promoción y prevención, para mejorar la calidad de vida e integración a la vida en comunidad y sociedad, impulsados por la participación en los ámbitos sociales y culturales. Por consiguiente, la política de envejecimiento y vejez del manual de convivencia institucional, se estructura con base en la interrelación de los componentes que implican el compromiso del Estado, la institución como de las redes de apoyo en los derechos y deberes en la protección social integral.

1.5 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

La Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022-2031 adoptada por el Decreto 681 de 2022 tiene como propósito garantizar las condiciones necesarias para el

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

envejecimiento saludable y la vivencia de una vejez digna, autónoma e independiente en igualdad, equidad y no discriminación, en el marco de la protección, promoción, defensa y restablecimiento de los derechos humanos y bajo el principio de corresponsabilidad individual, familiar, social y estatal, la cual se desarrollará a través de seis ejes estratégicos y 25 líneas de acción. Dicho esto, los principios institucionales en la E.S.E Hospital Geriátrico Ancianato San Miguel son:

CALIDAD HUMANA: Pensamos principalmente en las buenas relaciones que debe haber entre los servidores públicos, colaboradores y usuarios de nuestra institución, actuando con respeto y tolerancia.

CREATIVIDAD: Nuestra imaginación, proyectos e ideas, están encaminados hacia el mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores, proyectando una institución, hacia el futuro.

CORRESPONSABILIDAD: Es la responsabilidad que comparten dos o más personas frente a las condiciones en las cuales se desarrolla una situación en particular.

DISCIPLINA: Apoyar el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.

DIVERSIDAD: Libertad y bienestar individual y colectivo, en situaciones concretas. Reconoce la identidad individual, colectiva y cultural en interdependencia con el contenido del principio de igualdad. (Touraine, 1.998)

EQUIDAD: Es el actuar con respeto a las personas que requieren de un servicio, sin preferencia de género, religión, posición social y económica.

FIDELIDAD: Saber cumplir la palabra dada, las promesas y mantener los compromisos, aceptando las consecuencias de las propias acciones.

HONESTIDAD: Es actuar con honradez en correspondencia con las acciones y los deberes. Los servidores públicos cumplen con sus deberes y obligaciones de manera honesta, respetando el horario establecido y manejando de manera eficiente los bienes y recursos asignados.

LEALTAD: Es la manifestación permanente de fidelidad que se traduce en constancia y solidaridad para con la institución en todos sus niveles.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de las sociedades democráticas, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas (CLAD, 2009).

RESPONSABILIDAD: Disposición y diligencia en el cumplimiento de las funciones y tareas encomendadas. Los servidores públicos sin importar su cargo se apoyan en el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.

RESPETO: Aceptar las ideas y posturas relacionadas con la vida misma en el lenguaje y el trato. Los funcionarios del hospital reconocen y valoran el trabajo de sus compañeros, asumen las competencias propias de su función sin interferir en la de los demás.

TRANSPARENCIA: Ser claro, evidente, informar a la sociedad sobre las actividades administrativas, financieras y los resultados de la gestión.

1.6 VALORES ÉTICOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE LA PERSONA MAYOR

La política Colombiana de Envejecimiento Humano y Vejez incorpora, ejerce y promueve un conjunto mínimo de imperativos éticos que orientan sus componentes conceptuales, estratégicos, acciones y metas. Los imperativos éticos que adopta a través de valores y

principios, los cuales recogen e implican acepciones más amplias, profundas y elaboradas, y en ningún caso poseen un carácter restrictivo.

AUTONOMÍA: Representa la capacidad de tomar decisiones mediando una argumentación personal, y la posibilidad de llevar a cabo la decisión tomada; es decir, de materializar la decisión tomada, asumiendo las responsabilidades y consecuencias que se deriven. La capacidad para decidir se da cuando no sólo hay ausencia de coacción externa, sino cuando se dispone de los recursos que se precisan, en forma de bienes y servicios, y además se está en circunstancias personales y sociales que permiten aprovecharlos (Cepal, 2014).

DIGNIDAD: constituye el valor de los seres humanos como fines en sí mismos, merecedores de la misma y absoluta consideración y respeto, sin excepción alguna. Los seres humanos nos reconocemos, nosotros mismos y unos a otros, dotados de dignidad, como algo intrínseco, inalienable e independiente de nuestras acciones y vida moral. (Prat, 2008).

HUMANIZACIÓN: hacer una realidad digna de una persona humana, esto es, coherente con los valores que percibe como peculiares e inalienables. Consiste en tomar conciencia del compromiso personal y colectivo por humanizar la realidad, las relaciones, las conductas, el entorno y uno mismo, para contribuir a mejorar la calidad de nuestras vidas en la búsqueda de la felicidad, desde el cuidado de lo cotidiano y desde el cuidado de otros cuando estos nos necesitan (Bermejo, 2014). En el campo de la salud, humanización significa centrar en el ser humano todo lo que se hace para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar entornos que favorezcan una vida sana y armoniosa en los ámbitos físico, emotivo, social y espiritual. (Brusco, 1998).

SOLIDARIDAD: Asociación y organización de individuos para satisfacer necesidades e intereses comunes, con base en la cooperación, el apoyo mutuo y la dependencia recíproca entre seres humanos. La solidaridad intergeneracional hace referencia al apoyo que se da entre generaciones con el propósito de protegerse mutuamente y facilitar el buen trato, el respeto mutuo y una imagen adecuada de la vejez.

1.7 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel se compromete en brindar un trato humanizado a los residentes, usuarios y redes de apoyo, garantizando una atención integral en la salud, encaminada en la seguridad, privacidad, dignidad y un servicio de calidad, que responda a las necesidades y expectativas físicas, sociales, emocionales y espirituales, basados en el respeto, privacidad y dignidad de la población persona mayor, enfocado en el mejoramiento continuo de la atención y centrada en el residente.

2. COMPONENTE IMÁGEN Y PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL

Desde el momento que la persona mayor ingresa a la Institución empieza a ser parte de la organización institucional de protección y restablecimiento de Derechos de la ESE Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, por eso, para validar el buen nombre de la institución, es muy importante tener en cuenta:

2.1 Velar por el buen nombre de la institución.

2.2 Ningún residente puede pedir dinero o artículos dentro o fuera de la institución.

2.3 Seguir los conductos regulares establecidos por la institución para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias. Para este efecto la E.S.E. Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, cuenta con un Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) el cual tiene establecido los canales para la atención de todas las personas mayores usuarias de nuestros servicios, los cuales son: Atención presencial en la oficina, buzones de sugerencias, correo electrónico, página web, WhatsApp y Ventanilla Única.

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

2.4 La institución cuenta con un periodo de adaptación para las personas mayores que ingresan a la E.S.E, la cual se debe dar cumplimiento al periodo de aislamiento de tres días, donde durante este tiempo se realizan las valoraciones pertinentes por parte del equipo interdisciplinario.

2.5 Se cuenta con un periodo de 2 meses de transición institucional, que permite conocer el nivel de adaptabilidad, para continuar dentro de la institución.

2.6 La Política de Participación Social, se entiende como proyectos y actividades que se diseña, con el fin de satisfacer las necesidades, garantizar el derecho de participar de los espacios para el buen funcionamiento de la institución. Estos espacios son:

2.1 ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social (SGSSS) en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) y ante las Empresas Promotoras de Salud (EPS), del orden público, mixto y privado. Las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizarán la participación ciudadana, comunitaria y social en todos los ámbitos que corresponda, conforme a las disposiciones legales aplicables.

El Decreto 780 de 2016 Art 2.10.1.1.10. La Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo (RC) y subsidiado (RS), del SGSSS, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

2.1.1 Una vez al mes se convoca la asamblea con los miembros de la asociación de usuarios para manifestar las inquietudes de los residentes y conjuntamente proponer soluciones.

2.1.2 Órganos de participación y elección de los representantes: Son órganos de participación la Asamblea General, la Junta de Coordinación y el Comité de Calidad.

2.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN DAME IDEAS PARA MEJORAR (DIME):

La Participación Social es considerada como un factor protector para la salud mental y física de las personas mayores, la cual ha sido asociada a disminuciones de la discapacidad, comorbilidades y mortalidad. Por esta razón, las actividades sociales facilitan la integración social de las personas mayores, al ampliar fortalecer las redes de apoyos, brindar bienestar y mejorar la calidad de vida. Dicho esto, la institución, cuenta con la estrategia de participación "DIME", con el objetivo de brindar los espacios institucionales de participación para la persona mayor.

3. COMPONENTE DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS RESIDENTES

La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, cuenta con un protocolo de socialización de los Derechos y Deberes en salud en la población persona mayor. Tiene como objetivo dar a conocer a los usuarios internos y externos de la institución, para brindar la información, identificar y ejercer la participación para el debido cumplimiento y convivencia en la E.S.E.

La declaración de Deberes y Derechos pretende armonizar la relación entre usuarios y prestadores, dentro del marco del derecho a la salud como mandato institucional y la ley estatutaria 1751 por medio de la cual SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, que también implica el cumplimiento de acciones de responsabilidad individual y social como ciudadanos. La naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud, es fundamental, autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo.

Por esta razón, son derechos y deberes de las personas mayores los siguientes:

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

3.1 DERECHOS

3.1.1. Recibir un trato digno y respetuoso

3.1.2. Respetar la vida e integridad física y moral, su dignidad, su sexualidad, sus creencias y sus bienes; por esto deben actuar con respeto hacia los demás en todos los espacios de la institución y en los que representen al mismo, siendo corteses y respetuosos al dirigirse a cualquier miembro de la comunidad.

3.1.3. Recibir y disfrutar plenamente de los servicios de salud y atención integral de la institución.

3.1.4. A la confidencialidad, como historia clínica, asuntos que impliquen discreción y manejo ético profesional están amparados por el marco legal en la resolución 1955 de 1999, por esta razón no podrán ser divulgados, ni utilizados en provecho propio o de un tercero.

3.1.5. A gozar de un ambiente sano.

3.1.6. Acudir al talento humano Profesional para la intervención, mediación y conciliación, en la resolución de los conflictos.

3.1.7. Expresar libremente las opiniones.

3.1.8. A tener una atención de calidad.

3.1.9. Ha ser tratados de acuerdo con las capacidades y ritmos de aprendizaje, A beneficiarse de una atención integral con enfoque diferencial y participar en las diferentes áreas y actividades, siguiendo las recomendaciones de los profesionales.

3.1.10. Al acompañamiento del personal en espacios y actividades desarrolladas en la institución, y demás eventos propios del programa de larga estancia dentro de las normas que se establezcan.

3.1.11. A presentar reclamos o sugerencias, en cualquier momento, de manera respetuosa y sincera, ante la oficina del SIAU y/o cualquier profesional de la institución.

3.1.12. Derecho a tener un alojamiento digno en áreas comunes dentro de los cuales habrá una cama y una cómoda si el residente lo requiere, de acuerdo a las características y directrices dadas por el equipo competente.

3.1.13. Participar en las actividades de Auto cuidado de su cuerpo, mente y del entorno.

3.1.14. Participar en los programas de promoción y prevención.

3.1.15. Todos los residentes deben registrar previamente en el SIAU los datos de familiares acudientes o referentes significativos que pueden visitarlos en la institución

3.2. DEBERES

3.2.1. Dar información clara y veraz sobre el estado de salud.

3.2.2. Todas las personas mayores pertenecientes a la institución, deben mantener buen aseo, higiene y presentación personal dentro de la institución

3.2.3. Deber del mantenimiento general en la habitación, espacios comunes (mantener la parte locativa en buen estado, la zona verde, los comedores, depositar los desechos en la respectiva caneca).

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

3.2.4. Seguir las indicaciones y cuidados recomendados por el área profesional.

3.2.5. Respetar al personal responsable de la prestación asistencial y administrativa de los servicios de salud, personal general que labora en la institución.

3.2.6. Asistir a la consulta o servicio programado de manera cumplida.

3.2.7. Propender por su propio bienestar creando las condiciones que le permitan reducir los niveles de dependencia desarrollando las capacidades y/o potencialidades.

3.2.8. Firmar la historia clínica o el consentimiento informado en caso de negativa o aceptación de los procedimientos propuestos.

3.2.9. Proporcionar información verídica y legal de sus condiciones sociales y económicas.

3.2.10. Realizar los pagos requeridos conforme a lo estipulado por la institución. (APLICA PARA PARTICULARES)

3.2.11. Velar por el cuidado y conservación de las instalaciones de la institución. Utilizando adecuadamente las instalaciones.

3.2.12. Acatar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro de la institución y en cualquier otro lugar relacionado con las actividades.

3.2.13. No portar o ingerir alcohol o sustancias psicoactivas, así como objetos corto punzantes (armas blancas, armas de fuego) dentro de la institución o en actividades que involucren el nombre del mismo. Los residentes de la institución no pueden poner en riesgo la estabilidad de la comunidad, ni transgredir normas de convivencia, ni principios esenciales del mismo. La institución ha establecido zonas especiales para los fumadores de nicotina.

3.2.14. Dentro la institución está prohibido que los residentes pidan limosna, insumos a los visitantes y personas externas.

3.2.15. Generar conciencia y el deber en el usuario de participar con respeto y con la mejor disposición de estas iniciativas.

3.2.16. Deben ser respetados los horarios, del programa mensual de actividades y del plan de acción.

3.2.17. Cumplir con los horarios establecidos en el manual de convivencia de las diferentes actividades programadas.

3.2.18. Los horarios de las actividades programadas son las siguientes:

- Horario de alimentación: Desayuno: 8:30 am
  Refrigerio mañana: 10:00 am
  Almuerzo 12:00 pm
  Refrigerio tarde: 3:00pm
  Cena: 5:00 pm

3.2.19. Conocer y cumplir el manual de convivencia, así como las normas específicas emanadas de la Dirección del programa de persona mayor larga estancia.

3.2.20. Respetar las decisiones del equipo psicosocial, quien es el encargado de establecer las directrices psicosociales como en relación con la distribución y reubicación de los residentes en las diferentes áreas de la institución.

3.2.21. Permanecer en la sala asignada. Cumplir con la norma de NO ingresar a salas distintas a la cual tiene asignada para su residencia. (los hombres no deben ingresar a las salas de las mujeres y las mujeres a la de hombres).

3.2.22. Evitar las demostraciones excesivas de cariño y afecto que conlleve al "escandalo" público.

3.2.23. Dar uso y conservar los productos de aseo y general que la institución les brinda a los residentes.

3.2.24. No brindar préstamos de dinero al personal asistencial y profesional.

3.2.25. La institución prohíbe realizar préstamos de dinero, intercambios o cualquier tipo de transacción comercial entre los residentes, de lo cual la ESE no se hace responsable.

3.2.26. En el caso de las personas mayores que se encuentren en una relación de pareja o lléguese a casarse, no se asignará habitación conjunta.

3.2.27. La institución no está en la obligación de brindar o asignar una habitación individual a las personas mayores que ingresan como pareja, exceptuando los residentes particulares.

3.2.28. Cumplir de acuerdo al manual de convivencia la sanción disciplinaria.

3.2.29. Brindar información necesaria al acudiente, de forma oportuna sobre la persona mayor de los servicios particulares.

3.2.30. Permitir el ingreso a las habitaciones del personal de enfermería y el personal de aseo para las respectivas rondas y la higiene de la habitación.

4. COMPONENTE DE HIGIENE GENERAL Y PRESENTACIÓN PERSONAL

En cuanto a la higiene y presentación personal, se relaciona con la manera de cómo deben estar presentados las personas mayores durante la permanencia en la institución, teniendo presente la higiene y aseo corporal, incluyendo el baño diario y el cambio de ropa tanto interior como exterior, buscando que esta sea optima y atienda a los principios de salud, cuidado y respeto por sí mismo y por el otro.

4.1 Todos los residentes deben practicar diariamente el baño general y el cambio de ropa.

4.2 Todos los residentes deben cuidar su presentación personal la cual incluye: afeitarse (en el caso de los hombres) corte de cabello, corte de uñas y lavado de dientes diario.

4.3 Los armarios son exclusivamente para guardar los implementos de aseo personal y ropa necesaria (7 mudas de ropa) no se deberá guardar en ellos ningún tipo de alimentos, platos, herramienta y/o armas de fuego o corto punzantes. Cada residente tendrá solo los objetos personales organizados adecuadamente en el armario.

4.4 No se permitirá la utilización de bolsas plásticas, cajas, costales, etc., debajo de la cama tampoco se permitirá tener vasos, platos u otros utensilios sobre y dentro del armario.

LA INSTITUCIÓN SE RESERVA EL DERECHO DE REVISAR PERIÓDICAMENTE EN LAS HABITACIONES Y TODO MOBILIARIO, CON LA POSIBILIDAD DE RETIRAR LOS OBJETOS QUE NO DEBEN ESTAR ALLI, ASI COMO SILLAS Y OTROS OBJETOS QUE PONEN EN RIESGO LA INTEGRIDAD FÍSICA DE LOS RESIDENTES.

4.5 Todos los residentes deberán colaborar con el orden y el aseo de la respectiva sala y con las labores que se les asigne de acuerdo a su capacidad funcional y cognitiva.

Aspectos en los que se debe colaborar:

- Hacer buen uso de los servicios sanitarios.
- Depositar los papeles y demás desechos en los tarros correspondientes que hay en la sala y/o servicios.
- No transitar por las áreas en el momento en el que se estén realizando las actividades de aseo y limpieza.

4.6 No se permiten animales en los cuartos ni en las salas.

4.7 No se permite a los residentes dar alimentos a los animales en el comedor, ni utilizar los platos y vasos para alimentarlos.

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

4.8 Todos los residentes deben tener un buen comportamiento en el comedor, esto incluye:

- No utilizar el mantel para limpiar la boca, manos y/o cucharas.
- No lavar los platos en los lavaderos, ni en el lavamanos. Se deben utilizar los lavaplatos habilitados para este fin.
- No se debe llevar alimentos a los dormitorios.
- Todos los alimentos deben ser recibidos y consumidos en el comedor.
- Propiciar un trato respetuoso al personal de cocina.

4.9 No arrojar comida ni basura en las áreas verdes de la institución, utilizar los recipientes destinados para este fin.

5. COMPONENTE DE CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CONVIVENCIA

Para la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, la convivencia es un proceso orientado a contribuir con el desarrollo integral de la población persona mayor a través de la formación en principios, valores, derechos y deberes que permitan la comprensión de las normas, del deber ser y del hacer, asumiendo las consecuencias de sus actos y atendiendo los procesos de construcción y de corrección que permitan el crecimiento personal y social. En todos los casos se exigirá un acto de reparación que podrá ir o no acompañado de una medida disciplinaria.

El manual de convivencia se entiende como una herramienta en la que se consignan los acuerdos de la comunidad para facilitar y garantizar la armonía en la vida diaria de las instituciones y organizaciones, por esta razón cuando no se cumple de manera adecuada lo establecido, se genera un incumplimiento de la norma, la cual requiere de intervención para fortalecer los procesos.

En este sentido, este manual para la convivencia, se cuenta con el componente de cumplimiento e incumplimiento de la norma, de los derechos y deberes que tiene como objetivo la importancia de la mediación y resolución de los conflictos, donde se clasifican las faltas, medidas correctivas y sanciones.

6. COMPONENTE DE FALTAS E INCUMPLIMIENTO AL MANUAL DE CONVIVENCIA CORRECTIVOS Y SANCIONES

La aplicación de las medidas disciplinarias o correctivas por comportamientos inadecuados conlleva un procedimiento fundado en principios de reconocer el error y la equivocación como un proceso de adecuación en el ámbito personal y social, para lo cual es importante conocer el contexto claro de la situación. Siempre se ha de tener en cuenta y hacer la diferencia entre tiempos, lugares y condiciones personales al momento fijar la correspondiente consecuencia, así se trate de la misma falta cometida por diferentes actores. Si se incumplen los deberes o no se hace uso responsable de la libertad afectando la convivencia dentro del programa de albergue de larga estancia o afectando su buen nombre con comportamientos fuera del mismo, el residente será evaluado por las instancias correspondientes como es con el equipo interdisciplinario, coordinación, Subgerencias y Gerencia, de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada caso, respetando el debido proceso, asumiendo las consecuencias y recibiendo las sanciones que correspondan, las cuales se aplicarán buscando un cambio de comportamiento y procurando la aceptación de la falta. Todas las medidas disciplinarias o correctivas deben respetar la dignidad del usuario, ser formativas, proporcionales, y oportunas.

Se consideran faltas las infracciones a los deberes y compromisos establecidos en la ley, en el reglamento interno y manual de convivencia, el procedimiento se tendrá en cuenta que las faltas se clasifican en leves y graves.

6.1 FALTAS LEVES: Son las acciones u omisiones que sin ser recurrentes alteran la convivencia en la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel y no son ejemplo para la comunidad, tales como:

6.1.1 Aquellas acciones que **NO** atentan o repercuten afectar a los residentes de la institución.

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

6.1.2 Las faltas leves se sancionan con amonestación, es decir, con un llamado de atención que mediante comunicación en la historia clínica y escrita del residente con copia a su carpeta/expediente físico que se encuentra en la oficina del SIAU.

6.1.3 La insuficiente colaboración en la mutua convivencia.

6.1.4 La utilización inadecuada de las instalaciones.

6.1.5 El incumplimiento de los deberes, siempre que no deba ser calificado como falta grave.

6.1.6 Botar basura fuera de las canecas o lugares designados para este uso; dañar paredes, y área locativa general.

6.1.7 Usar lenguaje ofensivo o soez en presencia de cualquier miembro de la comunidad.

6.1.8 Manipular y alterar las configuraciones predeterminadas de los dispositivos electrónicos sin contar con la debida autorización (televisor, sonido, grabadora) o dar un uso inadecuado de los mismos.

6.1.9 Apropiarse de los bienes ajenos (esconder, dañar, sustraer, etc.).

6.1.10 Alterar las normas de convivencia.

6.1.11 Llegar en estado de embriaguez a la institución y generar ambiente de conflicto.

6.1.12 Está prohibido cambiar de lugar el mobiliario de la habitación asignada.

6.1.13 Faltar al respeto (gritar, difamar, burlar, insultar, menospreciar, etc.) a cualquier miembro de la comunidad (compañeros, profesionales, personal de apoyo o coordinador).

6.2 FALTAS GRAVES: Son las acciones u omisiones que alteran considerablemente la sana convivencia, la integridad de la salud física o emocional de la persona mayor o son el resultado de comportamientos que muestran riesgo para el bienestar e integridad de la población persona mayor, de modo inminente para la vida y que causa impacto de manera negativa. Tales como:

6.2.1 La falsificación de documentos de la institución por parte del residente y/o agente externo.

6.2.2 Agredir física, mental y emocionalmente a un residente de la institución.

6.2.3 Evadirse de la institución o ausentarse de las instalaciones sin el debido permiso.

6.2.4 Omitir o entorpecer total o parcialmente la información entre el hospital geriátrico y las redes de apoyo vinculares.

6.2.5 Dañar, esconder o dar mal uso a la planta física o a los materiales entregados por la institución de manera intencional o deliberada.

6.2.6 Reincidir en alguna falta leve o grave, la cual se genera una sanción a la persona frente a las faltas entre otras, realizando la respectiva Intervención y seguimiento psicosocial, correctivos, carta de compromiso y cancelación de cupo.

6.2.7 Acosar sexualmente a cualquier residente y personal que labora en la institución.

6.2.8 Consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas (SPA) en las instalaciones de la institución.

6.2.9 El residente que ingiera e ingrese sustancias psicoactivas y/o licor le será cancelado el cupo de forma inmediata.

6.2.10 Está prohibido la venta de cigarrillos, bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas al interior de la institución.

6.2.11 Promover y estimular contenidos pornográficos, o de cualquier otra índole que afecte la salud física, mental o psicológica de los demás.

6.2.12 En los casos que se consideren faltas graves a la normatividad de la Institución la sanción será la cancelación del cupo.

6.2.13 Sustraer bienes de cualquier naturaleza y propiedad.

6.2.14 El hurto comprobador será causal de cancelación de cupo.

6.2.15 Todas las agresiones físicas que ponga en peligro la integridad y vida de los residentes y colaboradores de la institución son motivo de cancelación inmediata de cupo.

6.2.16 Cuando la falta de agresión trascienda con el bienestar de la persona mayor, el equipo psicosocial realizará la respectiva activación de rutas con las entidades pertinentes.

6.2.17 Es importante que tenga en cuenta que al egresar de la institución por cancelación del cupo y/ retiro voluntario debido al incumplimiento con las normas establecidas la institución se reserva el derecho de no recibirlo nuevamente.

6.2.18 Omitir el cumplimiento de las disposiciones consagradas en el reglamento interno y manual de convivencia de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.

6.2.19 Portar armas corto punzantes o de fuego.

7. COMPONENTE DE ATENCIÓN INTERDISCIPLINARIA

Cuando se presenten faltas e incumplimiento del manual de convivencia, se iniciará un proceso de introspección mediante una conversación con el profesional del área psicosocial, la cual debe servir como un instrumento de reflexión y aprendizaje con el que se haga claridad a la persona de la falta cometida. En los casos de las faltas graves, el profesional debe conversar con los residentes y con testigos de los hechos para tener información inmediata de lo sucedido. Una vez cuente con un resumen de los hechos, se reunirá con el equipo interdisciplinar para determinar las posibles medidas disciplinarias o correctivas, contemplando la citación formal del residente y un testigo en el caso de ser una falta grave, debiendo guardar la confidencialidad del caso.

El proceso disciplinario que debe llevarse a cabo en la institución frente al incumplimiento de las normas aquí contempladas:

7.1 El equipo psicosocial en cumplimiento de sus funciones hará un llamado de atención verbal, **dicho llamado debe notificarse personal.**

7.1.1.LLAMADO DE ATENCIÓN VERBAL O ESCRITA : Para buscar un cambio de conducta de la persona frente a la manera en la que asume sus responsabilidades o su actitud en los diferentes ámbitos de la institución, se acude al llamado de Atención Verbal como primera instancia y como segundo paso se realiza el reporte escrito, tercer paso intervención por parte del equipo psicosocial, donde se adquieren compromisos en la no repetición de las mismas, y finalmente al presentar la persistencia de la conducta o reincidir en la misma, se definirá la gestión a seguir.

7.1.2. ACTA DE INTERVENCION Y COMPROMISO: Para generar un cambio de conducta en la persona mayor frente al incumplimiento del manual de convivencia del hospital, se acude a dejar por escrito el seguimiento que realiza el equipo psicosocial, la cual quedará archivada en la carpeta personal de la persona mayor.

7.1.3 CANCELACIÓN DEL CUPO: Cuando se realiza de manera pertinente los seguimientos con el equipo psicosocial, pero se continua con las faltas y se agota las posibilidades para lograr un cambio de la persona mayor en su forma de relacionarse con

el equipo de trabajo y demás personas mayores, el equipo interdisciplinario podrá decidir la cancelación del cupo, quedando este disponible para una nueva persona.

Cabe resaltar, cuando la falta es grave la cancelación del cupo se realiza de manera inmediata, sin posibilidad de reingreso, como medida correctiva establecida y evaluada por el equipo interdisciplinario.

7.1.4 RETIRO VOLUNTARIO: De acuerdo, el servicio de larga estancia se presta de forma permanente. En este sentido los residentes cuentan con la posibilidad de solicitar el retiro voluntario de la institución, por lo tanto, el equipo interdisciplinario realizará la respectiva evaluación y viabilidad teniendo en cuenta las condiciones psicosociales del residente para la asesoría y definición pertinente. Finalmente, se debe generar las evidencias por escrito de la determinación

7.2 Si el residente reincide en el incumplimiento de la norma el equipo psicosocial en cumplimiento de sus funciones hará un llamado de atención por escrito y generando compromisos (se le entregará notificación al residente y al acudiente si lo hay).

7.3 Si el llamado de atención se presenta de manera reiterativa, se solicitará apoyo por el equipo interdisciplinario para exponer el caso ante la mesa de trabajo.

7.4 Los profesionales asignados a la sala del residente presentan el caso al grupo interdisciplinario para intervención por las áreas requeridas y se realiza seguimiento al cumplimiento del compromiso.

7.5 Si el residente reincide en el incumplimiento de la norma y /o compromisos el equipo de psicosocial en cumplimiento de sus funciones harán un segundo llamado de atención por escrito (se le entregará notificación al residente y a su acudiente si lo hay, el caso se reporta a la entidad competente informando la cancelación del cupo.

7.6 Para el servicio particular de pensionados, se realizará mesa de trabajo con la red familiar y/o acudientes para determinar continuidad del contrato y cupo en la institución.

7.7 Todo el proceso disciplinario será documentado y notificado por el equipo psicosocial a las personas mayores y a la subgerencia científica existente en la institución.

7.8 Lo anterior se notificará por escrito al residente, a la red vincular del servicio particular.

8. COMPONENTE DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y CONVIVENCIA.

Como parte fundamental de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, es importante tener en cuenta el buen trato en las relaciones interpersonales con los compañeros y personal que labora en la institución, al igual que con los visitantes que a diario ingresan, con el fin de garantizar un ambiente cálido, armónico y una adecuada convivencia. Por lo tanto, debe tener en cuenta:

8.1 No se permiten agresiones verbales, ni físicas entre los residentes. Si se presentase algún inconveniente, se debe de reportar la situación al encargado del área de Hogar de Larga Estancia.

8.2 No se permite agredir ni física, ni verbalmente al personal que labora en la institución, si se presenta una dificultad o inquietud con respecto a algún empleado de la institución, debe utilizar el siguiente conducto:

8.3 Informar al auxiliar de enfermería que se encuentre de turno o encargado del área de Hogar de Larga Estancia, quien debe remitir el caso al profesional correspondiente para la debida intervención.

8.4 No se permite al residente, tener el radio encendido dentro del cuarto ni en el área del comedor. Los televisores de las áreas comunes pueden estar encendidos de acuerdo a los horarios estipulados en cada sala. La luz en los diferentes cubículos puede estar encendida hasta las 7 pm.

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

8.5 No se permite la tenencia y el uso de televisores en las habitaciones teniendo en cuenta, que existen estos dispositivos en las salas comunes. (No aplica para particulares)

8.6 La institución se reserva el derecho de hacer cualquier cambio o traslado de habitación que considere necesario, previo aviso al residente, al realizar dicho traslado la persona mayor solamente podrá llevar sus objetos personales.

8.7 En el servicio de los residentes particulares, la institución se reserva el derecho de hacer cualquier cambio o traslado de habitación de acuerdo a lo estipulado en el contrato, previo aviso al residente, red familiar y/o acudiente.

9. COMPONENTE DE SALIDAS DE LA INSTITUCIÓN

La institución, tiene definidos dos tipos de salidas para las personas mayores, residentes del servicio de Larga Estancia: "salidas generales y las salidas especiales". Lo anterior teniendo como base los preceptos enunciados en la ley 2055 del 2020 en lo enunciado en su artículo 7, que hace referencia a los derechos de la persona mayor relacionados con la autonomía, la independencia y la intimidad, respondiendo al modelo de atención institucional en el que cobra relevancia el mantenimiento y/o ampliación del espacio de vida, así como el fortalecimiento de la red de apoyo social y ampliación de la misma.

Por otro lado, el equipo psicosocial de la institución, realiza de manera periódica las valoraciones de los residentes, en cuanto a la dependencia e independencia en el desarrollo de las actividades, por lo que desde el concepto psicosocial y con el equipo, se valida que personas cuentas con las capacidades físicas, cognitivas, mentales y emocionales para brindar la salidas sin novedades de riesgo, donde la persona mayor este ubicado en las esferas mentales y las condiciones físicas para salir de la institución solo, o quienes requieren de acompañamiento. Se cuenta con dos modalidades de salidas, las cuales son:

9.1 SALIDA GENERAL: Es la opción de salida de las personas mayores que ingresan al programa de Hogar de Larga Estancia de la institución, se puede tener acceso a la salida general, de acuerdo a la capacidad física y cognitiva que tengan las personas residentes por parte del equipo interdisciplinario.

9.1.1 La institución establece en el manual de convivencia los horarios para las salidas generales, la cual es a partir de las **8:00 am hasta las 4:00 pm**. Este tipo de salida solamente será considerada para los residentes que cuenten con las condiciones funcionales a nivel físico y mental para desenvolverse de forma adecuada fuera de las instalaciones de la entidad, dicho permiso aplica para los siguientes conceptos:

1. Salidas a citas y trámites médicos.
2. Libertad de culto de la religión a la que pertenezca.
3. Compartir con red de apoyo vinculares y familiares.
4. Cobro de subsidio económico del programa Colombia mayor o actividades especiales a realizar las cuales quedarán debidamente analizadas y documentadas por la oficina del SIAU.
5. Diligencias personales.
6. Actividades recreativas y de ocio.

9.1.2 En el caso de las personas mayores con dependencia física y/o mental las salidas a las que se hace referencia deben realizarse con un acompañante (personal de la institución, familiar si lo hay o personas que hagan parte de su red de apoyo social que hayan sido identificados y validados por la institución).

9.1.3 Las personas que cuentan con el concepto psicosocial para salir solos, pueden servir como apoyo para acompañar a los residentes que requieren realizar diligencias y/o salidas cercanas.

9.1.4 Al salir de la institución debe reportar su salida a la auxiliar de turno y en portería donde también debe presentar el documento de solicitud de salida, dicho documento debe estar actualizado, pues de lo contrario no podrá salir de la institución.

9.1.5 Es importante tener en cuenta que la opción de salida general será analizada por el equipo interdisciplinario cuatro veces al año (trimestral), donde se realiza valoración de acuerdo a los cambios de funcionalidad y habilidades para desenvolverse sin riesgo fuera de la institución.

9.1.6 Se establece que los permisos de salidas generales, se brindarán por un periodo de tres meses, renovables teniendo en cuenta las valoraciones realizadas por el equipo interdisciplinario.

9.2 SALIDA ESPECIAL: Es la opción ocasional, la cual puede acceder las personas mayores residentes de la institución que ya cuentan con la opción de salida general y los que requieren asistir a un evento, compartir con la red social y/o familiar u otro acontecimiento por un lapso del tiempo diferente al horario establecido para la salida general. Estas salidas deben ser solicitadas y reportadas en la oficina del SIAU para el registro y validación de la información respecto al lugar y con las personas con las cuales permanecerá durante la estadía fuera de la institución. La salida especial cuenta con un proceso de dos modalidades y en articulación con el área del SIAU y el equipo psicosocial, la cual se indica de la siguiente manera:

9.2.1 Si el residente requiere un permiso por 3 días, este será autorizado siempre y cuando se tenga los datos de donde estará ubicado, y se procederá al diligenciamiento del formato que reposa en el SIAU.

9.2.2 Si el residente requiere un permiso que supera los 3 días calendario, la persona debe solicitar el permiso en la oficina de SIAU, donde brindará la información de donde estará ubicado y la justificación de los días que solicita. De este modo, el SIAU procederá a estudiar el caso con el equipo psicosocial, donde se valida el concepto de los días que estará ausente, y este a su vez contará con la justificación de aprobación o negación de la petición, y se informará al ente competente los días pactados.

10. COMPONENTE DE VISITAS A LOS RESIDENTES

Las visitas a los residentes de la institución, es un aspecto crucial para el bienestar social, emocional y psicológico de las personas mayores, la cual permite mantener el contacto con las redes de apoyo social y vincular, lo que favorece su calidad de vida. Estas interacciones refuerzan los lazos afectivos, brindando apoyo emocional y contribuyendo a su integración social. Sin embargo, en el contexto de institucional, una institución estatal, es fundamental que las visitas se realicen dentro de un marco normativo y reglamentario que garantice la armonía y el respeto por el espacio común.

La institución, en su compromiso por ofrecer un ambiente seguro y respetuoso para todos los residentes, establece reglas claras sobre la organización y el horario de las visitas. Estas normas buscan equilibrar el derecho de los residentes a recibir visitas con la necesidad de mantener un entorno ordenado, tranquilo y adecuado para la convivencia de todos. El cumplimiento de estas regulaciones es esencial para asegurar que las visitas se realicen de manera adecuada, sin afectar el bienestar colectivo y asegurando la armonía dentro de las instalaciones, como se indican a continuación:

10.1 Todos los residentes deben registrar previamente en el SIAU los datos de las redes de apoyo social y vinculares significativos que pueden visitarlos en la institución.

10.2 Todos los residentes pueden recibir las visitas diariamente en el horario establecido por la Institución (de 10:00 am a 4:00 pm, de manera continua). Si su acudiente no puede visitarlo en este horario debe solicitar permiso especial en Trabajo Social, la cual es socializada con el equipo interdisciplinario para la determinación.

10.3 El horario de visitas para los residentes que se encuentra en hospitalización, por una emergencia, se establece un horario flexible de 8:00 am a 9:00 pm. Con visto bueno de la persona encargada.

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

10.4 El horario de visitas para los residentes que se encuentra en hospitalización, el horario de visitas es de 10:00 a 12:00 pm y de 2:00 a 4:00pm.

10.5 La visita del residente deben ser atendidas en las siguientes áreas establecidas: lobby (al lado de la portería), parque, cafetería, en ningún caso se permite el ingreso de los visitantes en las habitaciones y salas. Se exceptúa a los residentes particulares.

10.6 El residente no debe permitir que los visitantes alteren el orden, ni afecten a los demás residentes.

10.7 El residente no debe permitir que su visitante ingrese a las áreas que son de uso estricto para el personal que habita y/o labora en la institución.

10.8 El residente debe garantizar que sus visitas preservarán el orden y el aseo de la institución, al igual que respetarán los bienes de los otros residentes y de la organización, además que se abstendrán de sacar artículos o alimentos sin autorización.

11. COMPONENTE DE ATENCIÓN EN SALUD

11.1 ATENCIÓN INTEGRAL

La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel se caracteriza por ser un espacio que brinda atención integral a las personas Mayores, donde prevalece el respeto mutuo, generando la participación activa en las diferentes áreas (Salud física, mental, social), tanto individual como grupal fomentando el desarrollo de acciones y estrategias con la implementación de talleres, charlas, actividades cognitivas, productivas, y tecnológicas, encaminadas al mejoramiento de su bienestar y calidad de vida, aportando favorablemente a su proceso de envejecimiento activo, sano y saludable.

Para garantizar la atención idónea e integral en el servicio de salud que ofrece la institución, se debe tener en cuenta:

11.1.1 Cuando el área de enfermería realice la ronda y detecten residente con alteración en su campo fisiopatológico o le refieran alteración en su salud deben reportar al personal médico que corresponda y coordinar las consultas médicas que requiera.

11.1.2 El residente no debe ir a consulta médica sin ser programado por el área de enfermería de su respectiva sala.

11.1.3 El residente, puede acercarse al área de hospitalización en el caso de presentar una urgencia o emergencia.

11.1.4 Todos los medicamentos que deban recibir los residentes serán suministrados por las auxiliares de enfermería de la institución, en ningún momento serán manejados por los residentes. En el caso de que algún residente se niegue a entregar los medicamentos para el manejo establecido deberá firmar un acta donde exime de responsabilidad a la institución frente a cualquier inconveniente que pueda presentarse por el manejo inadecuado de los mismos.

11.1.5 Los residentes particulares de Centro día y Larga estancia, podrán consultar 2 veces por mes al médico; si requiere una tercera consulta el médico de la institución evaluara si la requiere y se informara al familiar para su respectiva facturación de forma particular.

11.1.6 Los residentes particulares pueden acceder a todos los servicios de salud que ofrece la institución, lo cual se informará previamente al familiar el costo de dicho servicio. Solo con la solicitud escrita del acudiente se prestarán los servicios los cuales deben ser cancelados a través de los medios establecidos por la institución.

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

12. COMPONENTE OCUPACIÓN DEL TIEMPO LIBRE

A lo largo del tiempo el ocio y el tiempo libre se han convertido en una base importante para mantener la autonomía y calidad de vida de la persona mayor, siendo las actividades de ocio las más beneficiarias para fortalecer y mejorar la calidad de vida. El ocio y la recreación en la persona mayor, han de entenderse y apreciarse como algo más allá de lo simplemente personal, en cuanto al empleo del tiempo libre ha de verse más bien como una acción que proyectada desde lo social puede crear las condiciones que faciliten la elevación de la calidad de vida de estas personas, y contribuya al desarrollo de estilos de vida más saludables y autónomos a esta edad.

12.1 Con el ánimo de abrir el espacio para que todos los residentes participen en las diferentes actividades terapéuticas, recreativas y de integración.

12.2 La institución se reserva el derecho de asignar tareas a los residentes, las cuales no serán remuneradas económicamente, esta asignación se hará de acuerdo a sus condiciones físicas y mentales y estará a cargo del área de terapia ocupacional.

12.3 Todos los residentes podrán asistir a las reuniones de la institución donde se requiera su participación y que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida y el fomento de la acción comunitaria.

12.4 Los residentes de la institución pueden dar uso de los espacios de recreación y de juegos, con el objetivo de interactuar con las demás personas y fortalecer los lazos de convivencia

13. COMPONENTE DE DIRECTRICES COMPLEMENTARIAS

13.1 Al ingresar a la institución el residente, conjuntamente con su acudiente (si lo hubiere), hará el inventario de sus pertenencias, del cual quedará copia en su expediente. Todo artículo que se deteriore o salga de la institución y esté registrado en el inventario debe notificarse a la auxiliar de la sala (Exclusivamente para los residentes particulares)

13.2 Los residentes tienen prohibido regalar o vender los artículos que le proporciona la institución (zapatos, ropa, útiles de aseo, y demás).

13.3 Cuando el residente fallezca (si no hay redes de apoyo, debe ser reportado a la subgerencia científica y equipos psicosocial) la institución se reserva el derecho de disponer de las pertenencias que haya dejado de acuerdo al procedimiento establecido.

13.4 Los dispositivos ortopédicos que se entregan a los residentes en calidad de préstamo deben devolverse al área encargada de activos fijos por parte del auxiliar de la sala en el momento en que el residente se retire de la institución o fallezca.

13.5 Si el residente no cumple con sus compromisos económicos (pago de la pensión) durante tres meses continuos la institución se reserva el derecho de cancelación del contrato. (Exclusivamente para usuarios particulares).

13.6 El residente al retirarse de la institución debe entregar la habitación en las mismas condiciones en que la recibió, así como estar a paz y salvo en lo referente al pago de pensión (exclusivo para residentes particulares).

ARTICULO TERCERO MODIFICACIONES:

Las propuestas de modificación a cualquier punto del presente Manual, serán presentadas al Comité directivo por cualquier miembro de la comunidad, de manera escrita y debidamente soportadas.

ARTÍCULO CUARTO. El presente Manual de Convivencia será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los residentes y usuarios

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.230 – 2.025
(05 de agosto de 2.025)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL"

ARTÍCULO CUARTO. La Subgerencia Científica y Asistencial será responsables de la divulgación, socialización y aplicación efectiva de este Manual, así como de promover estrategias institucionales para su apropiación.

ARTÍCULO QUINTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Santiago de Cali, a los cinco (05) días del mes de agosto de Dos mil veinticinco (2.025).

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

HAROLD ALBERTO SUAREZ CALLE
GERENTE

Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Francy Lorena Díaz **Subgerente Científica y Equipo Sicosocial.**	Idaline Díaz Escobar **Planeación** Marcela Calderón G. Abogada	Harold Alberto Suarez Calle **Gerente**
Fecha:22/03/2025	**Fecha:05/08/2025**	**Fecha: 05/08/2025**