

	<b>PROCESO: PROCESOS PRIORITARIOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
		PP-SEG-08	4
	<b>DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	
Noviembre de 2023			

**RENASERES IPS S.A.S.**

## **DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE**

## **RENASERES IPS S.A.S.**

### **DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE**

De acuerdo con lo normado en el Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad en la Atención en salud, Decreto 1011 de 2006, Resolución 3100 de 2022 y específicamente la **Resolución 13437 de 1991** del Ministerio de Salud, en la cual se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes para el mejoramiento de la calidad del servicio de salud, y la humanización de la atención en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, nos permite en **RENASERES IPS S.A.S.**, ofrecer a nuestros usuarios un atención que respeta 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. Igualmente nos lleva a la implementación clara de los derechos y deberes del paciente, de tal manera que contribuyan a la gestión de la calidad de la atención en salud.

En el presente documento **RENASERES IPS S.A.S.**, adopta y adapta los derechos y deberes del paciente así:

#### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

##### **1.1 USUARIOS**

##### **1.1.1. DERECHOS**

Son términos que enmarcan una auténtica reciprocidad. Al adquirir unos derechos, también obtengo unos deberes. Son un conjunto de principios y reglas que también imponen obligaciones, y determinan las relaciones sociales con los distintos estamentos de la institución.

- 1.1.1.1 Ser tratado con dignidad, respeto y decoro.
- 1.1.1.2 Recibir la orientación y formación fundamentadas en los principios institucionales de la institución.
- 1.1.1.3 Recibir orientación permanente sobre su tratamiento.
- 1.1.1.4 Recibir orientación permanente sobre su comportamiento y conducta de una manera adecuada y respetuosa.
- 1.1.1.5 Elegir y ser elegido para las posiciones que le corresponden en los diferentes comités y delegaciones de la institución.
- 1.1.1.6 Ante los reclamos y solicitudes respetuosas, presentados oportunamente, ser atendido con el respeto que se merece y recibir una respuesta.

- 1.1.1.7 Ser escuchado en descargos de orden comportamental y disciplinario, respetando siempre los canales de comunicación.
- 1.1.1.8 Beneficiarse de los servicios que ofrece la institución.
- 1.1.1.9 Ser evaluado objetivamente, de acuerdo con la normatividad vigente.
- 1.1.1.10 Ser escuchado y valorado en sus aportes e inquietudes.
- 1.1.1.11 Hacer uso responsable de las instalaciones, material didáctico y enseres de la fundación.
- 1.1.1.12 Gozar de un ambiente que favorezca su aprendizaje y crecimiento personal.
- 1.1.1.13 Que se le comunique a los acudientes informes sobre comportamiento y avances terapéuticos del usuario.
- 1.1.1.14 Que se le concedan permisos especiales para ausentarse de la institución por razones de atención médica y diligencias personales que lo ameriten.
- 1.1.1.15 Ser estimulado por el excelente rendimiento terapéutico y comportamental durante su proceso de rehabilitación.
- 1.1.1.16 Que se le suministre oportunamente por parte de la institución los medicamentos que aporte el acudiente para tratar problemas de salud.
- 1.1.1.17 Los usuarios tendrán derecho a recibir llamadas y solicitar con anterioridad al director la autorización respectiva. Los anteriores horarios podrán variar de acuerdo con las actividades terapéuticas.
- 1.1.1.18 Ser atendido dentro de un enfoque diferencial

#### 1.1.2. **DEBERES**

El deber se asume como la responsabilidad y el compromiso de cada uno de los estamentos de la institución frente a la norma.

El deber se entiende como un quehacer que engendra responsabilidad, y esta encierra la capacidad de responder por lo que se haga o se deje de hacer, directa o indirectamente.

El residente ingresará a la Comunidad Terapéutica por convicción y no por presión de ningún miembro de su familia o de la sociedad, por lo que debe dedicar todas sus capacidades al desarrollo de su proceso de rehabilitación, y aprovechar todos los recursos que le proporcionen la familia y la comunidad.

Para garantizar un ambiente de convivencia pacífica y calidad de vida, existen 5 normas inquebrantables que se deben cumplir; su violación ocasiona la expulsión del programa de rehabilitación.

Está terminantemente **prohibido** en la comunidad terapéutica:

- La agresión física o el intento de agresión.
- La posesión o el uso de drogas.
- Las relaciones afectivas y/o sexuales entre miembros de la comunidad.
- La posesión de armas.

☐ El robo comprobado.

**1.1.3. DEBERES COMPORTAMENTALES:**

- 1.1.3.1. Conocer y acatar el presente Manual de Convivencia y Código Ético.
- 1.1.3.2. Interiorizar la filosofía de la Institución y vivenciarla, y someterse a las pruebas de conocimiento de la filosofía de la institución.
- 1.1.3.3. Participar en todas las terapias implementadas en el plan de tratamiento de la institución.
- 1.1.3.4. Ser cordial y respetuoso con directivos, facilitadores terapéuticos, compañeros y personas que laboran en la institución.
- 1.1.3.5. Seguir las indicaciones del director y terapeutas.
- 1.1.3.6. Abstenerse de participar en juegos de interés económico o de apuestas y realizar negocios entre los usuarios.
- 1.1.3.7. Mantener buena presentación personal y estar en todo momento debidamente uniformados de acuerdo con los requerimientos del programa.
- 1.1.3.8. No fumar en espacios cerrados, ni en sitios o momentos diferentes a los asignados para ello.
- 1.1.3.9. En principio toda comunicación oral o escrita con personas ajenas a la comunidad, deberán contar con la autorización del Director u operador, de acuerdo a los procedimientos establecidos para ellos.
- 1.1.3.10. Todos los residentes (primera, segunda y tercera fase) tienen la obligación de asistir a todas las terapias del diario vivir, excepto cuando haya razones de fuerza mayor, con previa autorización del director u operador de turno.
- 1.1.3.11. Las salidas de las instalaciones de la comunidad terapéutica cuando se realicen actividades en la sede campestre, no se podrán realizar sin la autorización del director u operador de turno, en caso de que esto suceda se considera al residente como un abandono del programa.
- 1.1.3.12. Guardará estricta confiabilidad en la información de los usuarios a los miembros del equipo terapéutico.
- 1.1.3.13. En caso de cuestionamientos, críticas o quejas frente a personas o procedimientos del programa, se deberá utilizar los conductos regulares de comunicación; no se permiten los chismes.
- 1.1.3.14. en caso de estar en tratamiento psiquiátrico, debe informar los avances del mismo y manejar su medicación con la debida prescripción profesional.
- 1.1.3.15. se debe observar un trato conveniente en las manifestaciones afectivas con los demás usuarios y miembros del grupo de trabajo.
- 1.1.3.16. de acuerdo a los reglamentos de esta la institución, informar si se ausentara de la ciudad y solicitara debidamente el permiso.

- 1.1.3.17. Cualquier situación irregular (jurídica o legal) de cualquier miembro del programa, debe ser consultada con el Director y/o coordinador de tratamiento.
- 1.1.3.18. El usuario que desee abandonar el programa deberá informar al director u operador de turno, para que realice el procedimiento adecuado en estos casos. Por ningún motivo el usuario debe abandonar la institución sin haber seguido el respectivo procedimiento.
- 1.1.3.19. Manejar buenos modales y actitudes respetuosas en las actividades del programa.
- 1.1.3.20. Permanecer en el sitio y espacio asignado para cada actividad que realiza.
- 1.1.3.21. Representar con seriedad y responsabilidad a la institución en eventos de cualquier índole.
- 1.1.3.22. Respetar, conservar y mejorar los bienes de uso comunitario.
- 1.1.3.23. Utilizar los servicios de cafetería solamente en descanso o con autorización del director u operador de turno.
- 1.1.3.24. Permanecer con una adecuada presentación personal, corte de cabello y aseo.
- 1.1.3.25. Utilizar un corte de cabello adecuado y normal, evitando estilos extravagantes como rapados, cortes laterales, colas, carreteras, copetes, hongos, planchas, sietes, estadios o herraduras.
- 1.1.3.26. No utilizar alhajas, aretes largos ni estrafalarios, prendedores, pulseras, manillas, anillo, moños y hebillas grandes; tampoco utilizar maquillaje, peinados, tinturas y esmaltes extravagantes.
- 1.1.3.27. Hacer buen uso de las unidades sanitarias.
- 1.1.3.28. Contribuir y participar en el aseo de las zonas utilizadas en general.
- 1.1.3.29. No comer durante las actividades.
- 1.1.3.30. Solicitar las citas y/o permisos en los horarios estipulados, en la oficina terapéutica.
- 1.1.3.31. Asumir la actitud correcta y posición adecuada en las formaciones y durante los himnos.
- 1.1.3.32. Atender con deferencia las observaciones de los superiores.
- 1.1.3.33. Salir ordenadamente de cada actividad sin gritar, silbar, correr o atropellarse.
- 1.1.3.34. Respetar las filas.
- 1.1.3.35. Actuar en cada dependencia, de acuerdo con las normas del lugar y con la calidad humana necesaria, demostrando sentido de pertenencia por la institución.

#### 1.1.4. **OBLIGACIONES**

El residente declara, en forma libre y espontánea, que desea su rehabilitación y por tanto acepta el tratamiento que se le va a proporcionar, en consecuencia, se compromete a cumplir con la normatividad institucional dispuesta para el armónico desarrollo del proceso, que incluye: el cumplimiento de las normas y obligaciones del residente, la forma en que debe vestir, las terapias a las que debe asistir, las restricciones que debe observar en sus salidas, las visitas que puede recibir, las prescripciones de los psicorrientadores, los exámenes clínicos que debe efectuarse, las revisiones a sus

pertenencias y a su persona que deban realizarse, la administración controlada de los medicamentos que deba consumir, etc.

Dicho tratamiento les garantiza el respeto a sus derechos fundamentales.

## 1.2 ACUDIENTE Y/O PADRE DE FAMILIA

### 1.2.1 DERECHOS

- ☐ Obtener información oportuna acerca de la filosofía, proyecto de vida, objetivos, manual de convivencia y proceso terapéutico del residente.
- ☐ Obtener una rehabilitación de calidad para los residentes conforme a los fines y objetivos fijados en la institución.
- ☐ Ser atendido por los integrantes de los diferentes estamentos de la fundación, en un dialogo que favorezca la orientación de los residentes y dentro de los horarios establecidos.
- ☐ Ser informados oportunamente sobre los procesos terapéuticos y comportamentales de los residentes.
- ☐ Conocer oportunamente sobre los procesos disciplinarios seguidos con los residentes por violación de normas cardinales o poca actitud de cambio.
- ☐ Un ambiente sano para sus hijos que garantice el aprendizaje, el buen ejemplo y la sana moral.
- ☐ Recibir informe del rendimiento terapéutico y comportamental de los residentes en forma oportuna.
- ☐ Participar en las diferentes actividades organizadas por la fundación.

### 1.2.2 DEBERES

- ☐ Asistir y proteger a sus residentes para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos y obligaciones fundamentales.
- ☐ Suministrar a los residentes el tiempo, las experiencias y medios que garanticen su rehabilitación.
- ☐ No apoyar, encubrir, ni permitir el porte, consumo, distribución y tráfico de sustancias psicoactivas legales e ilegales dentro y fuera de la institución.
- ☐ Informar oportunamente a la institución de tratamientos de los usuarios que impliquen la administración de medicamentos, presentando la prescripción médica al coordinador de tratamiento.
- ☐ Brindar a los usuarios el efectivo acompañamiento en todos los procesos. En caso de no presentarse este acompañamiento, la fundación no puede garantizar la efectividad de los procesos del residente.
- ☐ Asistir puntualmente a las reuniones ordinarias y extraordinarias para la familia y a todo llamado que haga la fundación.
- ☐ Preocuparse por el progreso de los usuarios, dialogando con los operadores, procurando una buena relación institución – familia.
- ☐ Garantizar el cubrimiento de los gastos médicos que presente el usuario en caso de necesidad y su debido acompañamiento.
- ☐ No apoyar ni permitir comportamientos inadecuados de los residentes que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

- ☐ Presentar sus reclamos de manera adecuada y respetuosa.
- ☐ No presentarse a la institución bajo los efectos de licor u otras sustancias psicoactivas legales e ilegales. Acompañar efectiva y permanentemente a los usuarios en todos los procesos.
- ☐ Apoyar a la institución en todas las actividades que esta promueva.

<b>CICLO DE EVALUACION Y MEJORAMIENTO</b>			
<b>REVISION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DE LA MODIFICACION</b>	<b>MEJORAMIENTO</b>
1	Mayo 2016	Diseño inicial del documento	Diseño inicial
2	Diciembre 2018	Revisión y ajuste del documento	Revisión a 2018
3	Enero 2021	Revisión y ajuste del documento	Revisión a 2021
4	Noviembre de 2023	Revisión y ajuste del documento	Revisión a 2023

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Angela López López Coordinadora Calidad	Olga Lucia Colmenares Rodríguez Coordinadora Administrativa	Andrés González López Gerente