


SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

MANUAL DERECHOS Y DEBERES CÓDIGO: PS-SC-ACC-MA-02 V1



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

1. OBJETIVO:

Establecer, socializar y empoderar los derechos y deberes en el cliente interno (funcionarios y contratistas) y externo (usuarios, familia y comunidad) a través de las diferentes estrategias, como pautas para una atención recíproca con enfoque diferencial y humanizada.

Ejercer los deberes y derechos del paciente, incorporándolos en la labor diaria del personal asistencial y administrativo, apoyando continuamente a los usuarios en este proceso.

Divulgar los derechos y deberes del paciente con el fin de que este y su familia los identifique los ejerza y los cumpla.

2. ALCANCE:

El presente documento está diseñado para todos los colaboradores de Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, para el paciente, familia y comunidad desde la formulación de los deberes y derechos, divulgación y práctica en los procesos de atención.

3. JUSTIFICACION:

En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, Es nuestro compromiso brindar una atención integral, humanizada y de calidad a los pacientes y sus familias, durante todo su ciclo de atención, nuestro equipo humano, científico y tecnológico está comprometido para la protección de los derechos de los usuarios. De igual manera fortalecemos a nuestros usuarios para el cumplimiento de sus deberes esto con el fin de generar satisfacción por los servicios prestados.

Estar consciente de los derechos y deberes posibilita al usuario a contribuir con el sistema de salud, ejercer el papel de control social y participar activamente en el desarrollo de las políticas públicas. La salud es un derecho de todos, cuyo acceso es facilitado a aquellos que conocen sus derechos. Por lo tanto, popularizar el conocimiento es considerado un punto-clave. (Lanzoni at all, 2009, pg.8)

En la Subred Integrada de Servicios de Salud cuenta con la Resolución 0503 del 10 de mayo 2017, por medio de la cual adopta los derechos y deberes de los usuarios, esta adaptación fue concertada con las formas de Participación Comunitaria, de acuerdo a sus necesidades propias de las comunidades.

4. A QUIEN VA DIRIGIDO:


Está dirigido para el cliente interno, (funcionarios y contratistas) y externo (usuarios, familia y comunidad) que entregan, requieran o reciban los servicios de salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

5. DEFINICIONES:

- **ATENCIÓN HUMANIZADA:** Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano.
- **APLICATIVO SIDMA :** El Aplicativo “Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso – SIDMA ”por solicitud de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, ha sido desarrollado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC de la Secretaría Distrital de Salud, para que las diferentes Unidades de Servicios de Salud (USS), Entidades Promotoras de Salud (EPS), Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) y la Secretaría Distrital de Salud, dispongan de un Sistema de Información homologado y articulado que permita a los diferentes actores del Sistema Distrital de Salud, tipificar,

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

cuantificar y consolidar, por un lado, la Gestión resolutoria de necesidades ciudadanas de información y orientación en salud, y por el otro, la Gestión para la resolución de problemáticas en el acceso a servicios de salud. En la vía de la Rectoría y Gobernanza sectorial del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, y del fortalecimiento de la información para la implementación de acciones de mejora por parte de Competentes, que contribuyan al mejoramiento del acceso y calidad de los servicios de salud.

- **CICLO DE ATENCIÓN:** Define las diferentes etapas por las que puede pasar un paciente para su atención desde el primer contacto con la asignación de una cita hasta el egreso o salida de los servicios incluyendo el seguimiento posterior.
- **CLIENTE INTERNO:** Es alguien que tiene una relación con la Subred Integrada de Servicios de Salud, ya sea de nómina de Planta o contratista por Prestación de Servicios quienes realizan actividades, prestando un servicio para los individuos familia y comunidad que así lo requieran.
- **CLIENTE EXTERNO:** son aquellas personas que utilizan los servicios, pagan de acuerdo a su condición en el aseguramiento en - la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.
- **CONTROL SOCIAL:** Es una modalidad de participación que permite a los individuos o formas de Participación a evaluar resultados e impacto de acciones desarrolladas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur. en cumplimiento de los mandatos Constitucionales y de su fin esencial, el bienestar colectivo o bien común. Es decir, es un derecho y un deber que tiene la ciudadanía de controlar la gestión de lo público.
- **CIUDADANIA:** La ciudadanía por definición es una condición de una persona por la que esta es validada como miembro de un territorio, nación y país. La ciudadanía implica una serie de derechos y de deberes.
- **COMUNIDAD:** la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1998) define la comunidad como un «grupo específico de personas, que a menudo viven en una zona geográfica definida, comparten la misma cultura, valores y normas, y están organizadas en una estructura social conforme al tipo de relaciones que la comunidad ha desarrollado a lo largo del tiempo. Los miembros de una comunidad adquieren su identidad personal y social al compartir creencias, valores y normas que la comunidad ha desarrollado en el pasado y que pueden modificarse en el futuro. Sus miembros tienen conciencia de su identidad como grupo y comparten necesidades comunes y el compromiso de satisfacerlas».
- **DEBER EN SALUD:** El deber es una obligación del ciudadano, frente al cuidado de su salud del individuo familia y comunidad, a su estado de afiliación de su núcleo familiar, frente a la institucionalidad y frente a la comunidad con el fin de actuar de manera responsable ante el sistema.
- **DERECHO EN SALUD:** El derecho a la salud incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de salud de calidad suficiente. Todas las personas deben poder ejercer el derecho a la salud, sin discriminación por motivos de raza, edad, pertenencia a grupo étnico u otra condición.
- **POLITICAS PUBLICAS:** son el conjunto de acciones planeadas y ejecutadas, adoptadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, encaminadas a mejorar las condiciones de vida de la población, con énfasis en los grupos más vulnerables.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1


- **FORMAS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA:** En la Subred Integrada de Servicios de Salud permiten el fortalecimiento de la ciudadanía en acciones corresponsables para el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud. Se cuenta con seis (6) Juntas Asesoras Comunitarias (Nazareth, Usme, Meissen, Vista Hermosa, Tunjuelito, Tunal), dando cumplimiento al Acuerdo 641 y el Decreto 475 de 2016. Así mismo se da continuidad a seis (6) Asociaciones de usuarios, se acompañan técnicamente. Cuatro (4) COPACOS de las localidades de la zona sur, (Usme, Ciudad Bolívar y Tunjuelito) y se apoya la secretaria técnica de un (1) un Comité de Ética Hospitalaria, los cuales cumplen con acciones basados en el plan de acción instaurado para la vigencia anual.
- De igual forma se desarrolla el ejercicio de veeduría Ciudadana, llevando a cabo seguimiento y control social a la ejecución de convenios y proyectos desarrollados en la Subred Sur.
- **ENFOQUE DIFERENCIAL:** El enfoque de derechos para la atención diferencial es una forma de abordar, comprender e identificar alternativas de respuesta a las necesidades de una población específica que generen condiciones para garantizar el ejercicio de sus derechos individuales y colectivos y el restablecimiento de los derechos vulnerados.
- **PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN** (Artículo 7 del Decreto Nacional 1567 de 1998). Procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo.
- **SIDMA:** Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso.
- **USUARIO:** El usuario es la persona que utiliza y elige los servicios de salud. En torno al usuario se organizan todas las prestaciones que se otorgan en la Subred integrada de Servicios de Salud Sur. El usuario debe ser el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud.

6. NORMATIVIDAD APLICABLE:

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Ley 100 artículo 160	1993	Deberes de los Afiliados y Beneficiarios. Son deberes de los afiliados y beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Congreso de la Republica
La ley estatutaria 1751	2015	Estableció nuevos derechos y deberes de los pacientes en el sistema de salud en Colombia, los cuales son de obligado cumplimiento por los diferentes actores y agentes que integran el sistema de salud en Colombia.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 13437	1991	Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1043	2006	por el cual se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud	Ministerio de Salud y Protección Social

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

Resolución 4343	2012	Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 0503	2017	Por medio de la cual se adoptan los Derechos y deberes al interior de la Subred integrada de Servicios de Salud sur	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur
Resolución 229	2020	Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud - EPS de los regímenes Contributivo y Subsidiado	Ministerio de Salud y Protección Social

7. RESPONSABLE:

La Oficina de Participación comunitaria y Servicio al Ciudadano, quien actualizara este documento, evaluara la adherencia cada dos años.

8. CONTENIDO DEL MANUAL:

¿Los ciudadanos que hacen uso de los servicios de salud de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., tienen unos derechos y unos deberes?... ¡Conócelos!

DERECHOS

1. Respeto y Equidad

A recibir un trato humanizado, sin restricción por condiciones de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición.

2. Atención integral

A acceder a los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.

3. Elección


A elegir el profesional de la Salud de mi preferencia tomando decisiones libres y conscientes, aprobando o rechazando servicios de salud o investigaciones Científicas a través del consentimiento y disentimiento informado, así como solicitar una segunda opinión sobre mi condición médica.

4. Comunicación e Información

A tener una comunicación efectiva con el profesional que me atiende; suficiente, clara, apropiada a mis condiciones, al igual que a recibir información de acceso a los servicios, autocuidado y corresponsabilidad, así como sus costos.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

5. Privacidad y Confidencialidad

A tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud.

6. Donación de Órganos

A que se respete mi voluntad de aceptación o negación de donación de órganos de conformidad con la ley.

7. Trato digno y humanizado

Ser tratado con igualdad y aceptando o rechazando apoyo espiritual cualquiera que sea mi culto que profese y morir con dignidad.

8. Expresarse

A presentar y recibir respuesta oportuna en caso de reclamos, quejas, peticiones y sugerencias sobre la prestación de los servicios a través de los canales formales de escucha de cara al usuario.

9. Participación Ciudadana.

A vincularme e integrar las formas e instancias de participación social y comunitaria.

DEBERES

1. Respeto y solidaridad

A tratar con amabilidad, solidaridad y respeto a los usuarios, sus familias y el personal profesional Salud.

2. Responsabilidad

A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.

3. Afiliación

Afiliarse al sistema de salud con mi núcleo familiar e informando en caso de cambio o novedad.

4. Honestidad


A suministrar de manera oportuna y suficiente la información y documentos que se requieran, para efectos del servicio, sobre mi estado de salud y datos personales.

5. Cuidar

A cuidar y hacer buen uso de los servicios, recursos e infraestructura de las unidades de salud.

6. Cumplimiento

A asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir.

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

7. Consentimiento o disentimiento informado

Autorizar o abstenerme de recibir el servicio, posterior a la explicación de los profesionales de la Salud.

8. Aportes al sistema

A realizar oportunamente los pagos a que haya lugar y de acuerdo a las normas del sistema de salud.

9. Participación Ciudadana

Asistir a los espacios e instancias de participación cumpliendo con los compromisos adquiridos.

8.1. ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN

8.1.1. Inducción y Reinducción con la socialización de derechos y deberes al cliente interno

- **Inducción.** Este proceso va dirigido a iniciar con el colaborador de planta y contratista por prestación de Servicios, su integración con la cultura organizacional de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, desde la Oficina de Participación Comunitaria realizara la capacitación sobre los derechos y deberes de los usuarios a través de un capacitador entrenado, con metodologías presenciales o virtuales, pero para ello tendrán que firmar los listados de asistencia correspondiente y hacer la evaluación entregada por el capacitador.
- **Reinducción.** Este proceso va dirigido a los colaboradores de planta y contratista por prestación de Servicios, donde evaluara el grado de conocimiento de los derechos y deberes de a través de una plataforma virtual y de acuerdo a los resultados se realizará acciones de mejora que permitan afianzar dichos conocimientos.

8.1.2. Socialización y abordajes individuales o colectivas al cliente externo (Formas de participación en salud Asociación de usuarios, comité de ética hospitalaria y Juntas asesoras comunitarias)

Posicionar los espacios de información a los usuarios en los ámbitos ambulatorios y hospitalarios y de las formas de participación a través de actividades en sala de espera y en las unidades hospitalarias de acceso permitido, bajo la estrategia de pico y placa la cual consiste en socializar los derechos y deberes de una manera sistemática y unificada esta consiste en hacer uso del calendario de la siguiente manera: de acuerdo al día calendario se realizará la selección del derecho y el deber del día:

- Antes de iniciar revise el calendario ubíquese el día en que se encuentra y si este es: 1,2,3,4,5,6,7,8,9. Se socializaran los derechos y deberes de acuerdo al número ejemplo si hoy fuera el dos del mes, el derecho y deber a socializar es el número 2, si hoy fuera el día 9 en el calendario derecho y deber número 9.


ANTES DE INICIAR REVISE EL CALENDARIO

PICO Y PLACA

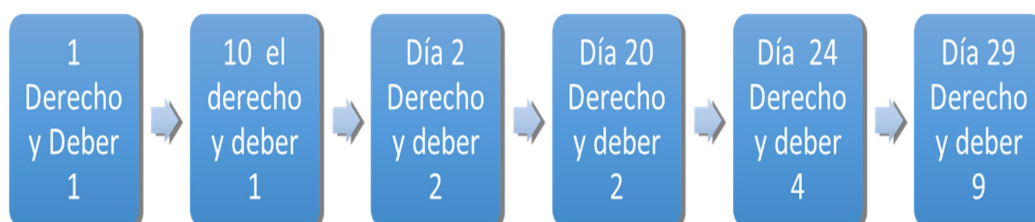
Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29

Página 7 de 18

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

- Si el hoy es 24 día del mes, el derecho y el deber a socializar es el número 4 por que se toma en último número.
- Pero si el número termina en cero, el derecho y deber a socializar es el número 2, en este caso se toma el primer número y aplica para el 10, 20, 30



- La socialización se realiza bajo la ficha educativa PS-SC-ACC-OD-02 FICHA EDUCATIVA DERECHOS Y DEBERES.
- La actividad se registra en el formato PS-SC-ACC-FT-01 CHARLAS INFORMATIVAS.
- Y se realiza el registro en el aplicativo SIDMA El Aplicativo “Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso – SIDMA donde se consolida la información de manera sistemática
- En salas de espera los informadores realizaran las charlas de los derechos y deberes teniendo en cuenta el Pico y Placa.
- En las rondas de recibo y entrega de turno por parte de las trabajadoras sociales recordaran los derechos y deberes de acuerdo al pico y placa
- El profesional de la salud durante el proceso de atención (Consulta, interconsulta) realizara la socialización de los derechos y deberes de acuerdo al pico y placa y lo registrara en la historia clínica
- Divulgación y empoderamiento de las formas de participación Comunitaria asociación de usuarios. comité de ética hospitalaria y juntas asesoras comunitarias, en cuyos espacios al terminar la reunión un integrante realizara la socialización de acuerdo con la estrategia de pico y placa.
- En el contexto de la estrategia del valor del uno el día del reconocimiento a los colaboradores por parte de los integrantes del comité de ética se socializará el derecho y el deber correspondiente.
- En la apertura de los buzones los integrantes de la asociación de usuarios y comité de ética en el ejercicio de control social realizan la socialización de los derechos y deberes con la estrategia de pico y placa y se registrara la actividad en el acta de apertura.


8.2. METODOLOGÍAS LÚDICAS EXISTENTES

Las personas perciben y adquieren los conocimientos de manera distinta. Además, tienen preferencias hacia determinadas estrategias para el aprendizaje, desde la oficina de participación comunitaria y Servicio al Ciudadano a diseñado diferentes piezas comunicativas cuyo fin es reforzar dicho conocimiento en los derechos y deberes, se cuenta con las siguientes piezas comunicativas a disposición tanto para el cliente Interno como externo.

- Ruleta de derechos y deberes: esta pieza comunicativa es manejada por los informadores en sala de espera, el objetivo es que a través del juego se reconozcan los de derechos y deberes y consiste en que el jugador (usuario) gire la ruleta y esta señalara el derecho y deber que

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29
 Página 8 de 18

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

debe leer, analizar y dar una breve explicación de este y por último el informador refuerza y amplía la información.




- Rotafolio de información de derechos y deberes: este es un material didáctico fijo, de apoyo visual, su utilización busca apoyar la exposición de los derechos y deberes con dibujos, frases, que sintetizan las ideas. El informador dará conocer el tema a tratar y se ubicara en la estrategia de pico y placa para exponer el derecho y el deber del día, revelará la imagen y solicitará al público que de acuerdo al derecho y deber del día y la imagen explique lo que el sabe sobre este, el informador reforzará la imagen con el texto que está detrás de la imagen, ampliando el conocimiento al público sobre este.



Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

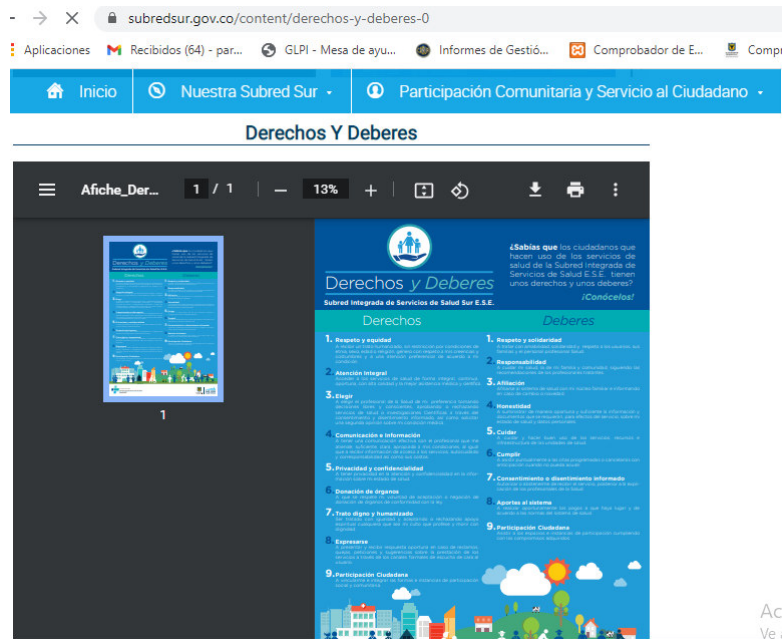
La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

- El cubo es una pieza comunicativa fija que permite que se publique en los escritorios de la Oficinas de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de las unidades o en un lugar donde el usuario mientras espera ser atendido los pueda leer y preguntar para ampliar más información.




- En la página web se encuentran publicados en el link de servicio al Ciudadano / derechos y deberes el objetivo es obtener visibilidad a nivel local y mundial, donde la Subred Sur declara que: "nuestros usuarios son sujetos de derechos y deberes, por ello, en la atención brindada recibirán "Divulgación y aplicación de los derechos y deberes.

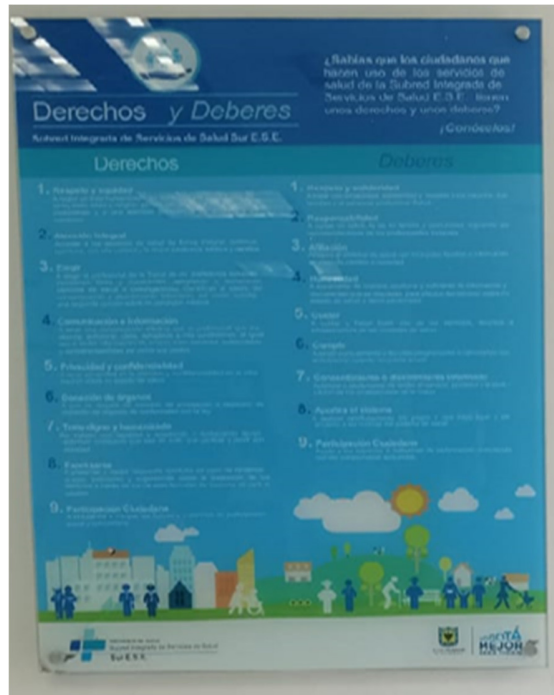


Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29
Página 10 de 18

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

- Publicación en las unidades de atención en sala de espera del banner de derechos y deberes, esta herramienta que tiene como fin publicitar y consultar de manera permanente los derechos y deberes.




- Publicación en las unidades de atención en sala de espera del banner en Braille de los derechos y deberes esta herramienta que tiene como fin publicitar y consultar de manera permanente los derechos y deberes de las personas en condición de discapacidad.



Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

- En las tirillas de la asignación de citas y de facturación en la parte inferior se tiene la información de un derecho y deber, con el fin de que el usuario en la tranquilidad de su casa lo lea y analice la aplicación de este en su experiencia con los servicios de salud.

Fecha Impresión : miércoles, 10 febrero 2021
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.
 900958564
CITA MEDICA
 Fecha de Cita :
miércoles 10 de febrero de 2021
 11:00 a. m.

 Consecutivo : 6404210
 Especialidad : CARDIOLOGIA
 Medico: CORZO GUEVARA ANTONIO ORLANDO
 Centro Atención : USS TUNAL
 Dirección: CR 20 47B-35 SUR
 Consultorio: Cardio Procedimientos USS El Tunal
 Actividad : CONSULTA CARDIOLOGIA MAYORES DE 18 AÑOS
 Tipo de Cita: Normal
 Estilo Cita :Primera_Vez Asignacion : Personal
 Estado Cita : Asignada
 Observaciones :

Paciente : IDALIA CAMACHO MUNOZ
 Documento : 27980513
 Sexo: Femenino Edad: 75 Años \ 11 Meses \ 27 Días
 Telefono : 3144067250 Tipo Afiliado : Ninguno
 Ciudad: 001 BOGOTA
 Clase de Cita: Primera_Vez Estado de Cita: Asignada
 Indicaciones:

GRACIAS POR DEPOSITAR SU CONFIANZA EN
 MANOS DE PROFESIONALES SU SALUD ES UNA
 PRIORIDAD

DERECHO
 Atención Integral. Acceder a los servicios de salud de forma Integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica.

DEBER
 Responsabilidad. A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes.

Para cancelería su cita comuníquese a la Línea Única Distrital de Citas Médicas 3078181 o Línea gratuita 018000118181.

- En la parte inferior de las respuestas de PQRS, se incluye texto de socialización derechos y deberes con el fin de generar recordación a los usuarios.

Cordialmente.

ANDREA LÓPEZ GUERRERO
 Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.


	NOMBRE	CARGO	SEDE	RED	FIRMA
ÁREA QUE EMITE LA RESPUESTA					
Revisado por:	Azucena Niño Beltrán	Referente PQRS	Candelaria	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	referente.sdsps@subredsur.gov.co
Aprobado por:	Andrea López Guerrero	Jefe de Oficina PCSC	Candelaria	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	
ÁREA PQRS					
Revisado por:	Katherine Soto	Profesional de Apoyo PQRS	Candelaria	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	
<p>Respetado Ciudadano – Ciudadana. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar la atención ciudadana, amablemente le invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SDGPC-SDS que hemos dispuesto para usted en el link http://fondo.saludcapital.gov.co/encuestas/index.php?lang=es o acceder a la página www.saludcapital.gov.co – link de Contáctenos o Servicio al Ciudadano - ir a enlace Encuesta de Satisfacción SDS. Sus comentarios nos comprometen a mejorar. ¡MUCHAS GRACIAS!</p> <p style="text-align: center;">Vivamos nuestros Derechos y Deberes</p> <p>Derecho 2 Atención Integral: Acceder e los servicios de salud de forma integral, continua, oportuna, con alta calidad y la mejor asistencia médica y científica</p> <p>Deber 2. Responsabilidad: A cuidar mi salud, la de mi familia y comunidad, siguiendo las recomendaciones de los profesionales tratantes</p>					

Carrera 20 No. 47B - 35 Sur
 Computador: 7300000
www.subredsur.gov.co
 Código Postal: 110621



Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29
 Página 12 de 18

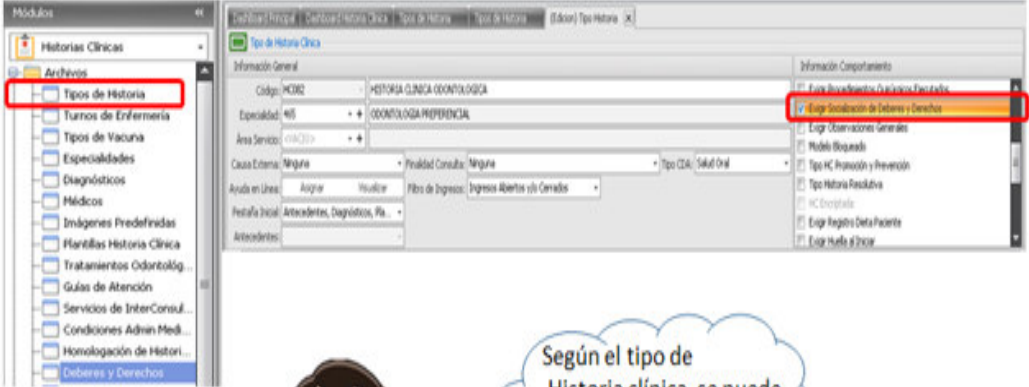
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

8.3. ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

La oficina de participación comunitaria y Servicio al ciudadano cuenta con el perfil de informador, los cuales están identificados con un chaleco institucional dentro de sus actividades está la de orientación e información a los ciudadanos que ingresan a las unidades de atención, donde previamente se le ha capacitado para realizar charlas al público y como herramienta se dispone de una ficha educativa PS-SC-ACC-OD-02 FICHA EDUCATIVA DERECHOS Y DEBERES, donde se le indica el objetivo de la charla, el sustento normativo y el marco teórico, la estrategia de pico y placa y las piezas comunicativas que puede utilizar para dirigirse al público.

8.3.1. Socialización para el cliente externo

Se realiza utilizando la ruleta, el rotafolio y el cubo es consignadas a través de las planillas de asistencia y en el aplicativo SIDMA, y en el proceso de atención se realiza a través de la Historia clínica en el aplicativo tipo de historia.




Según el tipo de Historia clínica, se puede Exigir la socialización antes de grabar el folio

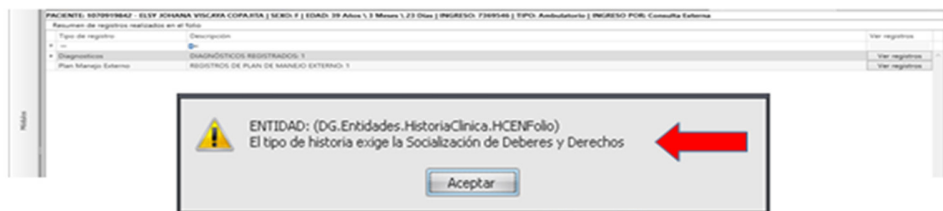
Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur E.S.E.

BOGOTÁ

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29
Página 13 de 18

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1



Si el profesional medico no Ha realizado la socialización, no Permite Grabar el Folio De historia clínica




En el formato PS-SC-ACC-FT-01 CHARLAS INFORMATIVAS se registran las charlas y socialización de los diferentes temas, incluidos los de derechos y deberes donde se registra fecha, punto de atención, tema a exponer, si la orientación es individual o grupal, quien realiza la charla, pieza comunicativa que utiliza, Nombre de la persona que recibe la información documento de identidad edad, sexo, género y orientación sexual, teléfono enfoque diferencial y firma cuenta con convenciones que facilitan el registro. Una vez se realiza el registro en físico se realiza en el aplicativo de SIDMA.

El Aplicativo “Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso – SIDMA” desarrollados desde la dirección de servicio a la ciudadanía, en conjunto con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC de la Secretaria Distrital de Salud, para que las diferentes Unidades de Servicios de Salud (USS), Entidades Promotoras de Salud (EPS), Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS), dispongan de un Sistema de Información homologado y articulado que permita a los diferentes actores del Sistema Distrital de Salud, tipificar, cuantificar y consolidar, por un lado, la Gestión resolutoria de necesidades ciudadanas de información y orientación en salud, y por el otro, la Gestión para la resolución de problemáticas en el acceso a servicios de salud. En la vía de la Rectoría y Gobernanza sectorial del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, y del fortalecimiento de la información para la implementación de acciones de mejora por parte de Competentes, que contribuyan al mejoramiento del acceso y calidad de los servicios de salud.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

Pantalla de bienvenida
estadisticameissen_ss! [Cerrar sesión]


**SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL
 Y DE MONITOREO DEL ACCESO -
 SIDMA**
 Secretaría Distrital de Salud

Página principal
Multimedias Tutoriales SIDMA
Atenciones individuales
Gestión de seguimiento

O. Grupal-Capacit - O. Tel-Web
Reportes
Contraseña

Ingresar información del Ciudadano:

Datos de identificación

Tipo de identificación	Seleccione...	Número de identificación	<input type="text"/>	<input type="button" value="Buscar"/>
Primer apellido	Segundo apellido	Primer nombre	Segundo nombre	
Sexo	Genero	Otro genero	Nombre identitario	
Seleccione...	Seleccione...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Orientación sexual	Otra orientación sexual		Fecha nacimiento (dd/mm/aaaa)	
Seleccione...	<input type="text"/>		<input type="text"/>	

Datos de enfoque Poblacional y Social

Enfoque Poblacional	Etnia	Subtipo Etnia
Seleccione...	Seleccione...	Seleccione...
Población prioritaria/de interés	Subtipo Población prioritaria	
Seleccione...	<input type="text"/>	

Datos de afiliación

GESTIÓN RESOLUTIVA DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN QUE SE REGISTRAN EN EL APLICATIVO SIDMA, PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD Y PROTEGER LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS


- La información sobre trámites y servicios en salud, y los procedimientos a realizar frente a éstos.
- La orientación intervenida a través de los diferentes canales de atención, para precisar al ciudadano sus derechos y deberes, y los trámites que se deben realizar (canales presenciales, canales telefónicos, canal virtual web, entre otros).
- La información sobre comprobación de derechos en salud y trámites pertinentes frente a ésta. La promoción del acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Las capacitaciones ciudadanas.

8.3.2. Estrategias de comunicación:

- Implementar las estrategias de comunicación definidas por la subred para la divulgación de Derechos y Deberes al usuario.
- Piezas comunicativas llamativas tipo hablador con cada derecho y deber y se enviara a el cliente interno y externo y miembros de las formas de participación; De igual manera publicar estas piezas en página web en el banner Principal. De igual manera poder ser enviados en las redes sociales de manera permanente a los diferentes grupos de interés.
- Pieza comunicativa de derechos y deberes con ilustraciones para niños y niñas, cada derecho y deber esta representado por una ilustración que le permite al niño o niña describir el derecho o deber que se encuentra en la lámina esta pieza comunicativa estará acompañado por un informador que ampliará el concepto.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

- Para realizar la actividad con el grupo de adolescentes, ellos deben se promoverá la realización de una historia en torno a un derecho o deber. Entre todos escogen un derecho o deber específico. Luego uno de ellos, empieza escribiendo el principio del cuento en un papel. Éste no debe escribir más de un renglón. A continuación, cede la hoja a su compañero del lado derecho quien deberá continuar con la historia siempre teniendo en cuenta el derecho que se le elegido como consigna. Cada persona debe relatar una parte de la historia hasta que, el último finalice el cuento y lea la historia escrita por todos.
- Pieza comunicativa video de los derechos y deberes publicados en las pantallas de los televisores que se encuentran en las salas de espera y en las habitaciones de los pacientes hospitalizados con traducción e interpretación en lengua de señas.
- Generar actividades multimedia y presentarlas en la página web para evaluar el proceso de enseñanza aprendizaje de los derechos y deberes buscando la aplicabilidad en la defensa de sus derechos y cumplimiento de sus deberes. (encuesta Google forms),
- Divulgación y empoderamiento de las formas de participación Comunitaria asociación de usuarios. comité de ética hospitalaria y juntas asesoras comunitarias, en cuyos espacios al terminar las asambleas programadas. Uno de los puntos de varios un integrante asignado según programación realizara la socialización de acuerdo con la estrategia de pico y placa y con derechos y deberes priorizados, utilizando las herramientas disponibles
- En el contexto de la estrategia del valor del uno el día del reconocimiento a los colaboradores por parte de los integrantes del comité de ética socializará el derecho y el deber correspondiente.
- En la apertura de los buzones los integrantes de la asociación de usuarios en el ejercicio de control social realizan la socialización de los derechos y deberes en salas de espera con la estrategia de pico y placa y se registrara la actividad en el acta de apertura.
- El comité de ética solicitara de manera trimestral a la Oficina de participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, la relación de los colaboradores que en el trimestre tenga más de dos quejas interpuestas por los usuarios, con el fin de generar una reflexión de servicio en el cumplimiento del derecho vulnerado.

8.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN


8.4.1. Cliente interno:

Para el seguimiento de conocimiento por parte de los colaboradores se cuenta con una encuesta en Google drive, la cual se aplica una vez al año y cuyo objetivo es:

- Identificar los conocimientos que tiene los colaboradores sobre los derechos y deberes con los que se identifica la Subred Sur.
- Fortalecer los derechos y deberes de menor recordación por parte de los colaboradores.
- Motivar a los colaboradores a socializar y cumplir con los derechos y deberes durante el ciclo de atención.
- Generar accione de mejoramiento a las desviaciones encontradas.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29
Página 16 de 18

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1


La encuesta tiene las siguientes preguntas:

PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS
La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E cuenta con:	10 derechos y 10 Deberes
	8 deberes y 9 Derechos
	9 derechos y 8 Deberes
	9 derechos y 9 Deberes
PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS
Las líneas estandarizadas desde Servicio al Ciudadano para divulgación de Derechos y Deberes son:	Telefónica y virtual
	Personalizada, escrita, Telefónica y virtual
	Personalizada y escrita
	Ninguna de las anteriores
PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS
El enunciado "a tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información sobre mi estado de salud" hace parte del Derecho:	Privacidad y confidencialidad
	Respeto y equidad
	Respeto y solidaridad
	Trato digno y humanizado
PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS
El enunciado "a recibir un trato humanizado, sin restricción por condiciones de etnia, sexo, edad o religión, género con respeto a mis creencias y costumbres y a una atención preferencial de acuerdo a mi condición" corresponde al derecho:	Comunicación e información
	Expresarse
	Respeto y equidad
	Trato digno y humanizado
PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTAS
El enunciado "a asistir puntualmente a las citas programadas o cancelarlas con anticipación cuando no pueda acudir" hace parte del deber:	Afiliación
	Cumplir
	Honestidad
	Ninguna de las anteriores

- Para el cumplimiento de cobertura se solicita a los líderes de las unidades de atención y del personal administrativo el listado de las personas de cada área
- Una vez se inicie la encuesta se motiva a los colaboradores a participar a través de la página web, los líderes y correos informativos.
- Y se realiza seguimiento para aquellas personas que no han realizado la encuesta para que participen.
- Se publicará en la página web los resultados de cobertura y los resultados de los derechos y deberes más recordado y menos recordado
- Una vez se evidencian los resultados, se realiza el informe dando a conocer el grado de conocimientos de los colaboradores relacionados con los derechos y deberes y este es socializado con el fin de generar las acciones de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos.

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E	
	DERECHOS Y DEBERES	PS-SC-ACC-MA-02 V1

8.4.2. Cliente externo:

Al cliente externo se le indaga sobre los derechos y deberes a través de la encuesta de satisfacción con las siguientes preguntas:

¿Conoce los derechos y deberes en salud? y en observaciones se debe registrar cuando el ciudadano dice si cual es el que más recuerdan y cuando dicen No se les pregunta si no se los han socializado.

A través de las manifestaciones realizadas por el cliente externo en las PQRS, se identifica de manera mensual el derecho y deber que los usuarios declararon que es mas vulnerado con el fin de generar acciones de mejora.

8.4.3. Formas de participación:

Para el grupo de valor de las formas de participación se realizará una capacitación con metodologías lúdicas por parte de los integrantes de las formas y se evaluará de manera anual la apropiación de conocimiento a partir de la aplicación de un Pretest y Post test de los derechos y deberes. Como evidencia de la actividad se realizará un informe de la actividad para medición de la curva de aprendizaje en la aprobación de los derechos y deberes.

9. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2021-04-29	1	Creación del documento para la Subred integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Elizabeth Campos Moreno	Nombre: Andrea López Guerrero	Nombre: Sandra Patricia Alba C.	Nombre: Andrea López Guerrero
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado – Control Documental	Cargo: Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Fecha: 2021-03-09	Fecha: 2021-04-15	Fecha: 2021-04-29	Fecha: 2021-04-29

Notal Legal: Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-04-29
Página 18 de 18