



Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

**Plan de servicio y/o proceso: PLAN DE DIVULGACION
DE LOS DEBERES Y DERECHOS INSTITUCIONALES**

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Proceso: Atención al usuario y su familia Subproceso: Atención al usuario y su familia Plan de servicio y/o proceso: PLAN DE DIVULGACION DE LOS DEBERES Y DERECHOS INSTITUCIONALES	<table><tr><td>Código</td><td>M-AU-AU-PS-01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>2026-02-20</td></tr><tr><td>Versión</td><td>3</td></tr></table>	Código	M-AU-AU-PS-01	Fecha	2026-02-20	Versión	3
Código	M-AU-AU-PS-01							
Fecha	2026-02-20							
Versión	3							

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación y control
-------------	----------	-------	----------------------

RESPONSABLE

Lider de Atención al Usuario (Atención al Usuario y su Familia)

OBJETIVO GENERAL

Implementar estrategias y acciones para divulgar de manera efectiva los deberes y derechos institucionales a los clientes internos y externos, fomentando su participación y adherencia.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar e implementar estrategias de comunicación accesibles que aseguren la socialización efectiva de los deberes y derechos institucionales para los clientes internos y externos del Hospital Regional Sogamoso E.S.E.
- Fortalecer el conocimiento y la apropiación de los deberes y derechos institucionales por parte del cliente interno, mediante procesos de capacitación y divulgación por los diferentes medios de comunicación establecidos por la Institución.
- Establecer mecanismos de evaluación y retroalimentación que permitan medir el impacto de las acciones de divulgación, garantizando la mejora continua del proceso y el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

ALCANCE

Inicia con el análisis de los resultados respecto a las encuestas de conocimiento en derechos y deberes en salud realizadas en UBA Busbanza, UBA Pajarito y Hospital Regional de Sogamoso y finaliza con el conocimiento divulgación y adherencia en derechos y deberes en salud de los usuario internos y externos que asisten al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

RESPONSABLES

La puesta en marcha de divulgación de los deberes y derechos institucionales esta a cargo de la Líder de atención al usuario y su familia, apoyada por el equipo de humanizadoras de los diferentes servicios del Hospital, sistemas de información, comité de ética hospitalario, asociación de usuarios, oficina de comunicaciones y posicionamiento

MARCO LEGAL Y/O TEÓRICO

En Colombia, el marco legal para la divulgación de los deberes y derechos de los pacientes está sustentado principalmente en:

Constitución Política de Colombia (1991) en su Artículo 49: Derecho a la salud y **Artículo 20:** Derecho a recibir información veraz y oportuna.

Resolución 13437 de 1991: Adopta la Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes en Colombia, que Obliga a las instituciones prestadoras de servicios de salud a divulgar esta carta en un lugar visible y a garantizar su comprensión.

Ley 1122 de 2007: Que introduce elementos para mejorar la calidad y acceso en el sistema de salud y promueve la información clara y la participación de los usuarios.

Ley 1438 de 2011: Que reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y refuerza el concepto de atención centrada en el usuario.

Ley 1751 de 2015: Ley Estatutaria de Salud: Reconoce el derecho fundamental a la salud y establece que el Estado debe garantizar la información adecuada y suficiente sobre los derechos y deberes en salud, además en su Art. 10 Enumera los deberes de los usuarios del sistema de salud.

Resolución 3100 de 2019: Define los requisitos para habilitación de servicios de salud e incluye la obligación de contar con estrategias de **divulgación y educación a los usuarios**.

Resolución 314 del 10 de septiembre del año 2024: Por la cual se compromete a brindar una atención en salud integral mediante un trato basado en el respeto a los pacientes y sus familias, dando respuesta a sus necesidades y expectativas promoviendo la confianza, así como aportando una experiencia memorable durante el proceso de atención con el apoyo de un talento humano comprometido y sensibilizado hacia la humanización.

Resolución 275 del 12 de agosto de 2024 por medio de la cual se adopta la política para la implementación y desarrollo de la estrategia institucional amiga de la mujer y la infancia con enfoque integral IAMI del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Resolución 5095 de 19 de noviembre de 2018 Por la cual se adopta el manual de acreditación en salud ambulatorio y Hospitalario de Colombia.

DEFINICIONES

Accesibilidad: Facilidad con la que las personas pueden ingresar y utilizar los servicios de salud, sin barreras físicas, económicas, culturales o administrativas.

Autonomía: Capacidad del paciente para tomar decisiones informadas sobre su atención médica, de acuerdo con sus valores, creencias y preferencias personales.

Calidad: Conjunto de características de un servicio de salud que garantiza seguridad, eficacia, atención centrada en el usuario, trato humano y resultados positivos para el paciente. La calidad también implica el cumplimiento de normas técnicas y científicas en la prestación de servicios.

Confidencialidad: Derecho del paciente a que su información personal, clínica y médica sea protegida y solo sea conocida por quienes estén autorizados o involucrados directamente en su atención, salvo casos contemplados por la ley.

Consentimiento Informado: Manifestación libre, voluntaria y consciente del paciente, emitida después de recibir toda la información necesaria sobre un procedimiento médico, aceptando o rechazando su realización.

Deberes del paciente: Son las responsabilidades del usuario del sistema de salud para facilitar una atención adecuada, respetuosa y segura (como brindar información veraz, cuidar los recursos, respetar al personal, etc.).

Derechos del paciente: Son las garantías fundamentales que protegen la dignidad, integridad, autonomía y bienestar del paciente en su relación con el sistema de salud.

Dignidad: Reconocimiento del valor intrínseco de cada persona. En salud, se refiere al trato respetuoso, humano y justo que debe recibir todo paciente, sin discriminación alguna, garantizando su bienestar físico y emocional.

Divulgación: Proceso mediante el cual se da a conocer de manera clara, accesible y comprensible una información relevante al público.

Educación en salud: Conjunto de acciones pedagógicas que buscan mejorar el conocimiento, actitudes y prácticas de las personas frente a su salud.

Empoderamiento: Proceso mediante el cual los usuarios adquieren control sobre su salud y participan activamente

en las decisiones relacionadas con su cuidado.

Humanización: Enfoque en la prestación de servicios de salud que prioriza el respeto, la empatía, la comunicación efectiva y el trato digno al paciente, reconociéndolo como un ser humano integral.

Información: Conjunto de datos, explicaciones y conocimientos que el profesional de salud debe entregar al paciente de forma clara, veraz, suficiente, y comprensible, para que pueda tomar decisiones sobre su salud de manera consciente y autónoma.

Intimidad: Condición en la que una persona puede mantener en reserva aspectos personales y privados de su cuerpo, vida y estado de salud. En el entorno hospitalario, implica el respeto a la privacidad física y emocional del paciente durante consultas, exámenes y procedimientos.

Oportunidad: Capacidad del sistema de salud para brindar atención en el momento adecuado, sin retrasos injustificados, de acuerdo con la condición médica y la urgencia del paciente. La oportunidad influye directamente en la eficacia del tratamiento.

Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos: son derechos humanos que garantizan a todas las personas el derecho a una sexualidad libre, segura y satisfactoria, así como a tomar decisiones informadas y responsables sobre su cuerpo y reproducción.

Derechos fundamentales: son derechos inherentes a la persona humana, reconocidos y protegidos constitucionalmente, que se consideran esenciales para el desarrollo y la dignidad de la persona. Estos derechos son irrenunciables, intransmisibles e irrenunciables.

DIAGNÓSTICO Y/O SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente, en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E se realiza la divulgación de los deberes y derechos de los pacientes con base en los lineamientos establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud, los cuales se encuentran visibles en algunos espacios institucionales y se comparten de manera general con los usuarios.

Sin embargo, al analizar las características propias de la población tales como: diversidad sociocultural, niveles variados de escolaridad, presencia de población vulnerable y necesidades particulares de información; se ha identificado la necesidad de contar con un documento institucional que no solo refleje los deberes y derechos establecidos por la normativa nacional, sino que también integre los principios, valores y particularidades del modelo de atención del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Adicionalmente, se ha evidenciado que la actual estrategia de divulgación presenta limitaciones en cuanto al alcance, la adaptabilidad de los contenidos a diferentes públicos (como niños, adultos mayores o personas con discapacidad), y la apropiación por parte del cliente interno.

Por estas razones, se hace necesario diseñar e implementar un plan integral de divulgación que permita construir, actualizar y posicionar un documento institucional de deberes y derechos, ajustado a las realidades del hospital y orientado a fortalecer la humanización del servicio, la participación del usuario y la cultura organizacional.

RECURSOS, MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS

Personal: personal de áreas de la salud, con experiencia en prestación de servicios de salud y con formación o experiencia en atención al usuario.

Materiales: Material Infográfico (Folletos, acrílicos, carteleras, videos, materiales lúdicos y didácticos según requerimiento.

Tecnología: Medios audiovisuales accesibles y universales en lenguaje claro y cercano, equipos de cómputo y televisión.

DESARROLLO DEL DOCUMENTO

La divulgación de los deberes y derechos institucionales es fundamental para asegurar que todos los colaboradores y

usuarios de la institución estén informados sobre sus responsabilidades y beneficios. Esto fomenta un entorno de trabajo más ético, transparente y comprometido, y mejora la percepción pública de la organización.

Para la divulgación de los Derechos y Deberes del usuario interno, se proponen las siguientes estrategias:

- Durante las jornadas de capacitación a los colaboradores, se socializan y evalúan los Derechos y Deberes de los usuarios, con el propósito de medir el nivel de adherencia a estos lineamientos. Así mismo, estos espacios permiten socializar, retroalimentar y resolver dudas, fortaleciendo el conocimiento, la apropiación y la correcta aplicación de los Derechos y Deberes en la atención diaria, en coherencia con una atención humanizada y centrada en el usuario.
- En el **software Almera** se publica semanalmente un derecho y deber del usuario, el cual también se socializa de manera articulada en los diferentes servicios del hospital. Esta información aparece al inicio de la página durante toda la semana y se actualiza de forma periódica, de acuerdo con el cronograma institucional de divulgación, garantizando así su visibilidad, comprensión y apropiación por parte de los usuarios y del personal asistencial.
- El primer día hábil de cada semana, se enviará por el mecanismo de comunicación interno de WhatsApp Institucional el Deber y Derecho correspondiente a la misma.
- Realizar la Feria “Conoce tus derechos, aplica tus deberes en salud” como estrategia institucional del Plan de Divulgación de los Derechos y Deberes, orientada a fortalecer el conocimiento, la apropiación y el ejercicio de estos lineamientos. La actividad se desarrollará mediante acciones pedagógicas y lúdicas, contando con el apoyo y la participación de los grupos de valor, la asociación de usuarios del hospital y el comité de ética hospitalaria, quienes contribuirán a la socialización, orientación y fortalecimiento del conocimiento sobre los derechos y deberes en salud, promoviendo una participación activa y corresponsable de colaboradores y usuarios.

La actividad se desarrollará, en marzo: feria dirigida a los colaboradores de la institución, esta actividad tendrá como propósito promover la comprensión de los derechos, el cumplimiento de los deberes en salud y el fortalecimiento de una cultura institucional de participación, respeto y corresponsabilidad.

- Se aplicarán listas de chequeo a los colaboradores en los diferentes servicios, con el fin de medir la adherencia a los Derechos y Deberes de los usuarios. Así mismo, esta actividad permitirá socializar los resultados y brindar retroalimentación individual, fortaleciendo el cumplimiento y la apropiación de estos lineamientos en la práctica diaria.
- En las UBAS Pajarito y Busbanzá se realizará la impresión e instalación de piezas informativas en vinilo con los Derechos y Deberes de los usuarios, niños y niñas y madres gestantes, con el fin de actualizar los documentos y material informativo institucional y garantizar su visibilidad y accesibilidad en estas sedes.
- Se realizará una actividad didáctica mediante un tablero portátil y reutilizable en material banner, el cual contará con tres secciones: usuarios, niños y niñas y madres gestantes. Para su desarrollo, se utilizarán tarjetas individuales con los derechos y deberes, que los participantes deberán ubicar correctamente según corresponda. Esta actividad tiene como finalidad fortalecer el aprendizaje y la apropiación de los Derechos y Deberes de manera pedagógica y lúdica. Los participantes que obtengan los mejores resultados podrán recibir incentivos, los cuales serán entregados por la persona que lidere la actividad.

- Difusión Digital: Realizar la publicación de piezas gráficas informativas sobre los Derechos y Deberes de los usuarios a través de las redes sociales institucionales y en los televisores de la institución, con el fin de ampliar el alcance de la información, fortalecer la divulgación y garantizar un acceso oportuno y permanente para usuarios, familias y colaboradores.

Para la divulgación de los Derechos y Deberes del usuario externo se proponen las siguientes estrategias:

- Se realizan rondas educativas en las cuales se entregan folletos informativos sobre los Derechos y Deberes de los usuarios, resaltando la importancia de su divulgación y apropiación, con el fin de que los usuarios y sus familias conozcan, ejerzan plenamente sus derechos y cumplan de manera responsable sus deberes, fortaleciendo así una atención participativa, informada y de calidad.
- Realizar la Feria “Conoce tus derechos, aplica tus deberes en salud” como estrategia institucional del Plan de Divulgación de los Derechos y Deberes, orientada a fortalecer el conocimiento, la apropiación y el ejercicio de estos lineamientos. La actividad se desarrollará mediante acciones pedagógicas y lúdicas, contando con el apoyo y la participación de los grupos de valor, la asociación de usuarios del hospital y el comité de ética hospitalaria, quienes contribuirán a la socialización, orientación y fortalecimiento del conocimiento sobre los derechos y deberes en salud, promoviendo una participación activa y corresponsable de colaboradores y usuarios.

La actividad se desarrollará, en septiembre: feria dirigida a los usuarios, esta actividad tendrá como propósito promover la comprensión de los derechos, el cumplimiento de los deberes en salud y el fortalecimiento de una cultura institucional de participación, respeto y corresponsabilidad.

- En el servicio de Pediatría ([tercer piso](#)): se realiza diseño de una golosa pedagógica en el piso con derechos y deberes, para que los niños los conozcan de forma lúdica durante su estadía.
- Se diseña y elabora un tríptico institucional a doble cara que contiene los Derechos y Deberes de los usuarios, incluyendo de manera clara los canales de atención institucionales, con el propósito de fortalecer la divulgación, facilitar el acceso a la información y brindar orientación oportuna a los usuarios y sus familias.
- Se diseña y elabora un tríptico institucional a doble cara que contiene los Derechos y Deberes de los usuarios, incluyendo de manera clara los canales de atención institucionales, con el propósito de fortalecer la divulgación, facilitar el acceso a la información y brindar orientación oportuna a los usuarios y sus familias.
- Se realizará una actividad didáctica mediante un tablero portátil y reutilizable en material banner, el cual contará con tres secciones: usuarios, niños y niñas y madres gestantes. Para su desarrollo, se utilizarán tarjetas individuales con los derechos y deberes, que los participantes deberán ubicar correctamente según corresponda. Esta actividad tiene como finalidad fortalecer el aprendizaje y la apropiación de los Derechos y Deberes de manera pedagógica y lúdica. Los participantes que obtengan los mejores resultados podrán recibir incentivos, los cuales serán entregados por la persona que lidere la actividad.
- Difusión Digital: Realizar la publicación de piezas gráficas informativas sobre los Derechos y Deberes de los usuarios a través de las redes sociales institucionales y en los televisores de la institución, con el fin de ampliar el alcance de la información, fortalecer la divulgación y garantizar un acceso oportuno y permanente para usuarios, familias y colaboradores.

- Elaborar y difundir videos informativos con subtítulos sobre los Derechos y Deberes de los usuarios, dirigidos a la población con discapacidad auditiva (personas sordas), con el propósito de garantizar el acceso inclusivo a la información, facilitar la comprensión y promover el ejercicio de sus derechos y deberes en condiciones de equidad.
- Niños y adolescentes: En el servicio de pediatría la encargada del centro lúdico de bienestar y diversión realizara socialización de los deberes y derechos a los niños y niñas que se encuentren Hospitalizados.
- Socializar los Derechos y Deberes de los usuarios a los integrantes de la Asociación de Usuarios del Hospital y comité de ética Hospitalaria fortaleciendo su rol como informadores, orientadores y veedores en salud, y como representantes de los usuarios, para que contribuyan activamente a la divulgación, acompañamiento y defensa de los derechos en los diferentes servicios de la institución.

Para desarrollar este plan de divulgación se plantean acciones, tales como:

POBLACIÓN OBJETO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	PROPÓSITO	ACTIVIDAD
Cliente Interno	Líder SIAU	1 vez al año	Fortalecer el conocimiento, identificar oportunidades de mejora y promover su correcta aplicación en la atención diaria.	En coordinación con la Oficina de Talento Humano, realizar jornadas de capacitación orientadas a la evaluación de la adherencia a los Derechos y Deberes de los usuarios.
Cliente Interno	Gestión de Procesos y Sistemas de Información Gestión de Calidad y Líder SIAU	semanal	Garantizar la visibilidad, comprensión y apropiación de los Derechos y Deberes por parte de los usuarios y del personal asistencial , promoviendo una atención informada, participativa, humanizada y centrada en el usuario.	En el software Almera se publica semanalmente un derecho y deber del usuario , el cual también se socializa de manera articulada en los diferentes servicios del hospital. Esta información aparece al inicio de la página durante toda la semana y se actualiza de forma periódica, de acuerdo con el cronograma institucional de divulgación se anexa cronograma de divulgación derecho de la semana.
Cliente Interno y externo	Líder SIAU, asociación de usuarios del Hospital, representantes comité de ética.	semestral	Promover la comprensión de los derechos, el cumplimiento de los deberes en salud y el fortalecimiento de una cultura institucional de participación, respeto y corresponsabilidad.	Realizar la Feria “Conoce tus derechos, aplica tus deberes en salud” como estrategia institucional del Plan de Divulgación de los Derechos y Deberes.

Cliente Interno	Líder SIAU	Una vez al año	Medir la adherencia a los Derechos y Deberes de los usuarios los resultados y brindar retroalimentación individual, fortaleciendo el cumplimiento y la apropiación de estos lineamientos en la práctica diaria.	Se aplicarán listas de chequeo.
Cliente Interno	Líder SIAU y Comunicación	1 vez al año	Actualizar los documentos y material informativo institucional y garantizar su visibilidad y accesibilidad en estas sedes.	Realizar la impresión e instalación de piezas informativas en vinilo con los Derechos y Deberes de los usuarios, niños y niñas y madres gestantes, en las UBAS Pajarito y Busbanzá.
Cliente Interno y externo	Humanizador y Líder SIAU	Semanal	Fortalecer el aprendizaje y la apropiación de los Derechos y Deberes de manera pedagógica y lúdica.	Se realizará actividad didáctica mediante un tablero portátil y reutilizable en material banner, el cual contará con tres secciones: usuarios, niños y niñas y madres gestantes, se utilizarán tarjetas individuales con los derechos y deberes, que los participantes deberán ubicar correctamente según corresponda.
Cliente Interno y externo	Comunicaciones Y Líder SIAU	Semestral	Ampliar el alcance de la información, fortalecer la divulgación y garantizar un acceso oportuno y permanente para usuarios, familias y colaboradores.	Realizar la publicación de piezas gráficas informativas sobre los Derechos y Deberes de los usuarios a través de las redes sociales institucionales y en los televisores de la institución.
Cliente Interno	Líder SIAU y Humanización	permanente	Con el fin de que los usuarios y sus familias conozcan, ejerzan plenamente sus derechos y cumplan de manera responsable sus deberes, fortaleciendo así una atención participativa, informada y de calidad.	Rondas educativas en las cuales se entregan folletos informativos sobre los Derechos y Deberes de los usuarios, resaltando la importancia de su divulgación y apropiación.
Cliente externo	Líder SIAU - Comunicaciones y coordinadora centro lúdico	1 vez al año	Promover el conocimiento y la apropiación de los Derechos y Deberes en salud en los niños y niñas del servicio de Pediatría, mediante una estrategia lúdica y pedagógica que facilite el aprendizaje durante su estadía hospitalaria, fomentando la participación, la comprensión y una experiencia positiva en el entorno de atención.	Diseño de una golosa pedagógica en el piso con derechos y deberes en el servicio de hospitalización en pediatría.

Cliente externo	Comunicaciones Y Líder SIAU	1 vez al año	Fortalecer la divulgación, facilitar el acceso a la información y brindar orientación oportuna a los usuarios y sus familias.	Diseño y elaboración un tríptico institucional a doble cara que contiene los Derechos y Deberes de los usuarios , incluyendo de manera clara los canales de atención institucionales .
Cliente externo	Comunicaciones Y Líder SIAU	Una vez al año	Garantizar el acceso inclusivo a la información, facilitar la comprensión y promover el ejercicio de sus derechos y deberes en condiciones de equidad.	Elaborar y difundir videos informativos con subtítulos sobre los Derechos y Deberes de los usuarios , dirigidos a la población con discapacidad auditiva (personas sordas) página web, redes sociales, canal de YouTube y circuito cerrado de TV.
Cliente externo	Líder SIAU	Semestral	Fortalecer su rol como informadores, orientadores y veedores en salud , y como representantes de los usuarios , para que contribuyan activamente a la divulgación, acompañamiento y defensa de los derechos en los diferentes servicios de la institución.	Socializar los Derechos y Deberes de los usuarios a los integrantes de la Asociación de Usuarios del Hospital y comité de ética Hospitalaria.

ACTIVIDAD SEMANAL DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

La Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario y su Familia (SIAU) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. invita a usuarios, familias y colaboradores a conocer, ejercer y cumplir los Derechos y Deberes en salud, a través de una estrategia de divulgación semanal.

Esta actividad se realiza tanto de manera presencial en los diferentes servicios de la institución, como a través del sistema de gestión Almera y los canales digitales institucionales (WhatsApp, Facebook y página web institucional), con el propósito de fortalecer la información, la apropiación y la cultura de corresponsabilidad en la atención en salud.

ACTIVIDAD SEMANAL	UN DERECHO	UN DEBER
Semana No. 1 marzo de 2 al 6. Deberes y derechos de los usuarios.	Derecho a la salud: Recibir atención médica oportuna, integral y de calidad sin discriminación.	Deber de colaborar: Seguir las indicaciones médicas y colaborar con los profesionales de salud en el proceso de su tratamiento.
Semana No. 2. Marzo (9-13)	Derecho a la Información: Ser informado de manera clara y comprensible sobre su diagnóstico tratamiento y procedimiento.	Deber de Informar: Proporcionar información completa y veraz sobre su salud y antecedentes médicos.
Semana No. 3 marzo (16 al 20)	Derecho a la privacidad y confidencialidad: Que se respete la confidencialidad de su información personal y médica.	Deber de mantener la confidencialidad: No divulgar información confidencial sobre otros pacientes o situaciones dentro del hospital.

Semana No. 4 marzo (23 al 27)	Derecho a Elegir Libremente: El profesional de salud, según disponibilidad del hospital según lo considere.	Debe Respetar Normas y Horarios: Cumplir con las normativas del hospital respetando los horarios establecidos para consultas y tratamientos.
Semana No. 5 abril (1 al 4)	Derecho a recibir un trato digno: Ser tratado con respeto, empatía y consideración en todo momento.	Deber de respetar al personal de salud: Tratar al personal médico, administrativo y de apoyo con respeto y consideración
Semana No. 6 abril (6 al 10)	Derecho a la participación: Participar activamente en las decisiones relacionadas con su atención médica.	Deber de Responsabilizarse de su salud: Participar activamente en su bienestar y tomar decisiones sobre su salud.
Semana No. 7. Abril, (13 al 18)	Derecho a la seguridad: Recibir atención médica segura, minimizando riesgos y errores durante los tratamientos.	Deber de cuidar su seguridad: Evitar conductas que puedan poner en riesgo su seguridad o la de otros pacientes.
Semana No. 8. Abril, (20 al 25)	Derecho a la continuidad de la atención: Garantizar que los servicios de salud sean continuos y sin interrupciones durante su proceso de recuperación.	Deber de notificar cambios de salud: Informar a los profesionales de salud sobre cualquier cambio en su estado de salud o condición.
Semana No. 9. Abril, (27 al 30)	Derecho a la protección ante abuso o negligencia: Ser protegido contra cualquier tipo de abuso, maltrato o negligencia en el entorno hospitalario.	Deber de cuidar la higiene y el entorno: Mantener un comportamiento adecuado y respetuoso en las instalaciones del hospital.
Semana No. 10. Mayo, (04 al 08)	Derecho a recibir apoyo emocional: Tener acceso a apoyo psicológico y emocional cuando sea necesario.	Deber de asumir los costos: Cumplir con las obligaciones económicas que correspondan por los servicios recibidos.
Semana No. 10. Mayo (11 al 15) derechos y deberes de los niños y niñas	Información clara y amigable: Recibir información sobre sus derechos y su salud de forma comprensible.	Respeto: Mostrar respeto hacia el personal, compañeros y el entorno hospitalario.
Semana No. 11. Mayo, (19 al 23)	Hospitalización justificada: No ser hospitalizado si la atención médica puede brindarse de forma ambulatoria.	Buen comportamiento: Mantener un comportamiento adecuado dentro del hospital.
Semana No. 12. Mayo, (25 al 29)	Compañía familiar: Estar acompañado de su familia durante el proceso de hospitalización.	Colaboración: Participar activamente en su recuperación y autocuidado.
Semana No. 13. Junio, (1 al 05)	Entretenimiento y objetos personales: Disfrutar de juguetes, libros y traer los suyos propios.	Honestidad: Ser honesto con el personal de salud y su familia.
Semana No. 14. Junio, (9 al 12)	Trato digno y respetuoso: Recibir un trato cariñoso, respetuoso y que proteja su intimidad.	Cuidado: Cuidar las instalaciones, muebles y recursos del hospital.
Semana No. 15. Junio, (16 al 20) derechos y deberes de las mujeres gestantes.	Estar acompañada por una persona significativa en los diferentes momentos de la atención en salud.	Brindar un trato respetuoso al personal de salud.
Semana No. 16. Junio, (22 al 26)	No ser tratada como enferma: Ser reconocida como una persona sana que está viviendo un proceso fisiológico	Afiliación al Sistema de Salud: Estar afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Semana No. 17. Julio, (01 al 03)	Expresar sus temores y elegir con base en información adecuada.	Asistir a mínimo 7 controles prenatales, puerperio, recién nacido y planificación familiar.
Semana No. 17. Julio, (06 al 10)	Sentirse dueña de su cuerpo y tomar decisiones informadas sobre su atención.	Curso de maternidad y paternidad: Asistir al curso de maternidad y paternidad feliz.
Semana No. 17. Julio, (13 al 17)	Atención personalizada: Recibir una atención diferencial y personalizada	Documentación: Portar siempre la documentación y exámenes complementarios de su gestación.
Semana No. 17. Julio, (21 al 24)	Experiencia del parto: Sentir o no sentir dolor durante el nacimiento, según sus preferencias y posibilidades.	Conocimiento de signos de alarma: Conocer los signos de alarma de la gestante y el recién nacido.

Semana No. 17. Julio, (27 al 31)	Libertad de expresión: Expresarse libremente según sus necesidades y emociones	Lactancia materna: Garantizar la lactancia materna exclusiva hasta los seis meses de edad, siempre que sea posible, y complementaria hasta los dos años y más.
Semana No. 17. Agosto, (03 al 07)	Vínculo con el recién nacido: Tener contacto piel a piel inmediato con el recién nacido.	Seguir recomendaciones: Seguir las recomendaciones de los profesionales de salud.

La implementación de este plan integral de divulgación de deberes y derechos institucionales busca fortalecer el conocimiento, la apropiación y el ejercicio consciente de estos principios tanto por parte del cliente interno como del cliente externo. Al segmentar adecuadamente la población y adaptar los medios de comunicación a sus características particulares, se garantiza una transmisión efectiva, inclusiva y pertinente de la información.

Estas acciones no sólo cumplen con la normatividad vigente, sino que también consolidan una cultura organizacional basada en la ética, la participación, el respeto y la humanización de la atención. Promover el conocimiento de los deberes y derechos en todos los niveles contribuye a mejorar la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y la reputación institucional del Hospital Regional de Sogamoso como una entidad comprometida con el bienestar y la dignidad de todas las personas que hacen parte de su entorno.

INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FUENTE	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA
Impacto de los mecanismos de despliegue y comunicación de los deberes y derechos	No. de usuarios que conocen los deberes y derechos/ No. de encuestas de satisfacción	Encuesta de satisfacción	SIAU	Porcentaje
Adherencia de deberes y derechos	Número Personas capacitadas que respondieron bien las preguntas/ Total de personas capacitadas	Quizziz	SIAU	Porcentaje
Cumplimiento de actividades programadas en el plan de divulgación de derechos y deberes	Número de actividades ejecutadas del Plan de Divulgación de Deberes y Derechos/ Número total de actividades ejecutadas y programadas del Plan de Divulgación de Deberes y Derechos	Cumplimiento cronograma de derechos y deberes	SIAU	Calificación

BIBLIOGRAFÍA

- Conozco mis derechos y deberes, en los servicios de salud, de la Supersalud, en https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/ProteccionUsuario/Carta%20de%20Derechos%20y%20Deberes/Carta%20derechos%20y%20deberes_Web.pdf?ID=17
- Constitución Política de Colombia, en: <https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/constitucion-politica-colombia-1991.pdf>
- Constitución política de Colombia, artículo 49 en: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-49>
- Resolución 13437 de 1991 por la cual se constituyen los comités de Ética hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los derechos de los pacientes, en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf
- Ley 1122 de 2007 pr la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en

- Salud y se dictan otras disposiciones, en:
<https://www.minsalud.gv.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>
- Ley 1438 de 2011 por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y refuerza el concepto de atención centrada en el usuario, en:
<https://www.funcinpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41355>
 - Ley 1751 de 2015, Ley Estatutaria de Salud, en
<https://www.funcinpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60733>

ANEXOS

- Resolución 058 del 18 de marzo de 2025 por medio del cual el Hospital Regional de Sogamoso empresa social del estado actualiza y establece la declaración de los deberes y derechos de los usuarios.
- E-GC-MC-FT-06 FORMATO CRONOGRAMA INSTITUCIONAL DIVULGACIÓN DEBERES Y DERECHOS

CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

Versión	Fecha	Elaborado / Actualizado por:	Descripción del cambio
01	2022-09-22	Laura Camila Molina	Elaboración y Emisión del Procedimiento
02	2025-0-12	Yuri Marcela Vargas Tabares	Actualización del documento se Cambia de Procedimiento a Plan
03	2026-02-20	Yuri Marcela Vargas Tabares	Actualización de estrategias

Control de Emisión		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Yuri Marcela Vargas Tabares	Jenith Lorena López Rodríguez	Zulma Cristina Montaña Martínez
Cargo:	Cargo:	Cargo
Líder Atención al usuario y su familia	Líder gestión de calidad	Subgerente Científico