SERVICIO DOCENTE ASISTENCIAL
CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

GUÍA PARA DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE PACIENTES

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
4 años
Resolución 16891 del
22 de agosto de 2016 MEN
ALTA CALIDAD
UNIMAGDALENA

Una universidad + incluyente e innovadora | PERIODO 2016 - 2020

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. Introducción……..……..3
2. Objetivos……....5
   2.1 Objetivo general……5
   2.2 Objetivos específico……5
3. Criterios para el diseño de la muestra……....6
   3.1 Población……..……6
   3.2 Muestra……..…….....6
4. Metodología……..……..7
5. Formato de los folletos……8
6. Responsables de socialización……9
7. Referencias Bibliográficas...……....9

1. INTRODUCCIÓN

La información contenida esta citada en la **Resolución 4343 del año 2012, "**Por 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 y de la carta de desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y se dictan otras disposiciones" se incluye en el punto 4.2 CAPITULO DE LOS DERECHOS en el cual se establecen y explican 31 derechos a los que el paciente tiene derecho, dentro de los cuales se sintetizan y se destacan 12 de ellos que se ajustan a los servicios prestados por la clínica, dentro de los cuales tenemos:

1. Derecho a garantizarle la oportunidad del servicio desde la asignación de su cita hasta la prestación del mismo.
2. Derecho al respeto de su dignidad humana y a la igualdad sin que sea discriminado por razones sociales, económicas e ideológicas.
3. Derecho a ser atendido en ambiente privado que garantice la confidencialidad de la información relacionada con su atención en salud, salvo por exigencias legales ineludibles.
4. Derecho a recibir información completa, clara y adecuada sobre su proceso individual de salud de parte del profesional tratante (complicaciones, recomendaciones, seguimiento post servicio).
5. Derecho a que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
6. Derecho a su atención con personal calificado y con recursos técnicos adecuados.
7. Derecho a ejercer su participación, que le informen dónde y cómo puede presentar quejas o reclamos y presentar felicitaciones sobre la atención y en general para comunicarse con la institución.
8. Derecho a la atención amable, discreta, digna, respetuosa, en ambiente tranquilo, limpio y confortable.
9. Derecho a que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada
10. Derecho a conocer los nombres de los profesionales que lo tratan, derecho a la libre elección del profesional dentro de la red disponible en la institución.
11. Derecho a obtener información clara y oportuna de su estado de salud oral, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento
12. Derecho a recibir o rehusar apoyo moral o espiritual cualquiera que sea el culto que profesa.

Los deberes que se encuentran descritos en el punto 4.3 CAPITULO DE LOS DEBERES los cuales se establecen para el cumplimiento y de los pacientes que hacen uso de los servicios y/o tratamientos que brinda la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena.

1. Cumplir con las normas e instrucciones establecidas en la institución relacionadas con la prestación del servicio.
2. Hacer uso eficiente en la utilización de los servicios ofrecidas por la institución.
3. Cumplir oportunamente las citas.
4. Seguir a cabalidad las indicaciones y recomendaciones higiénico dietéticas y de estilos de vida hechas por los profesionales de la salud.
5. Suministrar la información que acrediten su calidad como afiliado al sistema de Seguridad Social.
6. Mantener actualizada la información personal y de contacto de usted y su grupo
7. Entregar información veraz y completa acerca de su estado de salud al odontólogo tratante.
8. Tratar con respeto y amabilidad a todo el personal de la institución, a otros usuarios y acompañantes.
9. Cuidar y colaborar con la conservación de las instalaciones, el buen uso de los equipos de la institución, manteniendo un ambiente limpio y ordenado

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar la divulgación de los derechos y deberes de los pacientes que requieren los servicios de la clínica odontológica con el fin de que se conozcan y/o afiancen los conocimientos previos que tienen sobre estos.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Diseñar los elementos de publicidad (folleto, medios audiovisuales y afiche) que tengan un impacto a la vista y que contenga los derechos y deberes de los pacientes referenciadas en el decreto
- ✓ Implementar la publicidad que se creó en lugares visibles y estratégicos de la clínica odontológica que sean de visibilidad llamativa para el usuario.
- ✓ Socializar con los pacientes que hagan uso de los servicios de la clínica acerca de sus derechos y deberes, explicar y aclarar por si tienen duda de cada uno de ellos para su conocimiento

3. CRITERIOS PARA EL DISEÑO DE LA MUESTRA

3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.1 Población objeto

La población está constituida por 1000 usuarios aproximadamente que se espera atender durante cada periodo académico en la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena.

3.1.2 Muestra

Teniendo en cuenta la cantidad de usuarios que solicitan los servicios de la clínica odontológica la muestra se hace a un número representativo de pacientes que hagan uso de los servicios de la clínica y se encuentren en la sala de espera durante las etapas de socialización.

n= 100 usuarios

La muestra se determinó con una platilla de Excel compuesta por una matriz de diversos tamaños muéstrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, en este caso se usó un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 0,10% para estimar el tamaño de la muestra.

4. METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta que son cuatro herramientas, una de ellas audiovisual las que se van a implementar para la divulgación de los derechos y deberes del paciente de la clínica se repartirá de la siguiente manera:

- ✓ Afiches
- ✓ Folletos + socialización
- ✓ Video
- ✓ Publicación en COGUI

Que incluirán dentro de su contenido:

1. *TITULO (derechos y deberes de los pacientes)*
2. *ENUMERACIÓN DE 12 DERECHOS DE LOS PACIENTES (brevemente explicados)*
3. *ENUMERACIÓN DE 9 DEBERES DE LOS PACIENTES (brevemente explicados)*
4. *NÚMEROS Y DIRECCIÓN DE CONTACTO DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA*

La publicación de los afiches se colocará por los sitios estratégicos en cartelera donde se presente la mayor circulación de pacientes dentro y fuera de la clínica odontológica, a mediados del segundo seguimiento académico de cada periodo académico.

La repartición de folletos y socialización de estos se realizará en paralelo con el proyecto de evaluación de la satisfacción del paciente y constará de las mismas etapas y las mismas fechas a excepción únicamente de la primera etapa.

La socialización se realizara en tres etapas dado que a la clínica Odontológica acuden pacientes por sus servicios y/o tratamientos durante todo el semestre, de esa forma se puede garantizar que la divulgación de la información se realice de forma efectiva a una gran cantidad de pacientes.

- **I etapa:** inicios de semestre académico, *Semana académica 8*.
- **II etapa:** a mediados del semestre académico, *Semana académica 11*.
- **III etapa:** finales del semestre académico, *Semana académica 18.*

Esta publicidad está diseñada de tal forma que cumpla con los elementos de visibilidad, llamativo a la vista y practicidad, el lenguaje que se implementa es sencillo y asequible para evitar problemas en la interpretación de la información.

La reproducción de los videos se estará realizando de forma secuencial integrándolo a los que anteriormente se han implementado en los monitores de la clínica odontológica para su visualización.

5. FORMATO DE LOS FOLLETOS

Folleto Deberes y Derechos de los Usuarios.

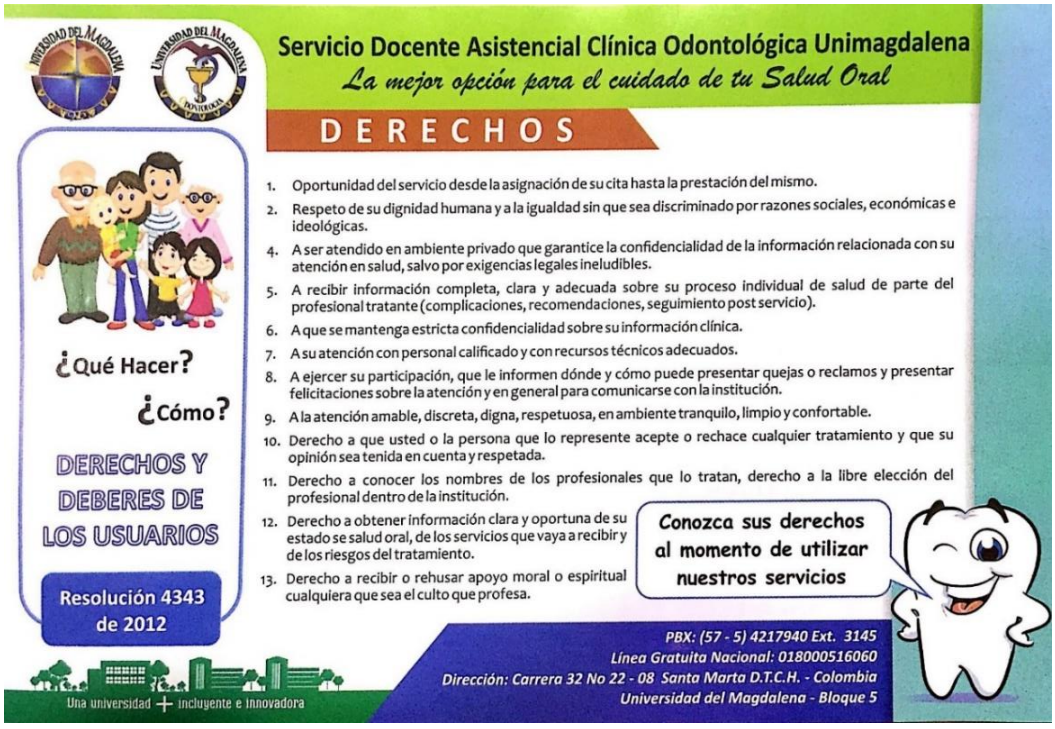

Ilustración 1. Derechos de los pacientes
Fuente: resolución 4343 de 2012 Ministerio de Salud y Protección social

Ilustración 2. Deberes de los pacientes
Fuente: resolución 4343 de 2012 Ministerio de Salud y Protección social

6. RESPONSABLES DE LA DIVULGACIÓN

Los responsables de la divulgación de los Deberes y derechos de los usuarios es el área de Auditoría con apoyo de los estudiantes de prácticas profesionales o ayudantías de la Universidad del Magdalena supervisados por el auditor (a) de la Clínica Odontológica.

7. REFERENCIAS

- *Resolución 4343 de 2012.* MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL (2012). Colombia. Tomado de:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%204343%20de%202012.pdf

Elaboró	***Revisó***	***Aprobó***
Equipo de trabajo *Coordinación Administrativa Clínica Odontológica* *31/10/2019*	*Yineth Pérez Torres* *Responsable Mejora Continua* *Sistema Gestión COGUI+* *Grupo Gestión de la Calidad* *15/11/2019*	*Edwin Estévez Avendaño* *Director de Programa de Odontología* *Facultad de Ciencias de la Salud* *18/11/2019*