



MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
Empresa Social del Estado

RESOLUCIÓN NÚMERO

(0290)

Por la cual se ADOPTA LA DECLARACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES que son atendidos en el INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA ESE y se deroga la Resolución 01078 del 29 de noviembre de 2013.

**LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
-EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO-**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los Decretos 5017 de 2009, 2407 de 2018 y,

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Nacional de Cancerología - Empresa Social del Estado, es una entidad descentralizada, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, con personería jurídica y autonomía administrativa, regulada en lo pertinente por la ley 100 de 1993, la ley 1122 de 2007, la ley 1438 de 2011 y las demás normas aplicables a los prestadores de servicios de salud de carácter público en general y, en particular, por los decretos 1876 de 1994 y 5017 de 2009.

Que de acuerdo con los numerales 18 y 19 del artículo 7° y artículo 13 del Decreto 5017 de 2009 el Director General tiene dentro de sus funciones la de expedir los actos administrativos para el desarrollo de su objeto, en lo relacionado con su competencia, que sean necesarios para el funcionamiento de la Entidad.

Que la Constitución Política Colombiana, en sus art 1, 2, 11, 13, 18, 23, 44, 46, 48 y 49 define los principios y derechos fundamentales que aplican a todos los ciudadanos, así como la obligación del Estado, dentro de los cuales se precisa relevar el respeto a la dignidad humana, la prosperidad general, la garantía de los derechos, el derecho a una vida digna, la igualdad ante la ley, la libertad de conciencia, el derecho de petición, la prevalencia de los derechos de los niños y las personas de la tercera edad, el derecho irrenunciable a la seguridad social y la garantía a todas las personas al acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud; todos ellos a cargo del Estado.

Que la Ley 100 de 1993 en sus artículos 153, 157, 159 y 160, adicional a los principios constitucionales en cita, establece como normas rectoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud, los siguientes principios: equidad, obligatoriedad, protección integral, libre escogencia, participación social y calidad, para garantizar el acceso a la salud de la población colombiana.

Que, como lo ha sostenido la jurisprudencia constitucional, acogiendo la noción de la Organización Mundial de la Salud —OMS—, "la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social" dentro del nivel posible de salud para una persona, el cual se garantiza a través del trato digno y que solo se lograra con el pleno conocimiento de los derechos que les asiste a los pacientes."



MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
Empresa Social del Estado

RESOLUCIÓN NÚMERO

0290

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica la Resolución número 01078 del 29 de noviembre de 2013 por medio de la cual se recoge la declaración de los derechos y deberes de los pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Cancerología, Empresa Social del Estado del Instituto Nacional de Cancerología E.S.E."

Que el Decreto 1757 de 1994, en sus artículos 4° y 16, define los criterios para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud y obliga a divulgar, entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios, los derechos y deberes en salud.

Que el Decreto 1011 de 2006 tiene, dentro de sus objetivos, estimular la competencia par calidad entre los agentes del sector y permitir orientar a los afiliados en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los prestadores de servicios de salud y de las entidades promotoras de salud, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el sistema general de seguridad social en salud.

Que la Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud, adopta como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público en salud, los derechos de los pacientes, sin restricción por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, position económica o condición social y estableció el decálogo de los derechos de los pacientes en el marco de la misión médica.

Que la Resolución 5095 de 2018 "Por la cual se adopta "el Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1" para el cual se definen los estándares de acreditación en salud, describe la intencionalidad de propender por la humanización en la atención y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público en salud, mediante el respeto de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes en el proceso de atención en salud.

Que la Resolución 4343 del 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social, unificó 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 las cartas de desempeño de las entidades promotoras de salud, estableciendo un contenido mínimo de derechos y deberes del afiliado y del paciente, los cuales se considera que deben ser acogidos par esta Entidad.

Que la ley 1437 del 2011, en su artículo 7°, numeral 5, señala como obligación de las autoridades en la atención del público, "Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente."

Que el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos señala que "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar..."

Que la Ley Estatutaria 1751 de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones", estipuló en su artículo 10, los derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.



MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
Empresa Social del Estado

RESOLUCIÓN NÚMERO

0290 -)

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica la Resolución número 01078 del 29 de noviembre de 2013 por medio de la cual se recoge la declaración de los derechos y deberes de los pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Cancerología, Empresa Social del Estado del Instituto Nacional de Cancerología E.S.E."

Que el Instituto se ha comprometido desde su plataforma estratégica per el cumplimiento de los principios de calidad, humanismo, trato amable y los valores de respeto y compromiso, entre otros.

Que, de conformidad con lo expresado, es necesario actualizar mediante acto administrativo los derechos y deberes de los pacientes, para que se constituyan en la carta de trato digno, que les permita a los usuarios contar con información adecuada y suficiente para el ejercicio de estos derechos y deberes

En mérito de lo expuesto

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – OBJETO: La presente resolución ADOPTA LA DECLARACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES que son atendidos en el INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA ESE, los cuales comprenden, pero no se limitan a los que se señalan a continuación.

Derechos mínimos de los pacientes institucionales

Los pacientes que han sido autorizados por las aseguradoras de la cual la Institución hace parte de su RED de prestadores o aquellos que acuden en forma particular a los servicios de salud que ofrece la Entidad, a parte de los contenidos en la Constitución y la Ley, tienen derecho a:

1. Disfrutar de una comunicación plena, clara y comprensible con el equipo de salud apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información oportuna y necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos que se vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También podrá elegir recibir o no la información, a que esta mantenga la confidencialidad, intimidad y secreto de su enfermedad e información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso directo a la historia y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos de ser requerida por autoridad administrativa y judicial, previa solicitud dirigida a la entidad con su autorización, en las condiciones que la ley determine. De igual manera que su cónyuge compañero o compañera permanente y sus familiares cercanos o representantes, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad del paciente, consientan o rechacen procedimientos o tratamientos.
2. Recibir un trato personalizado, humano, ético y digno en el acceso a servicios de salud que respete su intimidad, su privacidad y manejo confidencial de la información, así como de las opiniones que tenga, sin recibir trato discriminatorio por motivos de raza, sexo, edad, idioma,



MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
Empresa Social del Estado

RESOLUCIÓN NÚMERO

(0290)

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica la Resolución número 01078 del 29 de noviembre de 2013 por medio de la cual se recoge la declaración de los derechos y deberes de los pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Cancerología, Empresa Social del Estado del Instituto Nacional de Cancerología E.S.E."

religión, opiniones políticas, filosóficas o de cualquier índole, enfermedad, origen nacional, familiar o social, lengua, posición económica o condición social o información genética de la cual sea portador. Así como el morir con dignidad y respeto de su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

3. Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, avaladas por el comité de ética de investigación Institucional siempre y cuando se le haya informado en forma clara y persistente acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar. Abandonar en cualquier momento de su participación la investigación en la cual participe, en forma libre, voluntaria y sin dar explicación alguna. Igualmente tendrá derecho a participar o no en las actividades de docencia.
4. A que se respeten sus creencias religiosas, costumbres, principios y valores, así como las opiniones que tengan sobre su enfermedad.

Las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, tienen una especial protección en el acceso a los servicios que requieran para conservar su salud, vida digna, integridad y el desarrollo armónico e integral.

Deberes mínimos de los pacientes institucionales.

Los pacientes que acuden a los servicios de salud que ofrece la Entidad, a parte de los contenidos en la Constitución y la Ley, tienen los siguientes deberes:

1. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud, sí como a los demás pacientes o usuarios del instituto, brindando un trato respetuoso y humano, absteniéndose de agresión física, verbal o, de cualquier forma, en contra del personal asistencial, administrativo, contratistas, visitantes, otros pacientes o cualquier persona vinculado de cualquier forma a la institución.
2. Suministrar información plena, veraz y completa sobre su identificación, condición socioeconómica y estado de salud. Incluido si ha recibido o recibe terapias alternativas o tratamientos complementarios. Asumir las decisiones sobre su salud, diligenciar los consentimientos y disconsentimientos informados y aceptar las implicaciones de continuar o no su tratamiento.
3. Asistir cumplidamente a las citas o cancelarlas de manera oportuna y atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de su enfermedad.



MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
Empresa Social del Estado

RESOLUCIÓN NÚMERO

(0290)

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica la Resolución número 01078 del 29 de noviembre de 2013 por medio de la cual se recoge la declaración de los derechos y deberes de los pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Cancerología, Empresa Social del Estado del Instituto Nacional de Cancerología E.S.E."

4. Respetar el reglamento institucional, tener un comportamiento ético y cumplir con las normas establecidas, adoptar las medidas de seguridad, contribuyendo con el cuidado de las instalaciones y el medio ambiente, así como en el cumplimiento de la correcta disposición de los residuos, realizar los pagos que correspondan de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud de manera oportuna y participar en las instancias de deliberación, veeduría y seguimiento del sistema de salud.

ARTÍCULO 2. - MECANISMOS Y RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS:
Para el efectivo cumplimiento de los derechos de los pacientes institucionales, el INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA ESE, dispone las siguientes acciones:

Competencia del Comité de Ética Hospitalaria.

- ✓ El comité de ética hospitalaria velará porque en la Institución se respete, proteja y promueva la aplicación de los derechos de los pacientes arriba consignados, en el proceso de atención institucional.
- ✓ Igualmente evaluará aquellos casos en donde se pudo haber vulnerado la aplicación de estos derechos, para restablecerlos y que se adopten las medidas administrativas para que no se repitan.

Competencia de la Oficina de Atención al Usuario.

- ✓ La Oficina de Atención al Usuario promocionará e informará de manera amplia y comprensible los derechos y deberes de los pacientes. Igualmente, atenderá a través del proceso institucional de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia, según los términos dispuestos por la Ley para tales fines, cualquier reclamación que vulnere los derechos y deberes de los pacientes. Por lo tanto, velará por el cumplimiento efectivo de los procesos relacionados con la atención al usuario y que se encuentran disponibles en el sistema de información por procesos (SIAPINC).

Competencia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- ✓ El Modelo Institucional Integrado de Gestión y Desarrollo se constituye como un instrumento de autodiagnóstico y en este sentido está orientado a trabajar, dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y contrarlar la gestión de la entidad, con el fin generar resultados que atiendan el Plan de Desarrollo, mantener la Política de Calidad, el mejoramiento continuo de los procesos institucionales y lograr en los usuarios resultados de mejor calidad de vida, calidez en la atención y un control efectivo del cáncer, a través de la verificación del cumplimiento de los derechos de los pacientes institucionales.



MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
Empresa Social del Estado

RESOLUCIÓN NÚMERO

(0290)

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica la Resolución número 01078 del 29 de noviembre de 2013 por medio de la cual se recoge la declaración de los derechos y deberes de los pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Cancerología, Empresa Social del Estado del Instituto Nacional de Cancerología E.S.E."

Medios o canales disponibles para los usuarios para acceder a los servicios del Instituto:

Para garantizar la efectividad de los derechos de los pacientes, estos cuentan con las siguientes prerrogativas y acciones:

Atención Presencial: Para recibir orientación y asesoría especializada, puede acercarse a las instalaciones del Instituto de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., ubicado en la Calle 1 No. 9-85, en el primer piso, en la ciudad de Bogotá D.C. En primera instancia puede acudir a la Oficina de Atención a Usuarios, para recibir orientación sobre sus necesidades. No obstante, cualquier dependencia debe asesorar sobre la resolución de sus interrogantes u orientarlo hacia el competente.

- **Punto de recepción y entrega de correspondencia:** Ubicado en las instalaciones del Instituto, la Oficina de Correspondencia tiene atención de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., ubicado en la Calle 1 No. 9-85, en el primer piso, en la ciudad de Bogotá D.C. Allí se reciben toda clase de escritos y se inicia el trámite de todo procedimiento, asegurando la trazabilidad de estos para garantizar la efectiva respuesta al usuario y las eventuales investigaciones a que haya lugar.
- **Atención Virtual:** A través de esta herramienta informática se puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ingresando a la página de internet del Instituto:
<https://www.cancer.gov.co/PQRSDFV4.pdf>,
[https://siapinc4.cancer.gov.co/TMS.Solution.SIAPINC/\(SwgUB8M7\)/PP/es/interfazdocumental/AbrirDocumento/527373](https://siapinc4.cancer.gov.co/TMS.Solution.SIAPINC/(SwgUB8M7)/PP/es/interfazdocumental/AbrirDocumento/527373)
- **Atención Telefónica:** La institución cuenta con los siguientes cupos telefónicos para el acceso a los servicios institucionales: PBX 4320160.
- **Complemento normativo:** La presente resolución es complementaria con las cartas de desempeño que presenten las Entidades Promotoras de Salud con las que tenga relación contractual el Instituto.

ARTICULO 3. - La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición, se publicará en la página de internet del Instituto, será de permanente revisión para los ajustes necesarios y se deroga la Resolución 01078 del 29 de noviembre de 2013.



MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
Empresa Social del Estado

RESOLUCIÓN NÚMERO

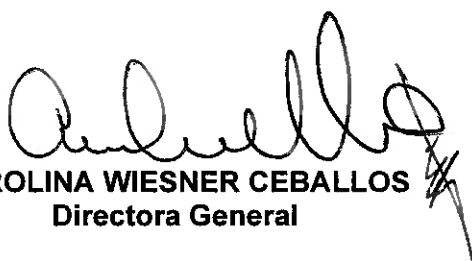
6290

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica la Resolución número 01078 del 29 de noviembre de 2013 por medio de la cual se recoge la declaración de los derechos y deberes de los pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Cancerología, Empresa Social del Estado del Instituto Nacional de Cancerología E.S.E."

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

26 JUN 2020


CAROLINA WIESNER CEBALLOS
Directora General

Elaborado por:  mpinto/Calidad

