
	CORPORACIÓN CLÍNICA PRIMAVERA NIT 900.213.617-3	Fecha de aprobación: 07-11-2023
		Código: 283-11.027
	DERECHOS , DEBERES Y CONDUCTA DE USUARIOS	Versión: 3
		Página 1 de 4

DERECHOS DE LOS USUARIOS


1. A conocer junto con su familia, los derechos y deberes y manual de conducta que tiene en la institución.
2. A ser atendido en forma oportuna y puntual con calidad, amabilidad e integralidad.
3. A recibir un trato digno, amable y cortés; que respete sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.
4. Tener una comunicación clara con el médico e informarse sobre el estado de salud.
5. Que usted y su familia o su representante puedan decidir libremente sobre la realización o no de los procedimientos, después de ser informado de los costos y los riesgos, dejando constancia escrita de su decisión.
6. A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención. Sólo con su autorización pueda ser conocida; excepto en los casos determinados por la Ley
7. Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
8. Recibir o rechazar el apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.
9. A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
10. A recibir o rechazar la visita y acompañamiento de familiares y amigos, respetando las normas de seguridad y protocolos de la institución.
11. Participar en la planeación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud, a través de la Asociación de Usuarios, comités de participación ciudadana y Veeduría Ciudadana.
12. Acceder a su historia clínica, mediante los procedimientos establecidos.
13. Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
14. A la libre escogencia del profesional que lo va a atender, de acuerdo con las disponibilidades de la Clínica.
15. A una segunda opinión por otro profesional, cuando a pesar de la explicación del equipo tratante usted tenga dudas.
16. A recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.
17. Ser remitido oportuna y adecuadamente a otra institución de salud cuando sus condiciones lo ameriten.
18. Que le respeten la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado. Así mismo a ser enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgo previsible e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

	CORPORACIÓN CLÍNICA PRIMAVERA NIT 900.213.617-3	Fecha de aprobación: 07-11-2023
		Código: 283-11.027
	DERECHOS , DEBERES Y CONDUCTA DE USUARIOS	Versión: 3
		Página 2 de 4

19. Que se respete su voluntad de realizar o rechazar la donación de sus órganos para que éstos sean trasplantados a otro enfermo. Así mismo a ser enterado acerca del proceso, habiendo cumplido previamente con los requisitos de Ley
20. Morir con dignidad y respetar su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural, en la fase terminal de su enfermedad.
21. Salvaguardar sus pertenencias mientras se encuentre en el proceso de atención y posterior al egreso dado el caso por el lapso de 30 días hábiles.

DEBERES DE LOS USUARIOS


1. Ofrecer un trato digno, respetuoso y considerado a todo el personal de la Clínica, al igual que otros pacientes, sus familias y allegados.
2. Suministrar información clara y completa sobre su estado de salud, antecedentes clínicos y damos datos solicitados por los profesionales de la clínica. Seguir las indicaciones médicas y de los demás integrantes del equipo de salud, en los casos en los cuales haya aceptado el tratamiento.
3. Practicar el Autocuidado, velando por su propia salud y la de sus familiares.
4. No discriminar a persona alguna debido a su raza, sexo, condición o culto religioso.
5. Llegar puntualmente a los servicios donde esté citado o cancelar la cita con mínimo de 24 horas de anticipación.
6. Notificar oportunamente los cambios de su información personal como: dirección, número de teléfono, acudiente y número de documento de identidad.
7. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la institución y del equipo tratante.
8. Presentar la documentación necesaria para su atención, así como realizar los pagos respectivos de los servicios recibidos, tanto de los profesionales de la salud como los de la Clínica.
9. Cuidar los recursos físicos de la institución, velando por el uso adecuado de los mismos; que están para su servicio.
10. Respetar la intimidad de los demás pacientes.
11. Presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre nuestros servicios usando las vías y medios establecidos para tal efecto (buzones, e-mail, oficina de atención al usuario).

	CORPORACIÓN CLÍNICA PRIMAVERA NIT 900.213.617-3	Fecha de aprobación: 07-11-2023
		Código: 283-11.027
	DERECHOS , DEBERES Y CONDUCTA DE USUARIOS	Versión: 3
		Página 3 de 4

12. Conocer, ejercer y cumplir con total responsabilidad, los derechos y deberes que le otorga e impone el régimen de seguridad social en salud e institucional.
13. Reportar al personal de la clínica cualquier situación que considere anómala o que pueda atentar contra sus derechos como ser humano y paciente
14. Firmar, en caso de aceptar o negarse a las actuaciones en salud, el documento pertinente en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y que rechaza o acepta (cual sea el caso) el tratamiento sugerido.

CONDUCTA DE USUARIOS

1. Si usted fue diagnosticado con alguna enfermedad o presenta patologías que pueden afectar la salud del paciente, se recomienda hacer uso de elementos de protección (tapabocas) y ejerce el protocolo de lavado de manos.
2. No ingrese a nuestras instalaciones bajo efectos del alcohol/ sustancias psicoactivas que puedan afectar a su conducta y generar problemas a nivel general
3. Al ingresar a nuestras instalaciones debe cumplir con medidas de control institucional, presentándose con su documento de identidad en el área de puerta principal para el registro y/o asignación de turno que le permitirá el ingreso y/o direccionamiento a área o servicio solicitado.
4. No visite al paciente con niños, adultos mayores o población susceptible que pueda contraer enfermedades infectocontagiosas.
5. En su calidad de acompañante debe de cumplir con los horarios de reporte y visita establecidos en cada uno de los servicios, recuerde que los pacientes tienen indicaciones precisas y protocolos que se deben cumplir.
6. Maneje una conducta de aseo óptimo y presentación personal al ingresar a nuestras instalaciones hospitalarias.
7. Evite el ingreso de alimentos y otros elementos prohibidos como cascos, armas, electrodomésticos, cobijas, almohadas, maletas, bolsos.
8. No hablar en voz alta
9. Absténgase de comentarios sobre ideologías y creencias que no han sido solicitadas por parte del paciente.
10. Si tiene inquietudes o dudas sobre el proceso de atención y las condiciones de su familiar, pregunte al personal competente.

	CORPORACIÓN CLÍNICA PRIMAVERA NIT 900.213.617-3	Fecha de aprobación: 07-11-2023
		Código: 283-11.027
	DERECHOS , DEBERES Y CONDUCTA DE USUARIOS	Versión: 3
		Página 4 de 4

11. Hacer cumplimiento obligatorio de la ley 1335 de 2009 por disposición de ministerio de salud la cual refiere recinto libre de tabaco.
12. Los pacientes y familiares deberán abstenerse de ingresar a la clínica elementos de valor y/o documentos importantes.
13. En caso de encontrar objetos olvidados o extraviados se realice la entrega pertinente al área de atención al usuario /recepción.
14. Está prohibido tanto a los pacientes, sus familiares o cualquier persona, captar, interceptar, grabar, reproducir conversaciones, filmar o fotografiar imágenes u obtener de cualquier modo registros audiovisuales en las dependencias de la clínica, cualquiera sea el motivo o finalidad de esa acción.
15. El incumplimiento de esta conducta autorizará a la clínica para poner los antecedentes a disposición de las autoridades que corresponda, a fin de hacer efectiva las responsabilidades penales y civiles que procedieren.
16. En caso de que se requiera tomar registros fotográficos, grabación o filmación deberá solicitarse por escrito ante área administrativo, mediante comunicado formal los fines de tal registro, una vez se brinde autorización se relajara el respectivo seguimiento, de lo contrario será reportado ante las entidades pertinentes.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión modificada	Acción	Numeral	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
N/a	Creación	Todo el documento	14-09-2012	Creación del documento	Jenny Lizette Palacios. Coordinadora atención al usuario
1	Actualización	Todo el documento	05-07-2016	Ajuste a nuevo formato Institucional	Amanda Corro Jefe de atención al usuario
2	Actualización	Todo el documento	05-11-2023	Ajuste a nuevo formato institucional, redacción, adición de ítems	Laura C. Molano Chona Líder de atención al usuario