

DERECHOS DE LOS PACIENTES

1 A conocer junto con su familia, los derechos y deberes que tienen en la institución.

4 A que usted y su familia puedan decidir libremente sobre la realización o no de los procedimientos. Después de ser informado de los costos y riesgos, dejar constancia escrita de su decisión.

6 A recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.

8 A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.

10 A participar en la planeación, gestión, control y evaluación de los servicios de salud, a través de la Asociación de Usuarios, Comités de Participación Ciudadana y Veeduría Ciudadana.

12 A conocer el nombre y la función de cada uno de los profesionales que le atienden.

14 A una segunda opinión por otro profesional, cuando a pesar de la explicación del equipo tratante usted tenga dudas.

16 A ser remitido oportuna y adecuadamente a otra institución de salud cuando lo ameriten sus condiciones.

2 A ser atendido en forma oportuna y puntual con calidad, amabilidad e integridad.

3 A recibir un trato digno, amable y cortes, que respete sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.

5 A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere a la institución durante su proceso de atención.

7 A recibir o rechazar el apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.

9 A recibir o rechazar la visita y acompañamiento de familiares y amigos, respetando las normas de seguridad de la institución.

11 A acceder a su historia clínica, mediante los procedimientos establecidos.

13 A la libre escogencia del profesional que lo va a atender, de acuerdo con las disponibilidades de la clínica.

15 A recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condicionales de privacidad.

18 A salvaguardar sus pertenencias mientras se encuentre en el proceso de atención.

17 A 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.



DEBERES DE LOS PACIENTES

1

Practicar el autocuidado, velando por su propia salud y la de sus familiares.

2

Presentar documentación necesaria para su atención, así como realizar los respectivos pagos.

3

Llegar puntualmente a los servicios donde esté citado o cancelar la cita con mínimo 24 horas de anticipación.

4

Informar oportunamente los cambios de su información como: dirección, número de su celular, acudiente y documento de identidad.

5

Suministrar información clara y completa sobre su estado de salud a los profesionales de la clínica.

6

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la institución y del equipo tratante.

7

Cuidar los recursos físicos de la institución, velando por el uso adecuado de los mismos.

8

Respetar la intimidad de los demás pacientes.

9

Tratar con respeto y dignidad a las personas que lo atienden, a los demás pacientes y a los familiares.

10

Presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre los servicios usando las vías y medios establecidos para tal efecto (Buzones, E-mail, oficina de Atención al Usuario).

11

Firmar, en caso de aceptar o negarse a la actuación 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.



MANUAL DE CONDUCTA

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 ejercer el protocolo de lavado de manos.

3

Al ingresar a nuestras instalaciones debe cumplir con medidas de control institucional, registrando en el área de puerta principal por medio de la entrega de un documento que permitirá la entrega de una ficha de ingreso, que lo identificará en todos los servicios.

5

En su calidad de acompañante debe cumplir con los horarios de visita indicados, recuerde que los pacientes tienen indicaciones precisas y protocolos en el transcurso del día.

7

Maneje una conducta de aseo óptimo y presentación personal al ingreso a nuestras instalaciones hospitalarias.

9

No hablar en voz alta.

2

No ingrese a nuestras instalaciones bajo efectos de alcohol/ sustancias psicoactivas que puedan afectar a su conducta y generar problemas a nivel general.

4

Porte obligatoriamente en un lugar visible la ficha de ingreso otorgada a familiares y acompañantes.

6

No visite al paciente con niños, ancianos o población susceptible que pueda contraer enfermedades infectocontagiosas.

8

Evite el ingreso de alimentos y otros elementos prohibidos.

10

Absténgase de comentarios sobre ideologías y creencias que no han sido solicitadas por parte del paciente.

