



DERECHOS DE LOS USUARIOS

Toda persona debe ejercer sin restricciones independientemente de su raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social: los siguientes derechos y deberes:

1. Su derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.
2. Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojala escrita de su decisión.
3. Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
4. Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
5. Su derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.
6. Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
7. Su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
8. Su derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
9. Su derecho a que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean transplantados a otros enfermos.



10. Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase Terminal de su enfermedad.
11. A presentar reclamos o sugerencias si considera que hubo fallas en la prestación del servicio.
12. Designar, cuando esté en condiciones de hacerlo y si así lo desea, el tercero en el que subroga la obtención de su consentimiento informado.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Conocer los deberes y derechos como usuarios.
2. Cumplir las normas y políticas establecidas para el ingreso: se restringe el ingreso de armas o cualquier elemento que se considere peligroso para la seguridad de los usuarios y trabajadores que se encuentren en la institución.
3. Se prohíbe el ingreso de animales.
4. Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas y de alimentos a las instalaciones.
5. Procurar el cuidado integral de su salud y de su familia. Afiliarse con su familia al sistema de seguridad social en salud, al régimen contributivo o subsidiado según corresponda.
6. Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información solicitada sobre su estado de salud, las circunstancias administrativas relativas a la seguridad social y todas las necesidades para brindarle el cuidado idóneo.
7. Facilitar el cumplimiento de las normas legales y éticas.
8. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la institución y del equipo tratante.
9. Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
10. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación, servicios.
11. Respetar la intimidad de los demás pacientes.
12. Tratar con respeto y dignidad a las personas que lo atienden, a los demás pacientes y a los familiares y a los allegados.
13. Manifestar por escrito las inquietudes, sugerencias, quejas y agradecimientos por escrito a través del buzón de sugerencias.
14. Asumir con responsabilidad el cuidado de su salud, su familia y la comunidad, acatando los tratamientos e instrucciones brindada por el equipo de salud
15. Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información sobre su condición de salud, tratamientos recibidos, conocimientos y cuidados de la enfermedad
16. Presentar la documentación completa, veraz y actualizada, evitando la doble afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud
17. Cumplir oportunamente con las citas acordadas y avisar mínimo 24 horas antes su cancelación.



18. Seguir las indicaciones de tratamiento que le asigne el personal de salud
19. Respetar la intimidad y las creencias de los demás pacientes y sus familiares
20. Cancelar el valor correspondiente por la prestación del servicio de la salud
21. Cuidar y respetar los bienes personales y ajenos, dejando en su sitio los elementos de uso común
22. Reportar novedades (Cambios en los datos de identificación, EPS a la cual esta afiliado, lugar de residencia, teléfono).

NORMATIVIDAD

La resolución 13437 de 1991 adopto como postulados básicos para propender la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las instituciones hospitalarias públicas y privadas, los derechos de los pacientes que se establecen.

Ley 100 en artículo 160.

REVISÓ:
CARGO:
FIRMA:

APROBÓ:
CARGO:
FIRMA: