



MACROPROCESO: Apoyo
PROCESO: Gestión de Información
SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.

Procedimiento: Manual de Atención al usuario

COGIGO:

SP – P- 020

VERSIÓN :01

FECHA: 08/2022

MANUAL DE DERECHOS Y DEBERES



MACROPROCESO: Apoyo
PROCESO: Gestión de Información
SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.

Procedimiento: Manual de Atención al usuario

COGIGO:

SP – P- 020

VERSIÓN :01

FECHA: 08/2022

1. OBJETIVO.

El presente manual tiene como objetivo verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente / familiar para lograr una prestación del servicio en total armonía

2. ALCANCE.

Este manual aplica a todos los servicios asistenciales de atención al usuario y en general con todo el personal de la institución que tiene relación con los usuarios.

3. RESPONSABLES.

Cada una de las personas que conforman la familia la **IPS AMBULANCIAS PROYECTAR SAS**.

4. DEFINICIONES.

- **Derecho:** Conjunto de facultades y garantías que cualquier persona debe tener para que sea protegida su integridad física y su dignidad moral.
- **Deber:** Obligación que afecta a cada persona de obrar según los principios de la moral, la justicia, o su propia conciencia.

5. DESCRIPCIÓN.

AMBULANCIAS PROYECTAR SAS, reconoce y convoca a todos los usuarios a que en los servicios utilizados, tengan presentes sus deberes y los observen en su comportamiento frente a la IPS.

Aspiramos que así como los derechos les son reconocidos por la IPS (antes de ser exigidos), igualmente observen un comportamiento ajustado a la dignidad del personal asistencial, quienes hacen parte de nuestro equipo de trabajo para su beneficio.





MACROPROCESO: Apoyo
PROCESO: Gestión de Información
SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.

Procedimiento: Manual de Atención al usuario

COGIGO:

SP – P- 020

VERSIÓN :01

FECHA: 08/2022

Con la observancia de los derechos y deberes por todos los involucrados en el servicio de nuestra **IPS AMBULANCIAS PROYECTAR SAS**, estamos facilitando una mejor atención, relación y tranquilidad en esa dignidad, somos iguales y de su actitud y comportamiento, se derivarán beneficios para todos.

5.1. DERECHOS DE LOS PACIENTES.

Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social. Como usuario **AMBULANCIAS PROYECTAR SAS**.

BUEN TRATO Y LA PRIVACIDAD: A recibir un trato digno, amable, respetuoso y privado sin discriminaciones.

2: OPORTUNIDAD: A recibir una atención oportuna y ágil, sin barreras de acceso para la atención.

3: CALIDAD DE LA ATENCION: Que se le preste durante el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, oportuna, segura y continua, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.

4. DECISIÓN: A decidir someterse o no, a los procedimientos en salud necesarios para su atención integral asumiendo la responsabilidad por su decisión.

5. INFORMACION: Recibir información y educación clara, suficiente y confidencial, a ser informado sobre su enfermedad, evolución, plan de tratamiento, riesgos a los que se someten, requisitos para la atención, costos y servicios que prestan la institución; y al secreto y reserva profesional de la información consignada en su historia clínica.

6. COMUNICACIÓN: Disfrutar de una educación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permita obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgo que dicho tratamiento conlleve.

7. LIBERTAD: Ejerce sin restricciones por motivo de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.



MACROPROCESO: Apoyo
PROCESO: Gestión de Información
SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.

Procedimiento: Manual de Atención al usuario

COGIGO:

SP – P- 020

VERSIÓN :01

FECHA: 08/2022

8. RESPETO: Recibir un trato digno respetando su creencia y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre la enfermedad que sufre.

9. CONFIDENCIALIDAD: Que todos los informa de la historia clínica sean tratado de manera confidencial y secreta, que solo con su autorización puedan ser conocidos.

10. ESPIRITUALIDAD: Solicitar la ayuda espiritual y acompañamiento pastoral cuando lo crea necesario.

11. INVESTIGACIÓN: Respeto en participar o no en investigaciones realizada por el personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos posible beneficios, riesgos previsible e incomodidades que el proceso investigativo puedan implicar.

12. DONACIÓN DE ÓRGANOS: Su derecho a que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros pacientes enfermos.

13. MUERTE. Morir con dignidad ya 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.

14. ACOMPAÑAMIENTO DEL FAMILIAR. Su derecho a que se le facilite acompañamiento del entorno familiar.

El paciente deberá asumir la participación activa en el cumplimiento de la normatividad aplicable, como condición de actor principal.

5.2. DEBERES DE LOS PACIENTES.

Con el fin de lograr un adecuado balance, a continuación se indican las responsabilidades y deberes que, como paciente de nuestra Institución, usted y su grupo familiar adquieren frente a la Institución y al Personal de Servicio.

1. RESPETO: Respetar la institución, los procesos, al personal. Observar y apoyar normas de convivencia, aislamiento, limpieza y seguridad institucional.



MACROPROCESO: Apoyo
PROCESO: Gestión de Información
SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.

Procedimiento: Manual de Atención al usuario

COGIGO:	SP – P- 020	VERSIÓN :01	FECHA: 08/2022
----------------	--------------------	--------------------	-----------------------

2. CUMPLIMIENTO: Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones y políticas establecidas por la institución. No se debe utilizar al personal asistencial para realizar actividades distintas a lo que está contratado.

3. INSTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES DADAS: Cumplir con el plan de cuidado, tratamiento, normas y recomendaciones dada por el equipo de salud, dejando por constancia por escrito sobre su aceptación o rechazo de procedimiento y tratamiento propuesto y/o sobre su participación o no en investigaciones.

4. INFORMACION: Brindar la información necesaria, clara y completa, solicitada por el equipo de salud. Dar su consentimiento informado en los formatos establecidos por la institución, asumiendo los riesgos y complicaciones.

5. EQUIPO: El usuario tiene el deber de cuidar los equipos asignado por ambulancia proyectar, durante la prestación del servicio.

6. ALTA VOLUNTARIA: El usuario tiene el deber de firmar el documento de alta voluntaria, en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.

7. BUZON DE SUGERENCIA: Utilizar las vías de reclamación y sugerencias.

8. CONFIDENCIALIDAD: Colaborar con la confidencialidad de la información relacionada con sus procesos de atención.

9. DECISIONES: Informar al médico y las enfermeras sobre las decisiones y deseos del paciente y su familiar donde en caso de enfermedad terminal: no reanimación. Aceptar o rechazar por escrito la participación en investigaciones médicas.

10. PAGOS: Asumir los copagos, excedente y otros servicios no cubiertos por la empresa de salud.

11. DONACION DE ORGANOS: Dar por escrito el consentimiento de aceptar o no la donación según lo establecido por la ley.

12. REPRESENTACION: Delegar un representante de la familiar quien será el responsable del usuario y el representante ante nuestra institución.

13. Novedades: Informar los cambios de domicilios previamente para determinar la viabilidad de la prestación de servicio.



MACROPROCESO: Apoyo
PROCESO: Gestión de Información
SUBPROCESO: Servicio de Información y Atención al Usuario.

Procedimiento: Manual de Atención al usuario

COGIGO:

SP – P- 020

VERSIÓN :01

FECHA: 08/2022

AMBULANCIAS PROYECTAR SAS, además de cumplir con la normatividad legal vigente, nos comprometemos a observar continuamente, el proceso de gestión, ética y contamos con una serie valores y principios institucionales que constituyen nuestra guía, los cuales son los siguientes:

VALORES INSTITUCIONALES.

Oportunidad: en la oferta de servicio de salud.

Idoneidad: en la aplicación del recurso técnico y humano

Eficiencia: en la atención a nuestros usuarios.

Respeto: hacia nuestros pacientes

Confortabilidad, en nuestras instalaciones.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Resolución 13437 de 1991, del Ministerio de Salud.
- Programa de Apoyo a la reforma de Salud “ABC Del sistema de protección social “.
- Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud “Artículo 3º

7. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
08-2022	01	Creación del documento	DANUBIS FRIAS RONDON