

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES | Código: PP-PT 015 |
| | | Versión: 2 |
| | | Fecha: 08/2022 |
| | | Pág. 1 de |

La resolución 13437 de 1991 expedida por el ministerio de salud consagró el decálogo de los derechos y deberes del paciente, considerando que estos se deben ejercer sin restricciones en defensa de la promoción y protección de los derechos humanos.

DERECHOS...

Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, origen social, posición económica, opiniones políticas o de cualquier índole, son:

1: 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.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES | Código: PP-PT 015 |
| | | Versión: 2 |
| | | Fecha: 08/2022 |
| | | Pág. 1 de |

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.

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 previsibles 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.

DEBERES...

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.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES | Código: PP-PT 015 |
| | | Versión: 2 |
| | | Fecha: 08/2022 |
| | | Pág. 1 de |

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

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROTOCOLO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES | Código: PP-PT 015 |
| | | Versión: 2 |
| | | Fecha: 08/2022 |
| | | Pág. 1 de |

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.