



DECLARACIÓN DE **DERECHOS Y DEBERES** de los usuarios

Nuestros usuarios tienen **derecho a**
Ser informados de manera clara y oportuna sobre:

- La confidencialidad y reserva de la información contenida en la historia clínica en lo relacionado con su proceso de atención, estado de salud, diagnósticos presuntivos y confirmados, otros hallazgos ocasionales, y las decisiones que debe tomar durante este proceso.
- El derecho a morir con dignidad, respetando su voluntad al permitir que el proceso siga el curso natural en la fase terminal de la enfermedad.
- Los costos de los servicios ofertados por la institución.
- Los trámites que debe realizar para acceder a una atención en salud.
- Las normas de estancia de la Institución.



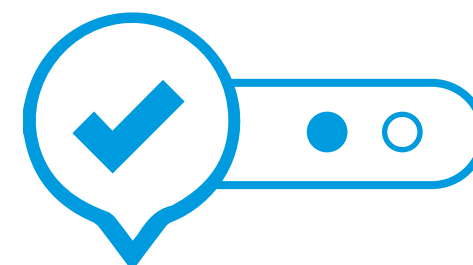
DECLARACIÓN DE **DERECHOS Y DEBERES** de los usuarios

Nuestros usuarios tienen **derecho a**
Ser informados de manera clara y oportuna sobre:

- La adecuada evaluación y manejo del dolor, agotando las opciones terapéuticas disponibles, acordes a la pertinencia y seguridad del paciente.
- Su enfermedad, las alternativas de tratamiento disponibles, los riesgos y beneficios que puede enfrentar.
- Los canales formales para presentar peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y reconocimientos.
- Los trámites administrativos que le corresponden asumir en la institución, sin que las cargas sean trasladadas.

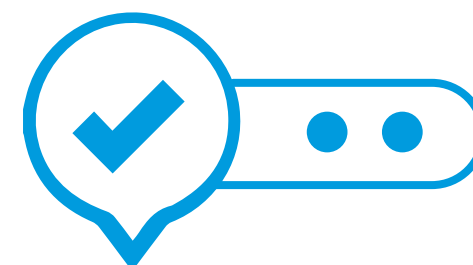
Derecho a decidir:

- Los profesionales de la salud de acuerdo con la disponibilidad, la oferta que tiene la institución y la pertinencia del motivo de consulta.
- Ser atendido por personal en formación debidamente supervisado, si lo autoriza el paciente en el consentimiento informado.
- De manera libre, consciente e informada, a disentir, asentir y consentir sobre la atención en salud; siendo preciso su consentimiento expreso para procedimientos, excepto en caso de urgencia vital, riesgo para la salud pública u orden legal; y a no ser obligado contra su voluntad a recibir un tratamiento de salud.



Derecho a decidir:

- La participación en proyectos de investigación y docencia clínica, debidamente aprobados por la Institución, luego de recibir información con los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos predecibles e incomodidades que el proceso pueda implicar.
- La participación activa a través de la Asociación de Usuarios de la Institución.
- Sobre la donación de órganos y tejidos (Ley 1805 de 2016 - Sobre presunción de donación), en los casos que aplique.
- Los espacios de participación de la familia en el proceso de atención.
- Aceptar o rechazar apoyo espiritual y a que se respeten las creencias y costumbres, si estas no interfieren con la moral pública o la ley.



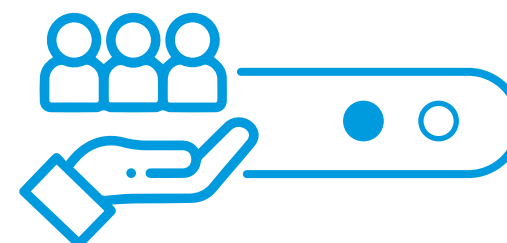
Derecho a solicitar:

- Una segunda médica relacionada con el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, si no está de acuerdo con lo propuesto, según las posibilidades de atención de la institución.
- El ingreso de un acompañante mayor de edad, guardando siempre las normas de buen comportamiento y deberes del usuario, siempre y cuando las condiciones de salud pública y estado de salud del paciente lo permitan.



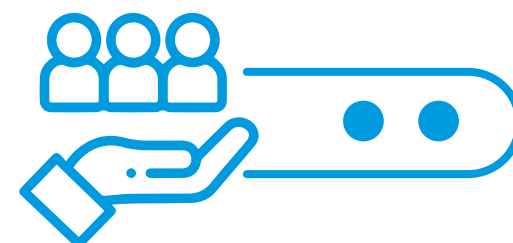
Derecho a recibir:

- Una atención basada en el buen trato, igualdad, calidez, seguridad, dignidad y respeto por todos los colaboradores de la Institución; sin discriminación y a que todo el tiempo sea identificado por su nombre.
- Trato acorde a los valores culturales, espirituales, así como las creencias del paciente, su familia y a que se le respeten sus sentimientos.
- Información clara, completa y oportuna por parte de todos los colaboradores, a través, de una escucha activa e involucramiento del paciente en el proceso de planeación de la atención, considerando sus preferencias y su propio cuidado.
- Asistencia médica oportuna, segura y con calidad durante su estancia en nuestra institución; a no soportar sufrimiento evitable, ni a padecer enfermedades que puedan recibir tratamiento.



Derecho a recibir:

- Un manejo confidencial sobre la información, según lo establecido en la Resolución 1995 de 1999.
- El acompañamiento presencial de sus familiares, allegados y seres queridos siempre que no interfieran con su proceso de atención y a designar en uno de ellos su representante para que conozca la información relativa a su situación y expresar el consentimiento por él, si fuese necesario.
- Atención de otros profesionales o entidades que puedan atenderlo correctamente cuando INCODOL S.A.S no disponga de los medios para ello.
- Atención de urgencia y emergencia sin condicionamiento al pago anticipado.
- Atención en espacios tranquilos, limpios y cómodos en un ambiente de seguridad y privacidad.





DECLARACIÓN DE **DERECHOS Y DEBERES** de los usuarios

Los usuarios, pacientes y sus familias asumen la participación activa en el cumplimiento de los **DEBERES Y RESPONSABILIDADES** que garantizan la seguridad en la atención y una sana convivencia.

Por lo anterior, ante la Institución y el Sistema de Salud se comprometen a:

Deber a informar:

- Sobre su estado de salud, los antecedentes de su enfermedad y las circunstancias administrativas asociadas su plan de aseguramiento en salud, de manera clara, completa y oportuna.
- La cancelación de su cita o procedimiento con al menos 1 día hábil de anticipación y el motivo por el cual cancela.
- Los cambios en sus datos personales como teléfono, dirección del domicilio, correo electrónico y otros solicitados.
- Por escrito, su voluntad a través del diligenciamiento de -el o los- consentimientos informados.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES de los usuarios

Deber a informar:

- Los hechos que perciba durante su permanencia en la Institución y que considere pueden ponerlo en peligro, a otras personas o a la Institución.
- Reclamaciones y sugerencias sobre el proceso de atención, a través de los medios existentes en la Institución.
- Sobre un cuidador principal, mayor de edad como responsable encargado de tomar decisiones sobre su estado de salud, en caso de requerirse.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES de los usuarios

Deber a cumplir:

- Los horarios de las citas y procedimientos, así como las sedes donde fueron programados.
- Con la cancelación de los servicios recibidos, sea copagos, cuotas moderadoras, excedentes, entre otros, mediante alguno de los medios de pago disponibles.
- Con las normas establecidas por la institución.
- Con la firma del documento de alta voluntaria en los casos en los que el paciente y/o su representante así lo solicite.
- Oportunamente, las recomendaciones e indicaciones formuladas por el personal de salud durante su proceso de atención.
- Las indicaciones frente a situaciones que pongan en peligro la vida y salud propia y de los demás, participando activamente del programa de seguridad del paciente.
- Con la presentación del documento de identificación en todo momento.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES de los usuarios

Deber a cuidar:

- Participar y responsabilizarse de su proceso de atención, cuidando de su salud adhiriéndose a los tratamientos recomendados por los profesionales médicos, preguntando sobre su enfermedad y tratamiento, de forma que tenga siempre clara su condición de salud, cuidados y pronóstico.
- Las instalaciones, dotaciones, recursos y servicios de la clínica, especialmente relacionados con el orden, la limpieza y aseo.
- Los recursos, servicios y tecnologías en salud puestos a su disposición, velando por la pertinencia de los mismos.
- Sus pertenencias.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES de los usuarios

Deber a respetar:

- El personal que lo está atendiendo brindando un trato cálido, respetuoso y digno en todo momento.
- La intimidad de los demás usuarios y visitantes como también las creencias y costumbres de los mismos.
- Hablando en un tono de voz adecuado para el lugar, promoviendo el cuidado del ruido en espacios comunes.
- Dando un manejo adecuado de los aparatos tecnológicos en las salas de espera, pasillos comunes y mientras se brinda atención por parte del profesional en salud.