



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y FAMILIAS

CÓDIGO: POL-DG-02

PÁGINA: 1 de 5

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: 18/02/2015

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y FAMILIAS

La **CLÍNICA LOS ROSALES S.A** adopta y se compromete a cumplir los siguientes Derechos de los Usuarios y sus familias:

1. A no ser discriminado por aspectos raciales, de género, de credos políticos y religiosos, económicos, culturales, edad o su propia situación de salud.
2. A la mayor privacidad física posible, durante su atención.
3. A un trato amable y cortés, a ser identificado por su nombre y que sus sentimientos sean respetados (y no vulnerados).
4. A la cercanía humana presencial de sus familiares, allegados y seres queridos, siempre que no interfiera con su tratamiento teniendo en cuenta la normatividad institucional.
5. A designar sus representantes para que conozcan la información relativa a su situación y expresen el consentimiento por él, si fuere necesario.
6. A ser informado sobre los costos económicos y los riesgos de su atención, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias.
7. A disfrutar de una comunicación clara con el médico, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que presenta, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
8. A que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia escrita de su decisión.
9. A que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y sólo sean conocidos con su autorización, la del representante o según disposiciones legales vigentes.
10. 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.
11. A que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.

12. A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
13. 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 y firme consentimiento.
14. A que se le proporcionen los medios adecuados y disponibles para evitar el daño a su integridad física y la pérdida o deterioro de sus pertenencias.
15. A que se le respete la voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
16. 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.

DEBERES DE LOS USUARIOS Y FAMILIAS

Así mismo la **CLÍNICA LOS ROSALES S.A** establece de conformidad con las leyes colombianas referentes a los deberes ciudadanos, al Sistema de seguridad social, y la Institución los siguientes Deberes de los Usuarios y sus Familias:

1. 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 encuentran en el interior de la institución.
 - Se prohíbe el ingreso de animales.
 - Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas y de alimentos a las instalaciones.
 - Cumplir con el horario de visitas establecidas.
 - No circular en áreas restringidas.
 - Hacer buen uso de los equipos y en caso de deterioro o daño reponer el valor del mismo.
2. Dar información veraz al equipo tratante, presentar documento de identidad, carnet, órdenes, autorizaciones (si se requieren) e informar la dirección, teléfono, nombres y apellidos completos del paciente y del acompañante,
3. Propiciar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.
4. Suministrar al equipo médico tratante y a los servicios de apoyo diagnóstico la información completa y detallada de sus síntomas, sus enfermedades pasadas, las hospitalizaciones o cirugías anteriores, los medicamentos que está tomando, las alergias y reacciones adversas que haya tenido ante cualquier medicamento o el uso de algún producto y todos aquellos aspectos relacionados con su salud.
5. Cumplir a cabalidad las órdenes médicas y el plan de tratamiento ordenado en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en el hogar, alimentos. Usted es responsable de su auto cuidado.
6. Aceptar las consecuencias cuando rehúsa el tratamiento sugerido según las instrucciones dadas por el médico.
7. Velar por el pago oportuno de las cotizaciones y pagos obligatorios a que haya lugar.

8. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la CLÍNICA y profesionales que le prestan atención en salud.
9. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como de los servicios de la CLÍNICA.
10. Tratar con dignidad el personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
11. Respetar tanto los bienes ajenos como también las creencias políticas y religiosas de los compañeros y personal que lo atiende. Mantener en su sitio los elementos de uso común.
12. Abstenerse de fumar dentro de la institución.
13. Acatar las disposiciones de la institución para el manejo de las pertenencias de acuerdo al requerimiento institucional para dar apoyo en la organización de la habitación y dar seguridad en el manejo de las normas de bioseguridad.
14. Permanecer en su habitación o área asignada para su deambulaci3n evitando los desplazamientos a otras áreas de la Clínica.
15. La familia o acompañante debe abstenerse de realizar procedimientos al usuario sin la autorizaci3n de la instituci3n, acatando las recomendaciones suministradas por el equipo de salud.
16. Tener acompa1amiento de familiar o persona cercana cuando lo solicite la Instituci3n seg3n lo establecido por la misma y normatividad vigente.