

SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



CARTILLA No. 94

PLAN PADRINOS

En Clínica Las Lajas estamos comprometidos con el bienestar y la salud de nuestros usuarios y sus familias. Es por esto que presentamos los Derechos y Deberes que pueden exigir nuestros usuarios y los deberes a cumplir para tener una atención óptima y con calidad.

La Carta de Derechos y Deberes de los usuarios, es adaptada de la Ley 1751 de 2015 Artículo 10. Está conformada por 17 derechos y 9 deberes.

El Manual de Acreditación en el Estándar 1. Código: (AsDP1) establece: La organización cuenta con una declaración de los derechos y deberes de los pacientes incorporada en el plan de direccionamiento estratégico de la organización, que aplica al proceso de atención al cliente. El personal ha sido entrenado en el contenido de la declaración de los pacientes y cuenta con herramientas para evaluar que los pacientes y el personal comprenden y siguen sus directrices. Los pacientes que van a ser atendidos conocen y comprenden el contenido de la declaración de sus derechos y deberes.

En cumplimiento con lo anterior, en Clínica las Lajas se despliega la carta de derechos y deberes eligiendo como estrategia la difusión semanal de un derecho y un deber los cuales se transmiten por los diferentes medios de comunicación: videos institucionales, altavoz, carteleras y también se difunden voz a voz por parte de los colaboradores de los diferentes servicios a los usuarios y sus cuidadores.



Derechos: Conjunto de normas que deben cumplirse para resolver las necesidades de una persona o comunidad.

Se tiene en cuenta los siguientes aspectos

- No discriminación
- Respeto a la confidencialidad y privacidad
- Acompañamiento al paciente y su familia y/o cuidador.
- Información clara y comprensible.
- Trato digno y respetuoso.

1. Ingresar a Clínica Las Lajas y recibir atención adecuada de acuerdo con la enfermedad y recurso institucional.

2. Recibir atención oportuna en urgencias sin condicionamiento alguno.

3. Recibir información de parte del médico tratante sobre la enfermedad de manera clara.



4. A la libre decisión de aceptar o rechazar el tratamiento de la enfermedad luego de recibir y comprender la información brindada por los profesionales de salud.

5. Que en la atención se cumpla todo lo que dice la ley.

6. A recibir un trato digno, sin discriminación, con respeto por las creencias y costumbres y recibir apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profese.



7. Amantener reserva y confidencialidad sobre la enfermedad y el contenido de la historia clínica, la cual sólo podrá ser revelada en caso de que el paciente la solicite, o en los casos que establezca la ley.

8. Que el personal de salud se encuentre debidamente capacitado y autorizado para ejercer

9. Que oportunamente se entreguen los medicamentos y se realicen los procedimientos que se requiere.



10. Recibir servicios con seguridad, limpieza y privacidad.



11. Que en la Clínica se informe cómo presentar sugerencias, quejas y reclamos de las que se recibirá una respuesta oportuna

12. Recibir información sobre los costos de atención

13. Recibir información sobre la donación de órganos.

14. Que el trato que reciba en Clínica Las Lajas no sea cruel ni inhumano y pueda disfrutar de la compañía de mis seres queridos.



15. Que Clínica las Lajas se encargue de realizar los trámites administrativos necesarios que correspondan a los hospitales y EPS.

16. Que se agoten las posibilidades de tratamiento para la superación de la enfermedad, y solicitar una segunda opinión.

17. Recibir atención preferencial si se pertenece al grupo de menores de cinco años, madres gestantes, adultos mayores de 62 años o personas en condición de discapacidad.



DEBERES DE LOS USUARIOS

Deberes: Actitudes que todos los seres humanos están obligados a cumplir a modo de asegurar a los demás la posibilidad de vivir en paz, dignidad y armonía. Incluye:

- Trato respetuoso
- Cumplimiento de normas institucionales
- Brindar información veraz y actualizada.
- Compromiso con el cuidado de la salud.

1. Responsabilizarse del cuidado de la salud acatando los tratamientos e instrucciones que brinda el equipo de salud, tanto en la estancia hospitalaria como en casa.



2. Asistir puntualmente a las citas y tratamientos programados.

3. Ayudar a las personas en situaciones que pongan en peligro su salud y su vida.



4. Tratar con respeto y cordialidad al personal asistencial, administrativo, a los otros pacientes y sus acompañantes.

5. Utilizar correctamente las instalaciones y todo lo dispuesto para mi atención.



6. Cumplir las normas establecidas en Clínica las Lajas y realizar los pagos de los servicios cuando corresponda

7. Suministrar los datos de identificación requeridos para validar la afiliación al sistema de salud.



8. Brindar información clara, completa y veraz sobre la enfermedad y los antecedentes.

9. Respetar la atención priorizada a madres gestantes, menores de cinco años, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

“Conocer y cumplir los deberes y derechos es el primer paso para tener usuarios satisfechos”