

# DEBERES y DERECHOS del PACIENTE y la FAMILIA

De acuerdo con la misión de servicio, y a las normas nacionales existentes sobre derechos de los usuarios especialmente a resolución 13437 de 1991, complementada por la resolución 4343 de 2012 y la ley estatutaria 1751 de 2015, la Clínica decidió adaptar y adoptar los siguientes deberes y derechos del paciente y sus familias:

## DEBERES



Deberes del paciente y su familia a tratar con respeto al personal de salud y a cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.



Deberes del paciente y su familia a suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.



Deberes del paciente y su familia a cumplir las normas institucionales dentro de los servicios y actuar de buena fe, frente a la institución.



Deberes del paciente y su familia a cumplir de manera responsable con las recomendaciones y tratamientos ordenados por los profesionales de salud que lo atienden.



Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.



Deberes del paciente y su familia a actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

# DERECHOS



Derecho del paciente y su familia a obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.



A que usted como paciente o familiar sea escuchado y pueda plantear sus dudas e inquietudes y sean resueltas.



Derecho del paciente y su familia a mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.



Que usted o el familiar que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.



Derecho del paciente y su familia a recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.



Derecho del paciente y su familia a no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.



Derecho del paciente a recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.



Derecho del paciente a acceder a los servicios que estén contemplados en el plan de beneficios y convenidos con el asegurador, sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los descritos en la norma, de una manera integral, oportuna y continua.



Derecho del paciente y su familia a recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.



Derecho del paciente y su familia a recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.

	Derecho del paciente a que la historia clínica y su información sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
	Derecho del paciente y su familia a recibir una segunda opinión médica si lo desea.
	Derecho del paciente y su familia a que ante el proceso de una enfermedad terminal sea respetada su voluntad de morir con dignidad.
	Derecho del paciente y su familia a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
	Derecho del paciente y su familia a que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
	Derecho del paciente y su familia a recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
	Derecho del paciente y su familia a recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
	Derecho del paciente y su familia a solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por la atención y los tratamientos de salud recibidos.

## Conoce los canales de comunicación de la Oficina Defensor del Usuario

 <p><b>Ubicación</b> Primer piso, oficina atención al usuario.</p>	 <p><b>Horario de atención</b> Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:30 m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.</p>	 <p><b>Vía Electrónica</b> Correo <a href="mailto:trabajosocial.coa@quironsalud.com">trabajosocial.coa@quironsalud.com</a></p>	 <p><b>Contacto telefónico</b> 604 - 322 1024 ext. 1001 celular SIAU: +57 31.74304031</p>	 <p><b>Formato</b> de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones, los cuales se encuentran en cada piso.</p>	 <p><b>Página web</b> En el botón PQRSF podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------