



DECÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

CÓDIGO:	A-EP-001	FECHA REVISIÓN:	30-Ago-08
FECHA EMISIÓN:	19-Ago-08	NÚM. REVISIÓN:	01
ELABORÓ:	Coordinadora de Calidad	REVISÓ:	Representante Dirección
APROBÓ:	Gerente	RES N°:	FECHA:

EL USUARIO, NUESTRA RAZÓN DE SER DECLARACIÓN DE SUS DERECHOS Y DEBERES

Durante los últimos años el concepto de atención a los usuarios de los servicios de Salud de las Empresas Sociales del Estado, ha evolucionado notablemente. El trato que reciben hoy los usuarios es mas digno gracias a que se ha comprendido que estos son la razón de ser de las Instituciones. La expedición de la resolución 13437 de 1991 en la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes para el mejoramiento de la calidad del servicio de salud, y la humanización de la atención fue un gran avance del gobierno en esta materia.

DERECHOS DE LOS USUARIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO.

El usuario de la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio tiene derecho fundamental a unos cuidados que respeten su dignidad personal, valores culturales, sociales y espirituales; sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política, origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

DERECHOS

1. Conocer los derechos y deberes que tiene como usuario del servicio de salud.
2. Recibir una atención en salud con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
3. Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.
4. Recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.
5. Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.
6. A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.
7. A que se protejan sus pertenencias mientras recibe atención y no pueda asumir su cuidado.
8. Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
9. Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.
10. A que se le brinde, en coordinación con otras entidades de protección social, la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.
11. A que se le respete la voluntad de aceptar o rechazar la donación de órganos o tejidos para que estos sean transplantados a otros pacientes.
12. A que se le respeten sus decisiones en relación con el manejo de su enfermedad y a morir con dignidad, de acuerdo con la Constitución y la ley.



DECÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

CÓDIGO:	A-EP-001	FECHA REVISIÓN:	30-Ago-08
FECHA EMISIÓN:	19-Ago-08	NÚM. REVISIÓN:	01
ELABORÓ:	Coordinadora de Calidad	REVISÓ:	Representante Dirección
APROBÓ:	Gerente	RES N°:	FECHA:

13. A que se le respete la voluntad de participar o no en las investigaciones clínicas que pueda realizar la institución. . El usuario tiene derecho a que no se realicen en su persona investigaciones, experimentos o ensayos clínicos sin una información sobre métodos, riesgos y fines. Será imprescindible la autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico, de los principios básicos y normas que establecen la Declaración de Helsinki. Las actividades docentes requerirán así mismo, consentimiento expreso del paciente.
14. A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
15. A que la atención inicial de urgencia no esté condicionada a contrato o pago de anticipo.
16. A elegir o rechazar al personal de salud que le atenderá, dentro de las opciones que ofrece la institución.
17. A solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga inquietudes o desacuerdos con su diagnóstico o tratamiento.
18. A recibir o rechazar la visita y acompañamiento de familiares y amigos, respetando las normas de seguridad de la institución.
19. Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud
20. A disfrutar de una comunicación clara con el medico, apropiada a sus condiciones psicológicas
21. A que se le preste durante todo el proceso de su enfermedad la mejor asistencia medica disponible, pero respetando los deseos del paciente en caso de enfermedad irreversible.
22. A no ser discriminado por aspectos raciales, políticos o religiosos, El usuario tiene derecho al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.
23. A la mayor privacidad física posible.
24. A la confidencialidad de su información El usuario tiene derecho a la confidencialidad de toda información con su proceso, incluso el secreto de su estancia en centros y establecimientos sanitarios, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.
25. A trato amable y cortes.
26. A ser identificado por su nombre.
27. A que sus sentimientos sean respetados
28. A recibir o rechazar la asistencia espiritual
29. A ser informado sobre su estado de salud, a los planes de asistencia y evolución teniendo en cuenta su estado anímico, El usuario tiene derecho a recibir información completa y continuada, verbal y escrita, de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnósticos, alternativas de tratamiento y sus riesgos y pronóstico, que será facilitada en un lenguaje comprensible. En caso de que el paciente no quiera o no pueda manifiestamente recibir dicha información, ésta deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables.
30. El usuario tiene derecho a la libre determinación entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso su consentimiento expreso previo a



DECÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

CÓDIGO:	A-EP-001	FECHA REVISIÓN:	30-Ago-08
FECHA EMISIÓN:	19-Ago-08	NÚM. REVISIÓN:	01
ELABORÓ:	Coordinadora de Calidad	REVISÓ:	Representante Dirección
APROBÓ:	Gerente	RES N°:	FECHA:

cualquier actuación, excepto en los siguientes casos: Cuando la urgencia no permita demoras. Cuando el no seguir tratamiento suponga un riesgo para la salud pública. Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares o personas legalmente responsables.

31. El usuario tendrá derecho a negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el punto anterior, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria, en las condiciones que señala la institución.
32. El usuario tiene derecho a que quede constancia por escrito de todo su proceso; esta información y las pruebas realizadas constituyen la Historia Clínica.
33. A comodidades físicas dignas. El usuario tiene derecho al correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y aceptables de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a su intimidad.
34. El usuario tiene derecho a recibir cuanta información desee sobre los aspectos de las actividades asistenciales, que afecten a su proceso y situación personales.
35. El usuario tiene derecho a conocer los cauces formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las Instituciones. Tiene derecho, así mismo a recibir una respuesta por escrito.
36. A plantear las inquietudes sobre su situación física.
37. A tener la cercanía de sus familiares.
38. A designar sus representantes para que conozcan la información relativa a su situación de salud.
39. A ser informado sobre los costos económicos y los riesgos.
40. A ser referido a los profesionales o entidades que puedan atenderlo correctamente.
41. A los reconocimientos económicos de acuerdo a las coberturas.
42. A que se le elabore y conserve su h.c integra, veraz y legible.
43. El usuario tiene derecho a que las instituciones Sanitarias le proporcione: Una asistencia técnica correcta con personal cualificado. Un aprovechamiento máximo de los medios disponibles. Una asistencia con los mínimos riesgos, dolor y molestias psíquicas y físicas.

DEBERES DE LOS USUARIOS E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

Los usuarios deben:

1. Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad, cumplir con el tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.
2. Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar 24 horas antes en caso de no poder cumplir.
 1. El usuario tiene el deber de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en las Instituciones Sanitarias.
 2. Suministrar a la institución información clara y veraz sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación al Sistema de Seguridad Social.



DECÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

CÓDIGO:	A-EP-001	FECHA REVISIÓN:	30-Ago-08
FECHA EMISIÓN:	19-Ago-08	NÚM. REVISIÓN:	01
ELABORÓ:	Coordinadora de Calidad	REVISÓ:	Representante Dirección
APROBÓ:	Gerente	RES N°:	FECHA:

3. No presentar doble afiliación en el Sistema de Seguridad Social en salud y tramitar la corrección de este evento en caso de presentarse.
4. El usuario tiene el deber de tratar con el máximo respeto y amabilidad a los funcionarios de la empresa, los otros enfermos y acompañantes.
5. Cuidar los bienes de la institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.
6. El usuario tiene el deber de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las Instituciones Sanitarias.
7. El usuario tiene el deber de firmar el documento de Alta Voluntaria, en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.
8. Cancelar, cuando corresponda, los pagos que se generen por su atención en salud.
9. El usuario tiene el deber de exigir que se cumplan sus derechos.