



¡La seguridad de sentirse y verse bien!
Nit. 801.001.525.-5

DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES

La Clínica Gómez Arbeláez S.A.S. debe interactuar a través de sus funcionarios, con los grupos de interés compuestos por los usuarios, los pacientes y sus familias. El Código de Ética nos muestra la línea de actuación con la que nos comprometemos con nuestros pacientes y ellos se comprometen con nosotros.

1. DERECHOS

1.1. El paciente y su familia tienen el derecho a que la institución vele por el cumplimiento de sus deberes y derechos, conocerlo, entenderlo y atenderlo.

1.2. Todo paciente tiene derecho a recibir los servicios de salud ofrecidos por la clínica sin ningún tipo de restricciones, de raza, sexo e identidad, etc.

1.3. El derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, donde obtenga toda la información y educación necesaria respecto al procedimiento y la expectativa del mismo.

1.4. Los pacientes y sus familias tienen derecho a que a su ingreso a la institución les provea de información clara sobre los costos de todos los servicios, atención, cuidado, tratamiento, patología y resultados esperados, disposiciones y derechos que le otorga la ley; incluyendo aquellos casos de emergencias.

1.5. El paciente y su familia tienen derecho a ser escuchados y tratados con respeto; que se respete su privacidad, su dignidad, creencias y costumbres y se les brinden condiciones de seguridad durante su estancia y tratamiento.

1.6. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta, y que sólo con su autorización, puedan ser conocidos. Salvo en los casos en que las normas éticas, legales y administrativas exijan lo contrario.

1.7. Derecho a recibir la mejor asistencia médica disponible y suficiente, con calidad y oportunidad, asegurando la idoneidad del equipo de trabajo y la capacidad técnico científica.

1.8. El paciente y su familia tienen el derecho a presentar las quejas y reclamos que consideren pertinentes y tienen el derecho a recibir una respuesta oportuna frente a ellas. Igualmente tiene el derecho de presentar las sugerencias, felicitaciones o reconocimientos.

1.9. El paciente y su familia tienen derecho a que la institución realice prevención, identificación y control de comportamientos agresivos o inadecuados por parte del personal de la institución, pacientes, familiares u otros clientes.



CLINICA
Gómez Arbeláez
Desde 1998

¡La seguridad de sentirse y verse bien!

Nit. 801.001.525.-5

1.10. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural. De aceptar o rehusar la realización de tratamientos y/o procedimientos médicos y a elegir los delegados de su núcleo familiar para que conozcan la información relacionada con su estado de salud.

1.11. El paciente y su familia tienen derecho a que la institución cuente con mecanismos para el control de riesgos físicos, ocupacionales, ambientales y planes para emergencias y desastres. Igualmente a que la institución cuente con procesos para el manejo seguro del espacio físico, equipos médicos e insumos.

1.12. El derecho 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.

2. DEBERES

2.1. Colaborar con el cumplimiento de las normas e instrucciones de la Clínica Gómez Arbeláez S.A.S. y del equipo tratante.

2.2. Tratar con respeto y dignidad a los Médicos Especialistas, Enfermeras, Auxiliares de Enfermería, personal del área administrativa, así como los demás pacientes y sus acompañantes.

2.3. Dar información oportuna, clara, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud, para que la institución pueda brindarle el cuidado apropiado. Además informar si es víctima de violencia sexual o víctimas del conflicto armado para brindarle las indicaciones de protección y manejo estipuladas por la ley.

2.4. A seguir las instrucciones, recomendaciones y/o actividades de educación que su médico tratante y el personal asistencial de la Clínica en general le impartan, así como conocer, atender y cumplir con los deberes y derechos del paciente. La negativa injustificada de su parte a seguir las indicaciones dadas, dará derecho al médico tratante a rehusarse a seguir brindándole sus servicios.

2.5. A dejar constancia escrita de sus autorizaciones para realizar procedimientos y/o tratamientos. Asumir, formalmente y por escrito, la responsabilidad por las decisiones que impliquen el rechazo de los planes de manejo propuestos o la salida voluntaria de la Institución en contra de la recomendación profesional.

2.6. A designar una persona responsable dentro de su grupo familiar para que sea el interlocutor directo con el personal médico, y para que en caso de que el paciente se encuentre incapacitado, pueda impartir instrucciones de manejo en su nombre.

2.7. El paciente y su familia tienen el deber de evitar comportamientos agresivos o inadecuados con el personal de la institución, familiares u otros clientes.



CLINICA
Gómez Arbeláez
Desde 1998

¡La seguridad de sentirse y verse bien!

Nit. 801.001.525.-5

2.8. El paciente y su familia tienen el deber de presentar las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o reconocimientos. Así como diligenciar la encuesta de Evaluación de la Calidad del Servicio.

2.9. El paciente y su familia tienen el deber de atender a las instrucciones que imparta el personal sobre los mecanismos para el control de riesgos físicos, epidemiológicos, ambientales y planes para emergencias y desastres.