

# Derechos y Deberes 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.

## Derechos

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 de la infraestructura, equipos biomédicos, dispositivos médicos, medicamentos y productos.
- 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.

## Deberes

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

