

	DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES			
	Proceso: Direccionamiento y gerencia	Código: DG-A-010	Versión: 2	Fecha de elaboración: septiembre de 2014

DERECHOS DE LOS PACIENTES

Pertinencia

Los pacientes tienen derecho a recibir y solicitar al personal de salud toda la información acerca de normas y funcionamiento de la institución, tratamientos ofrecidos acordes con su diagnóstico, evitando intervenciones innecesarias o inapropiadas e incluso, a pedir una segunda opinión para su tratamiento. Puede aceptar o rechazar tratamientos, y a recibir educación y entrenamiento claro sobre los cuidados que debe tener al momento de egresar de un tratamiento o procedimiento.

Humanización

A recibir atención basada en el respeto, la dignidad y la empatía, que considere sus valores y creencias, garantizando una comunicación clara, escucha activa y participación en las decisiones relacionadas con su salud. También a recibir acompañamiento durante todo el proceso de atención de sus familiares.

Seguridad

Los pacientes tienen derecho a recibir atención basada en protocolos médicos, científicos y por profesionales competentes que minimicen los riesgos para su salud, por medio del uso adecuado de conocimientos, tecnologías y procedimientos, de los cuales siempre estará informado sobre los posibles compromisos asociados. En todo momento se respetará su privacidad personal, física y los datos entregados a la institución, y se velará por la seguridad de sus pertenencias dentro de las instalaciones en las que se lleve a cabo su tratamiento dermatológico.

Oportunidad

Los usuarios tienen derecho a recibir servicios de salud dermatológicos dentro de los tiempos establecidos, de acuerdo con su necesidad médica, asegurando que las atenciones sean resueltas sin demoras injustificadas. Este derecho incluye una adecuada comunicación sobre los tiempos de espera.

Accesibilidad

Los pacientes tienen derecho a acceder a los servicios de salud sin barreras geográficas, físicas, económicas, raza o culturales, respetando su individualidad y diversidad. Esto incluye el acceso a información clara sobre los servicios disponibles, costos, rutas de atención en la institución, a alternativas cuando la aseguradora no apruebe el servicio por el cual consulta, a la

	DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES			
	Proceso: Direccionamiento y gerencia	Código: DG-A-010	Versión: 2	Fecha de elaboración: septiembre de 2014

confidencialidad de su Historia Clínica y a tener acceso a ella cuando lo requiera, a manifestar quejas, sugerencias, peticiones, reclamos y obtener respuesta a todas estas y a participar en los diferentes sistemas de participación social en salud de los que dispone la institución.

Continuidad

Los usuarios tienen derecho a estar informados de su atención desde el primer contacto hasta la finalización de su consulta o procedimiento, asegurando la continuidad de sus tratamientos, seguimientos y curaciones. Los procesos asistenciales deben garantizar que no haya interrupciones injustificadas que afecten su salud y bienestar.

DEBERES DE LOS PACIENTES

- Identificarse al momento de la atención presentando la documentación requerida.
- Asistir puntualmente a sus citas o cancelarlas con anticipación según lo estipulado por la institución.
- Brindar información clara y veraz sobre su estado de salud, para poder garantizar una adecuada atención.
- Cumplir las indicaciones médicas, leer y firmar los consentimientos cuando se requiera, así como expresar por escrito cuando no acepte algún procedimiento.
- Tratar con respeto al personal, otros pacientes y acompañantes.
- Respetar la privacidad de los demás y acudir con un acompañante si es necesario.
- Cumplir las normas de la institución y cuidar sus recursos.
- Asumir los costos de los servicios no cubiertos por su aseguradora.