



## DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES



Calle 11 No. 1-85 - Teléfono: 270 97 10  
Fax: 270 97 10 Ext. 329  
Ibagué, Tolima, Colombia  
[www.clinicaminerva.com](http://www.clinicaminerva.com)

### DERECHOS Y DEBERES CLÍNICA MINERVA

La CLÍNICA MINERVA S.A. reconoce la dignidad y derechos de todo ser humano. Somos una institución comprometida a brindar siempre una atención segura, para cuidar y preservar la vida, que trabaja para ofrecer calidad y calidez a nuestros usuarios, centro y razón de ser de nuestra institución donde el respeto a los derechos del paciente es uno de nuestros pilares fundamentales.



#### DERECHOS

Resolución 13437 de 1991

La Clínica Minerva S.A. Ofrece todos los servicios sin restricciones por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opiniones políticas de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.

1. Derecho a ser orientado e informado de las políticas administrativas de su Entidad Prestadora de Salud (EPS) para la prestación de sus servicios.
2. Derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de los recursos disponibles del país.

3. Derecho a recibir información completa, continua, de todo lo relativo al proceso de su enfermedad, incluyendo diagnósticos, alternativas de tratamientos que se le vayan a practicar, el pronóstico y los riesgos que dicho tratamiento conlleve en un lenguaje comprensible. También su derecho a que sus familiares o representantes en caso de inconsciencia o minoría de edad, consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia escrita, de su decisión.

4. Derecho a confidencialidad de toda información registrada en su historia clínica, diagnóstico y tratamiento, salvo por exigencias legales que los hagan imprescindibles o por autorización propia del paciente para ser conocidos.

5. Derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente en caso de enfermedad irreversible.

6. Derecho a la libre decisión entre las opiniones que le presente el médico tratante, siendo preciso su consentimiento previo a cualquier actuación; excepto en los siguientes casos: Cuando la urgencia no permita demoras. Cuando el no seguir tratamiento suponga riesgo para la salud pública. Cuando no esté capacitado para tomar decisiones en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares y/o personas legalmente responsables.



7. Derecho a negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el punto 6. Solicitando su salida voluntaria de la cual debe dejar constancia escrita.



8. Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

9. Derecho a que se le respete la voluntad de aceptación o rehusar la donación de sus órganos para que sean trasplantados a otros enfermos.

10. Derecho a morir dignamente y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad.

11. Derecho a que se le realicen en su persona investigaciones, experimentos o ensayos clínicos sin una información clara y precisa sobre métodos, riesgos y fines. Será imprescindible la autorización por escrito del paciente (consentimiento informado) 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.

12. Derecho a conocer los mecanismos formales para presentar Sugerencias, Quejas, felicitaciones y reclamos, como también a recibir una respuesta por escrito.



#### DEBERES

1. Colaborar en el cumplimiento de las normas y políticas establecidas para el ingreso dispuestas en la Resolución 00741/97, Art. 6 por lo cual se restringe el ingreso de armas o de cualquier elemento considerado peligroso para la seguridad de los usuarios y trabajadores que se encuentran en el interior de la institución.

- Presentar documento de identificación, para su ingreso como visitante.
- Cumpliendo con los horarios de visita.
- Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas a las instalaciones.
- Se prohíbe el ingreso de animales.
- Para el ingreso de niños recién nacidos, se debe presentar documento de identidad en la portería y reclamar una escarapela como medida de control.
- Se prohíbe fumar en las instalaciones.

2. Cumplir puntualmente las citas médicas y de servicios. Cuando por alguna razón no pueda asistir, se debe informar previamente su cancelación y/o aplazamiento.

3. Suministrar a su equipo médico tratante y a los equipos de apoyo diagnóstico, la información oportuna, clara, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud y de los hechos o situaciones causantes de su deterioro, para que la institución pueda brindarle el cuidado adecuado.

4. Cuidar integralmente su salud y seguir las recomendaciones de su médico tratante.

5. Reportar a su médico tratante o personal del equipo médico que lo atiende, aquellos cambios inesperados en su estado de salud.

6. Brindar un trato digno y humano al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.

7. Cumplir a cabalidad las órdenes médicas y el plan de tratamiento ordenado, en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa. Usted es responsable de su autocuidado. Recuerde que todo paciente mayor de 60 años y menor de 18 años o quien el médico le ordene, debe tener acompañante permanente.

8. Aceptar las consecuencias cuando rehúsa el tratamiento sugerido o no se sigue las instrucciones que le dio su médico.

9. Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento o designar una tercera persona para subrogarle la obtención de su consentimiento informado, cuando lo desee y esté en condiciones de hacerlo.

10. Adoptar las medidas de seguridad según lineamientos dados por el personal médico asistencial que lo atiende.

11. Contribuir al cuidado del medio ambiente cumpliendo con la correcta clasificación de los residuos sólidos hospitalarios.

12. Utilizar los servicios de la oficina de "Atención al Cliente" para las sugerencias, quejas y reclamos y el diligenciamiento de encuestas las cuales nos permiten evaluar nuestro servicio.

