

CONOZCO MIS DERECHOS Y DEBERES

En los servicios de salud

MIS DERECHOS COMO PACIENTE

- 1** A recibir atención con un trato amable, respetuoso, digno y confidencial independientemente de mi raza, credo, condición social y/o género.
- 2** A disfrutar de una comunicación plena y clara con el equipo de salud, que me permita obtener información sobre mi enfermedad, tratamiento, las políticas de la institución, mis deberes y derechos.
- 3** A Recibir servicios de salud oportunos, de calidad y adecuados a través de instituciones y personal idóneo.
- 4** A decidir si acepto o no el tratamiento dispuesto por la institución y el personal asistencial de la misma.
- 5** A recibir atención por personal calificado y con los recursos adecuados que garanticen mi seguridad.
- 6** A que mi historia clínica sea tratada de manera confidencial y segura.
- 7** A revisar y solicitar explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto de los profesionales como la institución.
- 8** A que se me respete la decisión de participar o no, en investigaciones médicas.
- 9** A morir con dignidad y permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.
- 10** A Presentar quejas, reclamos o sugerencias cada vez que lo requiera de tal forma que sean escuchadas y tramitadas por la institución.



MIS DEBERES COMO PACIENTE

- 1** Cumplir con las normas establecidas por la institución para el ingreso: no armas, no animales, no fumar, no circular por áreas restringidas.
- 2** Autorizar o negar los tratamientos que voy a recibir firmando el Consentimiento informado.
- 3** Suministrar los documentos necesarios o información real, clara y completa sobre mi estado de salud y datos personales que se requieran al equipo asistencial.
- 4** Seguir al pie de la letra las indicaciones sobre seguridad, aislamiento, manejo de emergencias y desechos hospitalarios que me ofrece el personal de la institución durante mi estancia hospitalaria.
- 5** Acudir oportunamente a citas preestablecidas y seguir los procedimientos de la institución.
- 6** Hacerme responsable por copagos u otras obligaciones económicas por fuera del cubrimiento de mi plan de salud.
- 7** Tratar con dignidad y respeto al personal humano que me brinda atención durante mi estancia hospitalaria.
- 8** Cuidar y hacer uso responsable de los servicios e instalaciones de la institución y proteger mis objetos personales.
- 9** Cuidar mi salud.



APRECIADO USUARIO TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES DURANTE SU ESTANCIA HOSPITALARIA

Los Horarios de visita: son en Hospitalización 9:00 am - 7:00 pm - Urgencias y UCI: 11:00 a 12:00 m y 5:00 a 6:00 pm. Pueden ingresar solo dos visitantes mayores de 12 años por paciente hospitalizado

Los equipos, materiales o medicamentos son de uso exclusivo del paciente, si usted ve alguna anomalía debe informar al personal médico.

Porte siempre el carnet institucional en un lugar visible para que sea fácilmente identificado, de lo contrario no se permitirá el acceso respectivo.

Es responsabilidad del paciente y su acompañante cuidar el inventario que se le asigna de la habitación, la pérdida de cualquier elemento representará el respectivo cobro.

Converse siempre en un tono de voz amigable, recuerde que hay otras personas que necesitan tranquilidad para su recuperación.

El paciente requiere de un acompañante cuando es menor de edad, tiene mas de 60 años o esta en alguna condición de discapacidad.

Está prohibido fumar, consumir bebidas alcohólicas o cualquier tipo de droga no autorizada por el ministerio de salud dentro de la institución.

Está prohibido captar, interceptar, grabar, reproducir conversaciones, filmar o fotografiar en las dependencias de la Clínica sin autorización. El incumplimiento acarrea los efectos penales o civiles que correspondan.

Debe cuidar y responsabilizarse por sus pertenencias, evite traer objetos de valor (joyas, dinero etc). La Clínica de Urgencias Bucaramanga no se hace responsable por pérdida o daño de objetos personales.

El ingreso de alimentos a los pacientes hospitalizados se autoriza solo bajo supervisión o recomendación médica.

RECUERDE QUE UNA PRÁCTICA SEGURA ES LAVARSE Y SECARSE MUY BIEN LAS MANOS PARA PREVENIR INFECCIONES ASOCIADAS CON LA ATENCIÓN EN SALUD!

: @5! !\$\$%
J &
%{ #98#@&\$%\$%



Elabora Comité de la Seguridad del Paciente, SIAU y Talento Humano.

SOMOS UN EQUIPO PARA SU SALUD, EL SIAU ESTA A SU SERVICIO!

SIAU Sistema de Atención e Información al Usuario

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones haciendo uso de sus derechos y deberes.

La implementación del SIAU se consagra en la ley 100 de 1993 y su decreto reglamentario 1757 de agosto de 1994, con el fin de garantizar la calidad en la prestación de los servicios en las personas.

Es un medio por el cual los usuarios expresan sus necesidades frente a la prestación de los

servicios motivando al SIAU a plantear estrategias que favorezcan una atención de calidad.

¿PARA QUE SIRVE EL SIAU?

- ♦ Para solicitar información sobre la utilización de los servicios que ofrece la Clínica.
- ♦ Para manifestar las peticiones, quejas o felicitaciones sobre la calidad en la atención recibida.
- ♦ Para participar en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios.

¿Que Servicios Ofrece el SIAU?

- ✓ Recepción de quejas, inquietudes o peticiones y resolución oportuna de los mismos.
- ✓ Análisis y revisión de las quejas a nivel directivo y aplicación de los correctivos.
- ✓ Información y educación a los usuarios sobre derechos y deberes entre otros.
- ✓ Apoyo en trámites sociales del usuario
- ✓ Medición de la satisfacción del usuario.

¿Cómo comunicarse con el SIAU?

Manifieste sus peticiones, quejas, sugerencias o felicitaciones en la Oficina del SIAU del primer piso.

También Puede interponer su petición, queja, sugerencia o felicitación por medio de la línea directa 018000413593 o al correo electrónico siau@cub.com.co

O comuníquese telefónicamente al 6436131 ext: 104 o desde su habitación marque extensión 104.

La institución ofrece a nuestros usuarios apoyo social como: la ubicación en hogares de paso y albergues a pacientes y familiares procedentes de otros municipios con tarifas muy económicas y accesibles con todos los servicios.

Así mismo, pensando en su bienestar se ofrece el servicio de psicología y asistencia espiritual para aquellos que lo requieran.

