	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PCD-DD-006
		Versión: 002
	PROGRAMA DE CUIDADOR EN DOMICILIO	Fecha: 01/06/2022
		Página 1 de 2

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO


LOS DERECHOS DEL USUARIO

- ✓ **TIENE DERECHO** a recibir un “Trato Digno”
- ✓ **TIENE DERECHO** a ser atendido por un equipo multidisciplinario que garantice la calidad de los servicios requeridos.
- ✓ **TIENE DERECHO** a ser informado sobre una cultura de prevención de la salud y recuperación de la enfermedad con el objeto de alcanzar una mejor calidad de vida.
- ✓ **TIENE DERECHO** a recibir la atención oportuna dentro de los rangos de tiempo preestablecidos.
- ✓ **TIENE DERECHO** a la “Confidencialidad” de los registros clínicos generados de la prestación de los servicios como la Historia Clínica y todos sus anexos.
- ✓ **TIENE DERECHO** a recibir información durante el proceso de atención acerca de su Diagnóstico, Tratamiento e indicaciones en el Plan de Tratamiento.
- ✓ **TIENE DERECHO** a canales de Comunicación necesarios para la resolución de inquietudes, quejas y reclamos durante las 24 horas.
- ✓ **TIENE DERECHO** a recibir o rehusar apoyo espiritual, moral o religioso, de acuerdo a sus convicciones.
- ✓ **TIENE 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 en la fase terminal de la enfermedad.

LOS DEBERES DEL USUARIO Y SU FAMILIA

Conscientes de la responsabilidad como institución, de velar por el respeto a los derechos del paciente, también se espera de este y su familia la observancia de los deberes:

- ✓ Ofrecer un “Trato respetuoso” al personal de salud y administrativo de la Institución dentro y fuera de las instalaciones.
- ✓ Colaborar con el cumplimiento de las instrucciones y ordenes correspondientes al Plan de Tratamiento, que sean emitidas por el equipo interdisciplinario incluidas en el Plan de Manejo.
- ✓ Participar en el proceso curativo del usuario asumiendo la educación y entrenamiento que el equipo interdisciplinario indique.
- ✓ Debe contar con la presencia permanente de un miembro de la familia y/o del médico tratante.

	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PCD-DD-006
		Versión: 002
	PROGRAMA DE CUIDADOR EN DOMICILIO	Fecha: 01/06/2022
		Página 1 de 2

- ✓ Preservar los dispositivos médicos y equipos técnicos dispuestos para el manejo del proceso de atención domiciliario.
- ✓ Disponer las condiciones básicas para el mantenimiento basal como la atención e higiene, entre otras.
- ✓ Revisar y firmar el registro como las plantillas y la historia clínica para dar por recibidos los servicios prestados de igual forma el alta voluntaria en caso de no aceptar los tratamientos.
- ✓ Cancelar los copagos, cuotas moderadoras o bonos establecidos por la EAPB para la atención domiciliaria, según lo establece la normatividad.
- ✓ Respetar las competencias técnicas del personal que hace parte del equipo de la prestación de servicios.
- ✓ Admitir los cambios de personal de enfermería, terapeutas y médicos establecidos por el coordinador del programa.
- ✓ Utilizar los canales de comunicación establecidos con la Dirección de Servicios Médicos y con el área de atención al cliente.
- ✓ Colaborar con el proceso de residuos hospitalarios y manejo de ruta sanitaria.
- ✓ Suministrar información veraz y oportuna requerida por el grupo interdisciplinario.