

## DERECHOS DEL PACIENTES

- ◆ Recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley
- ◆ Que los profesionales que lo atienden cumplan con las exigencias legales, académicas y administrativas establecidas para respaldar su idoneidad.
- ◆ Elegir libremente la sede de su preferencia y el profesional que lo atenderá.
- ◆ Acceder a los servicios y tecnologías de la institución que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad
- ◆ Recibir por parte de todo el personal de la Clínica, un trato respetuoso, digno y confidencial.
- ◆ Respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, a sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.
- ◆ El usuario tiene derecho a recibir información completa y continua, verbal y escrita, de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnósticos, alternativas de tratamiento y sus riesgos y pronóstico, mediante una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- ◆ Ser informado de la eventual existencia de otras opciones clínicas que la clínica no pudiera facilitarle, pero sí pudieran serle proporcionadas por otros.
- ◆ Solicitar información financiera sobre su tratamiento y recibir una factura por los tratamientos realizados.
- ◆ El usuario tiene derecho a la libre determinación entre las opciones que le presente el Profesional responsable de su caso, siendo preciso su consentimiento expreso previo a cualquier actuación. Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, el derecho corresponderá a sus familiares o personas legalmente responsables.
- ◆ Su historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma
- ◆ Recibir una atención integral por parte de todo el personal asistencial conforme a los protocolos clínicos, enmarcados dentro de la calidad en la atención garantizando la seguridad del paciente.
- ◆ Conocer los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de la Clínica. Tiene derecho, así mismo a recibir una respuesta por escrito.
- ◆ A causar RETIRO VOLUNTARIO en todo momento tras firmar el documento correspondiente.

## DEBERES DEL PACIENTE

- ◆ Diligenciar con veracidad la historia clínica respondiendo completamente cada uno de los interrogantes allí planteados, suministrando de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- ◆ Colaborar en el cumplimiento de las instrucciones impartidas tanto por la clínica como por los profesionales que le estén prestando el servicio.
- ◆ Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- ◆ Tratar con el máximo respeto al personal de la Institución, los otros pacientes y acompañantes.
- ◆ Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de la Institución.
- ◆ Utilizar las vías de reclamación y sugerencias.
- ◆ Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- ◆ Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
- ◆ Cumplir su cita y en caso de no asistir realizar oportunamente la cancelación de la misma.

## POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN CLÍNICAS JASBAN SAS

**E**n CLÍNICAS JASBAN SAS estamos convencidos que para mantener la seguridad de los usuarios se precisa la gestión desde la parte gerencial, donde vemos la seguridad del paciente como un proceso sistemático dentro de la institución y se destinan los recursos necesarios para desarrollar todas las acciones encaminadas a prestar una atención segura, minimizando así la ocurrencia de eventos adversos, con un equipo de trabajo conjunto entre las áreas administrativa y asistencial, capacitadas y sensibilizadas para que apoyen o ejecuten las actividades enfocadas a garantizar el uso de las buenas practicas asistenciales.

Esta política institucional esta basada en la adopción de un Modelo de Seguridad Total del Paciente, él cual se apoya en procesos estratégicos de aprendizaje institucionales y asistenciales que procuren un entorno de atención segura, fomentando en todo el personal una cultura de seguridad, que es transmitida al usuario y su familia.

El objetivo principal de este propósito es alcanzar y mantener un ambiente de trabajo sano y seguro, para luego orientar este proceso en proteger a nuestros trabajadores, visitantes y usuarios.

Respetamos y acatamos todas las directrices sobre Seguridad del Paciente como lo establece la normatividad vigente, capacitando diseñando e implementando una cultura de reporte, creando así, un entorno seguro de atención.

Todos los trabajadores aceptan su responsabilidad para cumplir con los requisitos establecidos en el Programa de Seguridad del Paciente de CLÍNICAS JASBAN SAS en aras de lograr los objetivos trazados.

Como ente fundamental para el desarrollo de las actividades del Programa de Seguridad del Paciente , se conformó el COMITÉ DE CALIDAD, él cual velara por el estricto cumplimiento de las normas dispuestas dentro de los sub programas que éste contempla. Esta presidido por una persona de la institución a la que llamamos REFERENTE DE SEGURIDAD DEL PACIENTE y es quien tiene el trabajo de liderar y dirigir todas las acciones encaminadas a cumplir con el proceso.