

Derechos y deberes de pacientes



Tiene el derecho a:

(Adaptación de la Resolución 13437 de 1991. Resolución 4343 de 2012. Ley 1805 de 2016.)

1. Obtener Información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento, para decidir si acepta o no el tratamiento ofrecido por su médico tratante.
2. Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia clínica con su autorización o por parte de las autoridades competentes que la ley determine.
3. Ser informado sobre los costos de su atención en salud y recibir la orientación adecuada sobre gestiones administrativas relacionadas con la prestación del servicio.
4. Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud que respete sus creencias y costumbres, su intimidad, así como las opiniones personales que tenga, sin recibir trato discriminatorio.
5. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente, incluso en caso de enfermedad irreversible.
6. A recibir Protección especial a los servicios de salud para niños, niñas y adolescentes.
7. Ser incluido en estudios de investigación científica, solo si usted lo autoriza.
8. Respetar la decisión de oponerse a la presunción legal de donación de órganos expresando su voluntad de no ser donante de órganos.
9. Que se le respete su voluntad anticipada y su derecho a morir dignamente durante el proceso natural en la fase terminal de su enfermedad.

10. Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.
11. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad, respeto y acceder a los servicios y tecnologías de salud.
12. Derecho a conocer los medios y canales para presentar reclamaciones, inconformidades o sugerencias sobre su experiencia en salud.
13. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

Tienen el deber de:

(Adaptación de la ley 100 de 1993. Decreto 4343 de 2012)

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud.
3. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
4. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la Institución.
5. Usar adecuadamente y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el sistema de salud, así como los recursos del mismo.
6. Contribuir al cuidado del medio ambiente.
7. Adoptar las medidas de seguridad del paciente.

Para comentarios o sugerencias
comunicarse con el área de
Servicio al Paciente
Teléfono: 331 90 90 ext. 4190 - 4191 - 4192
Correo: siau@fvl.org.co

Rights and duties of patients



They have the right to:

(Abstract of Resolution 13437 of 1991. Resolution 4343 of 2012. Act 1805 of 2016.)

1. Obtain clear and timely information about their state of health, the services to be provided and the risks of treatment, in order to decide whether to accept the treatment offered by the treating physician.
2. Have confidentiality and secrecy for their clinical information processing, notwithstanding the possibility of granting access to their clinical history under their authorization or the authorization of the competent authorities established by law.
3. Have information about the costs of healthcare and receive appropriate advice on the administrative procedures related to the provision of services.
4. Receive dignified treatment when receiving healthcare services, in terms of respect to their beliefs and traditions and their privacy, as well as their personal opinions, without receiving any discriminatory treatment.
5. Receive, during the entire course of their illness, the best medical care possible, respecting the patient's wishes, including cases of irreversible conditions.
6. Receive special protection in healthcare services for children and adolescents.
7. Participate in scientific research studies only under the patient's authorization.
8. Have their decision to refuse the legal presumption of organs donation respected, by expressing their opposition to be an organ donor.

9. Have his/her advance directives respected, as well as his/her right to die with dignity during the natural process in the terminal phase of his/her illness.
10. Receive a second opinion from a healthcare professional in case of doubt.
11. Receive healthcare services under hygienic, safe and respectful conditions and have access to healthcare services and technologies.
12. Know the methods and channels to submit complaints, non-conformities or suggestions about his/her healthcare experience.
13. Receive or refuse spiritual or moral support.

They have the duty of:

(Adaptation of Act 100 of 1993. Decree 4343 of 2012.)

1. Ensure their own self-care, and promote that of their family and their community.
2. Follow, in a timely way, the recommendations made by their healthcare staff.
3. Treat respectfully the staff responsible for the provision and administration of healthcare services.
4. Comply with the Institute's regulations, rules and instructions.
5. Use adequately and reasonably the services and resources offered by the healthcare system.
6. Contribute to environmental care.
7. Adopt patient security measures.

If you have comments or questions, please
contact our customer service staff.
Telephone: 331 90 90 ext. 4190 - 4191 - 4192
E-mail: siau@fvl.org.co