

	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS	CÓDIGO: SC-OD-01
		PÁGINA: 1 DE 4
		VERSIÓN: 3
		ACTUALIZACIÓN: 03/10/2025

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y FAMILIAS

La **CLÍNICA LOS ROSALES S.A** adopta y se compromete a cumplir los siguientes Derechos de los Usuarios y sus familias:

1. A no ser discriminado por aspectos raciales, de género, de credos políticos y religiosos, económicos, culturales, edad o su propia situación de salud.
2. A la mayor privacidad física posible, durante su atención.
3. A un trato amable y cortés, a ser identificado por su nombre y que sus sentimientos sean respetados (y no vulnerados).
4. A la cercanía humana presencial de sus familiares, allegados y seres queridos, siempre que no interfiera con su tratamiento teniendo en cuenta los protocolos institucionales.
5. A designar a sus cuidadores principales para que conozcan la información relativa a su situación y expresen el consentimiento por él, si fuere necesario.
6. A recibir una comunicación clara del profesional de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que presenta, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
7. A que el paciente, sus familiares o cuidadores principales, en caso de inconsciencia o minoría de edad, consientan o rechacen los procedimientos que requiera, dejando expresa constancia escrita de su decisión.
8. Para la población pediátrica, los padres, acudientes o cuidadores tienen derecho a permanecer todo el tiempo con el niño o la niña en caso de hospitalización.
9. A que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y sólo sean conocidos con su autorización, la del representante o según disposiciones legales vigentes.
10. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.
11. A recibir los servicios de salud que requiera sin barreras administrativas.
12. A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
13. A que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar y firme consentimiento.

	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS	CÓDIGO: SC-OD-01
		PÁGINA: 2 DE 4
		VERSIÓN: 3
		ACTUALIZACIÓN: 03/10/2025

14. A que se le proporcionen los medios adecuados y disponibles para evitar el daño a su integridad física y la pérdida o deterioro de sus pertenencias.
15. El paciente tiene el derecho, si así lo solicita o requiere, a una segunda opinión calificada de su condición médica.
16. 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 su enfermedad.

	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS	CÓDIGO: SC-OD-01
		PÁGINA: 3 DE 4
		VERSIÓN: 3
		ACTUALIZACIÓN: 03/10/2025

DEBERES DE LOS USUARIOS Y FAMILIAS

Así mismo la **CLÍNICA LOS ROSALES S.A** establece de conformidad con las leyes colombianas referentes a los deberes ciudadanos, al Sistema de seguridad social, y la Institución los siguientes Deberes de los Usuarios y sus Familias:

1. Cumplir las normas y políticas establecidas para el ingreso:
 - a) Se prohíbe el ingreso de armas o cualquier elemento que se considere peligroso para la seguridad de los usuarios y trabajadores que se encuentran en el interior de la institución.
 - b) Se prohíbe el ingreso de animales.
 - c) Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas y alimentos a las instalaciones.
 - d) Cumplir con el horario de visitas establecidas.
 - e) No circular en áreas restringidas.
 - f) Hacer buen uso de los equipos y en caso de deterioro o daño reponer el valor del mismo.
2. Dar información veraz al equipo tratante, presentar documento de identidad, carnet, órdenes, autorizaciones (si se requieren) e informar la dirección, teléfono, nombres y apellidos completos del paciente y del acompañante.
3. Propiciar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.
4. Suministrar al equipo médico tratante y a los servicios de apoyo diagnóstico la información completa y detallada de sus síntomas, sus enfermedades pasadas, las hospitalizaciones o cirugías anteriores, los medicamentos que está tomando, las alergias y reacciones adversas que haya tenido ante cualquier medicamento o el uso de algún producto y todos aquellos aspectos relacionados con su salud.
5. Cumplir a cabalidad las órdenes médicas y el plan de tratamiento ordenado en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en el hogar, alimentos y auto cuidado.
6. Aceptar las consecuencias cuando se rehúsa a seguir el tratamiento sugerido según las instrucciones dadas por el médico.
7. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la institución y de los profesionales que le prestan atención en salud.
8. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como de los servicios de la Clínica.
9. Tratar con dignidad al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.

	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS	CÓDIGO: SC-OD-01
		PÁGINA: 4 DE 4
		VERSIÓN: 3
		ACTUALIZACIÓN: 03/10/2025

10. Respetar tanto los bienes ajenos como también las creencias políticas y religiosas de los demás pacientes y personal que lo atiende.
11. Mantener en su sitio los elementos de uso común, así como velar por el orden y limpieza de la habitación o cubículo asignado.
12. Abstenerse de fumar dentro de la institución.
13. El paciente y/o su acompañante tienen el deber de custodiar sus objetos personales y no ingresar pertenencias de valor durante su permanencia en la institución, ya que la Clínica no se hace responsable por la pérdida, daño o robo de los mismos.
14. Permanecer en su habitación o área asignada para su deambulaci3n evitando los desplazamientos a otras áreas o servicios de la Clínica.
15. Los familiares o acompañantes deben evitar realizar cualquier procedimiento al usuario sin la autorizaci3n institucional, cumpliendo con las recomendaciones impartidas por el equipo de salud.
16. Tener acompa1amiento de familiar o cuidador cuando lo solicite la instituci3n, seg3n las disposiciones establecidas y la normatividad vigente.
17. El paciente y/o su acompa1ante deben abstenerse de consumir alimentos no autorizados por el personal de salud, con el prop3sito de proteger su seguridad, prevenir riesgos de bioseguridad y favorecer la adecuada evoluci3n del tratamiento.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSI3N	FECHA	ACTUALIZACI3N
2	18/02/2015	Actualizaci3n del documento
3	03/10/2025	Revisi3n y actualizaci3n por cambio de estructura documental

CONTROL DE VERSI3N		
CREACI3N	REVISI3N	APROBACI3N
Ana Milena Correa Coordinador de servicio al cliente	Gabriela Ort3z G3mez Subdirecci3n de Calidad	Gabriela Ort3z G3mez Subdirecci3n de Calidad