










Resolución **13437 de 1991**,
Resolución **4343 de 2012**,
del Ministerio de Salud.



En la **IPS ENCALMA SEDACIÓN** los pacientes que se encuentran en sus instalaciones o recibiendo un servicio tienen derecho a:

www.encalma.com.co

-  **Ser tratado con igualdad de condiciones** sin importar: raza, sexo, género, religión, idioma, opinión política, condición socioeconómica.
-  **Ser identificado** por su nombre, recibir trato digno, amable y cortés.
-  **Recibir servicios con calidad**, idoneidad, eficiencia y oportunidad por parte del equipo de salud.
-  **Disfrutar de una comunicación directa y clara con el profesional tratante** y demás personas que brinda la atención, acorde a sus condiciones psicológicas, biológicas y socioculturales.
-  **Ser escuchado y obtener respuesta a sus peticiones**, quejas, reclamos e inquietudes.
-  **Tener historia clínica y garantía de su custodia y confidencialidad** dentro del respeto de la norma ética, legales y administrativas.
-  Que se **respete su intimidad y privacidad** durante la atención.
-  Que sea **garantizada su seguridad** y la de sus pertenencias.
-  **Expresar por escrito su voluntad** de aceptar o no un tratamiento o procedimiento.



encalma®

Derechos

del paciente y su familia













Deberes del ciudadano que le otorga la **Ley 100 de 1993**, Sistema de Seguridad en Salud.



En la **IPS ENCALMA SEDACIÓN** los pacientes que se encuentran en sus instalaciones o recibiendo un servicio tienen como deberes:

www.encalma.com.co

-  **Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa**, la información solicitada sobre su estado de salud y datos personales.
-  **Respetar la privacidad, intimidad y pertenencias** de los demás pacientes y acompañantes.
-  **Cumplir con las políticas institucionales** para la prestación del servicio.
-  Tratar con **respeto y dignidad** al equipo de profesionales de la salud, los demás pacientes y acompañantes.
-  **Comunicar** inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias al servicio de atención al paciente.
-  **Informar oportunamente los incidentes** o fallas percibidas durante la atención.
-  Asumir con responsabilidad el cuidado de salud, **cumpliendo las indicaciones brindadas por el equipo tratante**, sobre la preparación previa a un procedimiento y cuidados posteriores a la realización de este.
-  **Cumplir oportunamente con las citas acordadas** o avisar a la institución la no asistencia, mínimo 24 horas antes.
-  Pagar **oportunamente** los servicios ofrecidos.
-  **Hacer buen uso de los recursos y servicios de la institución** y cuidar los bienes propios y ajenos



encalma®

Deberes

del paciente y su familia

