	Documento de apoyo	Código: DPLDA10
	POLITICA DE DERECHOS Y DEBERES	Versión: 02
		Vigencia: 20/03/2019

Por medio de la cual se actualiza la CARTA DE DERECHOS Y DEBERES de los pacientes.

VERÓNICA RODRÍGUEZ DOMÍNGUEZ, en calidad de gerente general de INTEGRAL IPS, NIT 900273921-4 en uso de sus facultades legales, y considerando:

1. Qué INTEGRAL IPS S.A.S es una Institución prestadora de servicios de salud, regida por la normatividad vigente.
2. Qué INTEGRAL IPS S.A.S SAS ofrece programas de atención para pacientes con patologías de alto costo e impacto social, cuyos derechos y deberes están definidos en la Resolución 4343 del 19 de diciembre 2012.
3. Que se ha dado una discusión amplia y suficiente en las sedes de nuestra IPS con las diferentes Ligas de Usuarios; así mismo, con los usuarios de las sedes donde no hay Liga constituida.

RESUELVE

ARTICULO 1. Adoptar y promover al interior de la institución y con sus usuarios la siguiente carta de Derechos y Deberes de estos:

Todo usuario adscrito a nuestros programas de atención, sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a:


1. Ser atendido por personal idóneo y calificado, conocer su nombre y profesión.
2. Que los usuarios en condición de vulnerabilidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas con discapacidad y adultos mayores, reciban atención de manera preferencial e incluyente.
3. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
4. Ser atendido en el horario programado o ser informado de los cambios oportunamente.
5. Conocer los puntos de atención al usuario y procedimientos de la institución para presentar una queja, reclamo o sugerencia, ante cualquier irregularidad o vulneración de sus derechos y garantías individuales.
6. Que sólo se le exija el documento de identidad original, como medio de identificación para acceder a nuestros servicios de salud.
7. Recibir un trato digno, amable y cordial; sin discriminación.
8. Recibir una atención oportuna, integral y eficiente.
9. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
10. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
11. Que se protejan sus datos personales y se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
12. Estar acompañado por una persona de su particular elección en la IPS.
13. Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.

14. Tener una historia clínica en la que se registre el proceso de atención de acuerdo con las normas vigentes, acceder a ella siguiendo las condiciones legales y de la institución.
15. Que se solicite su consentimiento informado para los procedimientos que lo requieran.
16. Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.
17. Recibir educación en promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
18. Participar como invitado o integrante de la liga de usuarios en caso de existir o de ser convocado para la conformación de esta.
19. Ser informado acerca de sus deberes y prohibiciones.

Y el deber de:

1. Cuidar de su salud y la de los demás.
2. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
3. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
4. Tratar de manera digna y respetuosa al personal de salud.
5. Cuidar las instalaciones, utilizar de manera racional los recursos, la dotación y los servicios que le ofrece la institución.
6. Traer siempre a consulta el documento de identidad original.
7. Ser corresponsable en su proceso de atención, asistiendo a sus controles médicos, realizando sus exámenes, ayudas diagnósticas y todos los procedimientos que requiera para tratar su patología.
8. Informar al personal de salud cualquier cambio o síntoma que se le presente durante su tratamiento.
9. Respetar el turno, tiempo o espacio de las personas que asisten a la institución.
10. No comentar información que escuche o percibe de los otros pacientes, ya que atenta contra el derecho a su privacidad.
11. Cumplir puntualmente las citas médicas y de servicios; si no puede asistir, informar con mínimo 3 horas de anticipación.
12. Informar sobre irregularidades que perciba durante su permanencia en la IPS.
13. Expresar por escrito su voluntad de no aceptar el tratamiento indicado.
14. Durante su estancia en la institución, hablar en voz baja, no fumar, no ingerir bebidas alcohólicas, no consumir sustancias alucinógenas.
15. No manipular los medicamentos, ni dispositivos médicos durante la administración de estos.
16. Acatar la restricción del uso de celular y aparatos electrónicos durante la consulta médica; también, grabar, filmar o registrar a otros usuarios, las instalaciones y los equipos médicos.
17. Abstenerse de hacer ruidos, obstaculizar o perturbar de cualquier manera la realización del trabajo asistencial o administrativo de la IPS.

ARTÍCULO 2: La institución entregará carta de Derechos y Deberes de los usuarios, a toda persona que esté inscrita en uno de los programas de atención a patologías de alto costo e impacto social, se hará en la primera consulta de trabajo social, se leerán entre paciente y profesional y se resolverán inquietudes; también, estará publicada en un lugar visible cerca de la sala de espera y en página Web www.vihonco.com

	Documento de apoyo	Código: DPLDA10
	POLITICA DE DERECHOS Y DEBERES	Versión: 02
		Vigencia: 20/03/2019

Nota: Conforme a los cambios que se produzcan en la Carta de Deberes y Derechos o acorde a las necesidades que se vayan identificando, se hará nueva entrega y se brindará educación a paciente y familia en torno a este tema.

ARTÍCULO 3: La institución cuenta en cada una de sus sedes, con oficina de atención al usuario para brindar información presencial, vía e-mail o telefónica; también, página web y buzón de sugerencias.

Nota: En caso de que los derechos de un paciente sean vulnerados, él o su responsable puede presentar un derecho de petición ante la EPS, IPS o Secretarías de Salud, que debe ser respondido en 15 días hábiles. Además, puede pedir orientación o apoyo en la oficina de atención al usuario de la IPS, en la Defensoría del Pueblo, Superintendencia de Salud, Personerías municipales, Contraloría General de la nación, Procuraduría o Fiscalía.

ARTÍCULO 4: Las Ligas de Usuarios podrán actuar como veedor del cumplimiento de la presente carta de derechos y deberes en los términos consagrados por la ley.

Comuníquese y cúmplase,

VERÓNICA RODRÍGUEZ DOMÍNGUEZ
REPRESENTANTE LEGAL
VIHONCO IPS

Versión	Vigencia	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
20	20/03/2019	Actualización de Política de Derechos y Deberes	Elaborado por Yadira Sanmiguel Profesional SIAU	Coordinadora de calidad	Gerencia