

## SEGURIDAD DEL PACIENTE

PKFOR002

Fecha Revisión

Versión 2

Febrero 2020

IPS Y SPA  
Casa Plankton  
NIT. 900352386 - 2



## SEGURIDAD DEL PACIENTE

PKFOR002

Fecha Revisión

Versión 2

Febrero 2020

IPS Y SPA  
Casa Plankton  
NIT. 900352386 - 2



**10. Usar adecuada y racionalmente los recursos que le brinda la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S.**

**11. Informar cualquier sugerencia u oportunidad de mejora que observe en la Institución en cuanto a la prestación del servicio.**

Para la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S. es muy importante conocer la percepción que los usuarios tienen del servicio prestado durante su permanencia en la Institución. Todos esos comentarios serán utilizados como oportunidades para mejorar nuestra atención.

**12. Contribuir al cumplimiento de las condiciones Medioambientales y de Bioseguridad**

Consecuentes con el compromiso adquirido por la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S. en relación con la disminución de los impactos ambientales y de los riesgos ocupacionales, el paciente hace parte fundamental del cumplimiento de este objetivo. Por esto debe seguir las recomendaciones que le permitan hacer una adecuada disposición de residuos y seguir las rutas de evacuación al momento de presentarse una emergencia.

**13. Reclamar y hacer llegar a su médico oportunamente los resultados.**

El paciente debe reclamar sus resultados en la fecha indicada y analizarlos con el médico solicitante con el fin de que le sean oportunos y de utilidad clínica.

**14 Conocer y exigir que sus derechos y deberes se cumplan**

Con la exigencia y cumplimiento de sus derechos y deberes, el paciente le permitirá a la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S. brindar el mejor de los servicios.

**La Ips y Spa Casa Plankton S.A.S ofrece un conjunto de productos y servicios que permite a los profesionales de la salud diseñar, implementar y mantener un programa de seguridad altamente personalizado, para proteger a sus empleados, sus pacientes y sus instalaciones.**

***“Nuestra esencia es Servir para su Salud “***

## DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES

La Ips y Spa Casa Plankton S.A.S. acoge totalmente la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial sobre los Derechos del Paciente y, de igual manera, la Resolución 13437 de 1991 del Ministerio Salud y de la Protección Social en los siguientes términos aplicados la Ips.

### 1. Derecho a la atención médica de buena calidad

El paciente en la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S. recibirá una atención profesional que permitirá entregar al médico tratante unos resultados de excelente calidad, que sean precisos, oportunos, exactos y de utilidad clínica, garantizando en todo momento su seguridad.

### 2. Derecho a la libertad de elección

El paciente tiene derecho a seleccionar la institución de salud a la que quiere asistir para realizar sus tratamientos, de acuerdo con la red de atención que tenga habilitada la póliza de salud o la entidad de medicina privada de su preferencia.

### 3. Derecho a la autodeterminación

El paciente tiene derecho a tomar decisiones libremente en relación con los procedimientos a realizarse en la Ips después de conocer las implicaciones de estos y de igual manera tiene derecho a negarse a participar en las investigaciones médicas que adelante la misma.

### 4. Derecho a recibir un trato digno

El paciente recibirá un trato digno por parte de todo el personal de la Ips que interviene en su atención, respetando sus creencias, culturas, costumbres y valores.

### 5. Derecho a la información

- El paciente tiene derecho a conocer con anterioridad todas las condiciones preanalíticas que debe cumplir para realizar sus pruebas al igual que las condiciones contractuales de su atención.
- El paciente tiene derecho a recibir toda la información relacionada con su estado de salud evidenciada en los resultados de las pruebas de Laboratorio. Así mismo tiene derecho a que el médico tratante reciba esta información con prioridad por parte de la Ips, siempre y cuando en el resultado se evidencie que está comprometida la vida del paciente.

## SEGURIDAD DEL PACIENTE

PKFOR002  
Versión 2

Fecha Revisión  
Febrero 2020

IPS Y SPA  
Casa Plankton  
NIT. 900352386 - 2



## SEGURIDAD DEL PACIENTE

PKFOR002  
Versión 2

Fecha Revisión  
Febrero 2020

IPS Y SPA  
Casa Plankton  
NIT. 900352386 - 2



### DEBERES DE LOS PACIENTES

La Ips y Spa Casa Plankton S.A.S, garantiza a todos sus pacientes que la información contenida en el sistema de información relacionada con su estado de salud será tratada de manera confidencial por el personal de la Ips que tenga acceso a ella y que sólo será entregada a la persona o al médico que el paciente directamente autorice. Así mismo, la Ips garantiza la seguridad en el almacenamiento de toda la información de los pacientes.

#### 7. Derecho a recibir un trato cordial y amable

El paciente de la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S. recibirá por parte de todas las personas que intervengan en su atención, un trato cordial y amable que le permita sentirse totalmente a gusto en el proceso de atención.

#### 8. Derecho a recibir información sobre los costos a pagar

El paciente obtendrá información oportuna sobre los costos que deberá cancelar por la atención, antes de que se realice la respectiva facturación.

#### 9. Derecho a la educación sobre la salud

El paciente tiene derecho a recibir información útil acerca de la detección precoz, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades en donde la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S. tienen un papel importante.

#### 10. Derecho a expresar sus inconformidades

La Ips y Spa Casa Plankton S.A.S. tiene establecida en la Institución una política de quejas que le permite a los colaboradores identificar y direccionar, todos los comentarios, quejas o sugerencias que manifiesten los usuarios de la Ips, con el fin de brindar una respuesta oportuna y satisfactoria.

#### 11. Derecho a recibir tratamiento

Derecho recibir tratamiento y agotar las posibilidades para superar su enfermedad.

#### 12. Derecho a que las molestias

Ocasionadas por el procedimiento Médico o de su enfermedad sea tratado o minimizado.

En la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S. se consideran como deberes de los pacientes los siguientes:

#### 1. Informarse sobre las condiciones preanalíticas requeridas para los procedimientos.

El paciente al momento de recibir de su médico la orden de los exámenes, debe consultarle las condiciones preanalíticas para iniciar tratamiento. Si por cualquier circunstancia esta información no es suministrada, se debe llamar al paciente y darle la información que requiera, y así pueda dar inicio al mismo.

#### 2. Presentar toda la documentación que exige la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S, para la prestación del servicio.

Aportar todos los datos que se soliciten como: nombre completo, documento de identificación (físico si es necesario), lugar y fecha de nacimiento, ciudad y dirección de residencia, números de teléfono y celular; además de un número de contacto en caso de necesidad.

3 Suministrar al equipo médico tratante de manera oportuna y suficiente la información completa y detallada de antecedentes médicos, síntomas, enfermedades pasadas, medicamentos, y demás información que permita una atención integral.

4 Usar adecuada y racionalmente los recursos que le brinda la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S.

#### 5. Firmar el Consentimiento al inicio del tratamiento sugerido por el médico tratante.

#### 6. Firmar el disentimiento en caso de la no aceptación del tratamiento.

7. Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones de la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S. como medida de autocuidado.

#### 8 Contribuir con la cultura de seguridad

El paciente de la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S y su familia participan notablemente en el cumplimiento de la cultura de seguridad en la Institución tanto en la atención como en su entorno. Es por ello que los pacientes deben acatar las recomendaciones entregadas antes, durante y después de las citas de tratamiento.

9 Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda la atención dentro de las instalaciones de la Ips y Spa Casa Plankton S.A.S.