


|  |   |  |                      |                   |
|--|---|--|----------------------|-------------------|
|  <p><b>ESE</b><br/>CARMEN EMILIA OSPINA<br/>Salud, bienestar y dignidad</p> | <b>Documento de apoyo</b>                                   |  | <b>CODIGO</b>        | <b>GE-S1-D6</b>   |
|  | <b>DECLARATORIA DE DERECHOS Y DEBERES EN LENGUAJE CLARO</b> |  | <b>VERSIÓN</b>       | <b>1</b>          |
|  |   |  | <b>VIGENCIA</b>      | <b>28/12/2021</b> |
|  |   |  | <b>PAGINA 1 DE 2</b> |                   |

## **DECLARATORIA DE DERECHOS Y DEBERES EN LENGUAJE CLARO**


Es necesario que tanto los colaboradores como los usuarios que asisten a nuestras sedes conozcan y comprendan los Derechos y Deberes de los Usuarios a fin de respetarlos. Razón por lo que deben estar en un lenguaje claro.

### **COMO USUARIO USTED TIENE DERECHO A:**

- 1- Acceder a los servicios con oportunidad y puntualidad una vez cumpla los requerimientos de ley.
- 2- Aceptar o no, ser parte de investigaciones.
- 3- A expresar su opinión de manera verbal o escrita del servicio prestado.
- 4- A Conocer los servicios que ofrece la empresa.
- 5- A recibir una información clara.
- 6- A recibir la atención humanizada, segura y acorde con su necesidad y prioridad
- 7- A la libre escogencia del profesional en salud.
- 8- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
- 9- A morir dignamente y a que se respete su voluntad.
- 10- Aceptar o rechazar el apoyo espiritual y/o emocional que se le brinde en la institución.
- 11- Aceptar o rechazar el tratamiento ofrecido.

### **COMO USUARIO USTED TIENE EL DEBER DE:**

- 1- Seguir las recomendaciones y normas de la institución y del personal que lo atiende incluidas las de autocuidado.
- 2- Tratar con respeto a los funcionarios y usuarios de la institución.
- 3- Asistir con puntualidad a cita asignada, según la hora indicada.
- 4- Suministrar con veracidad la información que se requiera.
- 5- Cuidar las instalaciones, equipos y muebles de la institución y hacer buen uso de los servicios.
- 6- El usuario debe realizar los pagos que se deriven de su atención.

|  |  |  |                 |                   |
|--|--|--|-----------------|-------------------|
| <br><b>CARMEN EMILIA OSPINA</b><br><small>Salud, bienestar y dignidad</small> | <b>Documento de apoyo</b>                                  |  | <b>CODIGO</b>   | <b>GE-S1-D6</b>   |
|  | <b>DECLARATORIA DE DERECHOS Y DEBERES EN LEGUAJE CLARO</b> |  | <b>VERSIÓN</b>  | <b>1</b>          |
|  |  |  | <b>VIGENCIA</b> | <b>28/12/2021</b> |
|  | <b>PAGINA 2 DE 2</b>                                       |  |                 |                   |

| <b>CONTROL DE CAMBIOS</b>   |  |   |
|---|--|---|
| Versión   | Descripción el Cambio  | Fecha de aprobación   |
| 1   | Elaboración del documento: Se elabora el documento con el fin de diseñar, una estrategia del lenguaje claro de los derechos y deberes dirigida a los usuarios Y con esto obtener una mejora continua en el subproceso de "Planeación". | 19/11/2021  |
| Nombre: Leidy Catalina Gomez Calderon<br>Contratista área Salud Ocupacional   | Nombre: Eliana Carmenza Ordoñez Argote<br>Contratista área Planeación  | Nombre: Claudia Marcela Camacho Varón<br>Cargo: Subgerente Administrativa |
| Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña.<br>Contratista área Garantía de la Calidad. | Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta<br>Contratista área Garantía de la Calidad.  |   |
| <b>Elaboró</b>  | <b>Revisó</b>  | <b>Aprobó</b>   |