

	SOCIEDAD CLÍNICA BODY & HEALTH S.A.S NIT: 900755324-6		Código	SGC-03-ACT01
			Versión	01
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha	06/11/2020
	ACTA	CAPACITACIONES O SOCIALIZACIONES	Página	1 de 5

DATOS GENERALES

Fecha: Noviembre 03/ 2023	Hora Inicio: 6:30 a.m.	Hora Final: 6:30 p.m.	Número de Acta:
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Derechos y deberes en salud
	Extraordinaria		
Objetivo	Educar a nuestros usuarios y sus familias en la importancia de conocer sus deberes y derechos frente a la prestación de servicios de salud.		

CONTENIDO

1. Derechos de los usuarios
2. Deberes de los usuarios
3. Publicación de los deberes y derechos de los usuarios

RECURSOS

Físicos: instalaciones de la Clínica Body & Health
 Tecnológicos: Computador, televisor.
 Humanos: Facilitador: Yaireth Pinto Mejía (SIAU)-Edith Juliana Villalba (SIAU)
 Participantes: usuarios de la Clínica Body & Health

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

Se inicia la capacitación con un saludo cordial a nuestros usuarios.

Se hace entrega del folleto y se explica a los usuarios que en la IPS se propende por garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de nuestros usuarios, que es fundamental educar y mantener informado al personal interno y externo de los mismos, para que de forma articulada y armónica se alcancen los objetivos de la prestación del servicio con el máximo nivel de satisfacción.

Se describen los principales derechos de los pacientes, a saber:

- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación.
- Elegir al personal de salud de tu preferencia, siempre y cuando las posibilidades de la Clínica lo permitan.
- Comunicarte de manera fácil y sencilla con el personal de la Clínica sobre cualquier tema que sea de tu interés.
- Aceptar o rechazar los procedimientos sugeridos por el personal de la Clínica.
- Ser atendido por otro médico si no estás de acuerdo con el diagnóstico o tratamiento propuesto.
- Recibir un trato digno, amable y cordial de todo el personal de la Clínica.
- Que tu información clínica sea confidencial y tu identidad no se divulgue sin tu permiso, siempre y cuando no haya impedimento legal.
- Ser atendido en sitios tranquilos, limpios y cómodos, con seguridad y privacidad.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Que se te respete la voluntad de participar o no en investigaciones. También a aceptar o rechazar ser atendido por personal en formación.
- Reclamar y sugerir cuando el servicio no haya sido bueno.
- Ser informado sobre los costos de los servicios.
- Morir con dignidad y decidir si deseas o no donar tus órganos.

Se describen los principales deberes de los pacientes, a saber:

- Informar oportuna, clara y verazmente de las circunstancias relacionadas con tu estado de salud y de los hechos causantes del deterioro.
- Cumplir los requisitos de atención de la Clínica y acudir con una tercera persona en caso de ser menor de edad o adulto mayor.
- Acudir cumplidamente a las citas acordadas y avisar mínimo 24 horas antes en caso de no poder asistir.
- Tratar con respeto a las personas que te atienden, a los demás.
- Colaborar con el cumplimiento de las normas de la Clínica.

	SOCIEDAD CLÍNICA BODY & HEALTH S.A.S NIT: 900755324-6		Código	SGC-03-ACT01
			Versión	01
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha	06/11/2020
	ACTA	CAPACITACIONES O SOCIALIZACIONES	Página	2 de 5

- Cuidar y hacer uso racional de los recursos físicos, dotación y servicios de la Clínica.
- Informar los hechos sospechosos que percibas durante tu permanencia en la Institución.
- Respetar la intimidad de los demás pacientes.
- Expresar por escrito tu voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
- Utilizar los servicios de establecidos para reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Cumplir con las órdenes médicas en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa y alimentos.
- Cancelar oportunamente o facilitar el pago de los servicios y honorarios profesionales.

Se indica a los usuarios que en la IPS está publicada la Carta de Declaración de Derechos y Deberes de los usuarios y que pueden hacer consulta de los mismos y expresar ante el personal asistencial y directivo cualquier tipo de vulneración a los mismos.

De igual forma, se hace una invitación al cumplimiento de los deberes y así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

EVIDENCIAS

Lista de usuarios

CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

FOLLETO DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> DEBERES DE LOS USUARIOS </div> <p>Informar oportuna, clara y verazmente de las circunstancias relacionadas con tu estado de salud y de los hechos causantes del deterioro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir los requisitos de atención de la Clínica y acudir con una tercera persona en caso de ser menor de edad o adulto mayor. • Acudir cumplidamente a las citas acordadas y avisar mínimo 24 horas antes en caso de no poder asistir. • Tratar con respeto a las personas que te atienden, a los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con el cumplimiento de las normas de la Clínica. • Cuidar y hacer uso racional de los recursos físicos, dotación y servicios de la Clínica. • Informar los hechos sospechosos que percibas durante tu permanencia en la Institución. • Respetar la intimidad de los demás pacientes. • Expresar por escrito tu voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento. • Utilizar los servicios de establecidos para reclamos, sugerencias y felicitaciones. • Cumplir con las órdenes médicas en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa y alimentos. • Cancelar oportunamente o facilitar el pago de los servicios y honorarios profesionales. <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> AGUACHICA 2023 </div>
---	--	--



Body+Health
CLÍNICA

SOCIEDAD CLÍNICA BODY & HEALTH S.A.S
NIT: 900755324-6

Código SGC-03-ACT01

Versión 01

PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 06/11/2020

ACTA CAPACITACIONES O
SOCIALIZACIONES

Página 3 de 5

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación.
- Elegir al personal de salud de tu preferencia, siempre y cuando las posibilidades de la Clínica lo permitan.
- Comunicarte de manera fácil y sencilla con el personal de la Clínica sobre cualquier tema que sea de tu interés.
- Aceptar o rechazar los procedimientos sugeridos por el personal de la Clínica.
- Ser atendido por otro médico si no estás de acuerdo con el diagnóstico o tratamiento propuesto.

Recibir un trato digno, amable y cordial de to-

- Recibir un trato digno, amable y cordial de todo el personal de la Clínica.
- Que tu información clínica sea confidencial y tu identidad no se divulgue sin tu permiso, siempre y cuando no haya impedimento legal.
- Ser atendido en sitios tranquilos, limpios y cómodos, con seguridad y privacidad.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Que se te respete la voluntad de participar o no en investigaciones. También a aceptar o rechazar ser atendido por personal en formación.
- Reclamar y sugerir cuando el servicio no haya

sido bueno.

- Ser informado sobre los costos de los servicios.
- Morir con dignidad y decidir si deseas o no donar tus órganos.



Body+Health
CLÍNICA

	SOCIEDAD CLÍNICA BODY & HEALTH S.A.S NIT: 900755324-6		Código	SGC-03-ACT01
			Versión	01
	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha	06/11/2020
	ACTA	CAPACITACIONES O SOCIALIZACIONES	Página	4 de 5

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

