

DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

ACOSTA IPS (Acosta Consultores Médicos S.A.S.) reconoce y garantiza los derechos de los pacientes y su familia conforme a la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1751 de 2015 (derecho fundamental a la salud), la Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud, la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales y demás normatividad vigente aplicable a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en Colombia. Este documento aplica a todos los servicios prestados por ACOSTA IPS, tanto en modalidad domiciliaria como intramural.

1. DERECHOS DEL PACIENTE

- Recibir atención en salud con calidad, oportunidad, continuidad y trato digno, sin ningún tipo de discriminación por razones de raza, sexo, edad, religión, ideología, condición socioeconómica o de cualquier otra índole.
- Ser informado de manera clara, oportuna y suficiente sobre su estado de salud, el diagnóstico, las alternativas de tratamiento, los riesgos y el pronóstico, en un lenguaje comprensible.
- Otorgar o negar su consentimiento informado antes de cualquier procedimiento, tratamiento o intervención, salvo en los casos de urgencia vital previstos por la ley.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profese.
- Que se respete su intimidad personal y familiar, así como la confidencialidad de su información clínica, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.
- Acceder a su historia clínica y obtener copia de la misma en los términos establecidos por la normatividad vigente.
- Ser informado de los costos de los servicios que recibe, cuando estos no estén cubiertos por un tercero pagador.
- Recibir un trato respetuoso por parte de todo el personal asistencial y administrativo de la institución.
- Elegir libremente al prestador de servicios de salud dentro de las opciones que ofrece el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Presentar reclamos, quejas, sugerencias o felicitaciones y recibir respuesta oportuna a través de los canales dispuestos por la institución.
- Continuidad en el servicio, una vez iniciada la atención, salvo las excepciones legales.
- Recibir un servicio de salud que atienda las necesidades particulares de la persona en condición de discapacidad.
- Morir con dignidad y a que se respete su voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural, en los términos establecidos por la ley.

2. DEBERES DEL PACIENTE

- Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud, antecedentes personales y familiares.
- Cumplir con las indicaciones, tratamientos y recomendaciones dadas por el equipo de salud tratante.
- Tratar con dignidad y respeto al personal asistencial, administrativo y a los demás pacientes y sus familias.
- Cuidar y hacer uso adecuado de las instalaciones, equipos e insumos institucionales, tanto en domicilio como en las sedes de atención.
- Asistir puntualmente a las citas, visitas domiciliarias y controles programados, o cancelar/reprogramar con la debida antelación.

- Informar oportunamente cualquier cambio en su condición de salud, dirección, teléfono o datos de contacto.
- Cumplir con los compromisos económicos adquiridos (copagos, cuotas moderadoras) cuando a ello haya lugar.
- Propiciar un ambiente seguro y adecuado para la atención domiciliaria, incluyendo condiciones mínimas de higiene y seguridad para el profesional que realiza la visita.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud, evitando el uso indebido o fraudulento de los servicios.
- Contar con un cuidador o acompañante cuando su condición clínica así lo requiera, según indicación del equipo tratante.

3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

El paciente y su familia pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF) a través de nuestra línea de atención, correo institucional (gerenciageneral@acostaconsultores.com), o directamente con el profesional a cargo. ACOSTA IPS garantiza respuesta oportuna conforme a los términos legales vigentes. Adicionalmente, el paciente puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud (Línea de Atención al Usuario 01 8000 513 700 · www.supersalud.gov.co) cuando considere que sus derechos no han sido garantizados.

Documento elaborado con base en la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1751 de 2015, la Resolución 13437 de 1991 y la Ley 1581 de 2012. Vigencia: permanente, sujeto a actualización normativa.