

## DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES

El Laboratorio Clínico Clara Cecilia Cárdenas 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 al Laboratorio.

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

El paciente del Laboratorio 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 pruebas de laboratorio, de acuerdo a la red de atención que tenga habilitada la póliza de salud o la entidad de medicina prepagada y de las referencias o experiencias que se tengan de las mismas.

### **3. Derecho a la autodeterminación**

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

### **4. Derecho a recibir un trato digno**

El paciente recibirá un trato digno por parte de todo el personal del Laboratorio 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 del Laboratorio, siempre y cuando en el resultado se evidencie que está comprometida la vida del paciente.

### **6. Derecho a la confidencialidad**

El Laboratorio 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 del Laboratorio que tenga acceso a ella y que sólo será entregada a la persona o al médico que el paciente directamente autorice. Así mismo, el Laboratorio garantiza la seguridad en el almacenamiento de toda la información de los pacientes.

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

El paciente del Laboratorio Clínico 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 realización de exámenes de Laboratorio.

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

El paciente obtendrá información oportuna sobre los costos que deberá cancelar por sus pruebas o por los copagos establecidos por su entidad intermediaria 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 medicina del laboratorio en general y el laboratorio clínico en particular tienen un papel importante, viéndose reflejado en los plegables del Programa de Educación en Promoción y Prevención en Salud que se entregan a los usuarios en los puestos de recepción de la Institución.

### **10. Derecho a expresar sus inconformidades**

El Laboratorio 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 del Laboratorio Clínico, con el fin de brindar una respuesta oportuna y satisfactoria.

## DEBERES DE LOS PACIENTES

En el Laboratorio Clínico Clara Cecilia Cárdenas se consideran como deberes de los pacientes los siguientes:

**1. Informarse sobre las condiciones preanalíticas requeridas por el Laboratorio para la realización de las pruebas.** El paciente al momento de recibir de su médico la orden de los exámenes, debe consultarle las condiciones preanalíticas para asistir al Laboratorio. Si por cualquier circunstancia esta información no es suministrada por él, se debe llamar al Laboratorio para que al momento de la visita el paciente cumpla con todos los requisitos previos (preanalíticos) y pueda realizarse sus exámenes.

**2. Actualizar los datos personales cada que se presenten modificaciones.** Presentar documento de identificación al visitar el laboratorio.

**3. Proporcionar información veraz y oportuna sobre las condiciones en las que se encuentra.** El paciente debe ser sincero al momento de la atención con respecto al cumplimiento de las condiciones preanalíticas que sus pruebas requieren, debido a que de ello dependerá la calidad y confiabilidad de los resultados.

**4. Conocer las limitaciones inherentes al laboratorio, ya que las pruebas hacen parte de un estudio médico claramente definido en el ciclo de calidad de una prueba de laboratorio.** El laboratorio tiene como objetivo fundamental brindar unas pruebas precisas, exactas, oportunas y sobre todo, de utilidad clínica para el médico tratante. Partiendo de estos resultados, el profesional de la salud puede brindar un diagnóstico sobre el estado de salud de su paciente y sobre el tratamiento a realizar. Por esto, el usuario debe entender que el laboratorio sólo brinda las herramientas para que el médico realice los diagnósticos respectivos.

**5. Contribuir con la cultura de seguridad**

El paciente del Laboratorio 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 deben acatar las recomendaciones entregadas antes, durante y después de la toma de muestras.

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

**7. Contribuir al cumplimiento de las condiciones medioambientales y de bioseguridad**

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.

**8. 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.

**9. Conocer y exigir que sus derechos y deberes se cumplan**

Con la exigencia y cumplimiento de sus derechos y deberes, el paciente le permitirá al Laboratorio Clínico Clara Cecilia Cárdenas brindar el mejor de los servicios.