



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS ACOMPAÑANTES

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS: El Laboratorio Clínico MLH se compromete a velar por el cumplimiento de estos derechos.

- ✓ Garantizar el cumplimiento de los derechos que establece la constitución y la Ley.
- ✓ Recibir un trato respetuoso sin restricciones de raza, sexo, religión o condición social y económica.
- ✓ Derecho a recibir información clara y oportuna sobre las condiciones y los costos de los análisis del laboratorio.
- ✓ Derecho a la confidencialidad de sus resultados.
- ✓ Derecho a la intimidad y privacidad en la toma de la muestra.
- ✓ Derecho a presentar sus quejas y reclamos ante la Gerencia o Directora Científica.

DEBERES: Como paciente debe participar en nuestra institución cumpliendo los siguientes deberes:

- ✓ Seguir cuidadosamente las instrucciones recibidas para la toma de la muestra.
- ✓ Dar información oportuna, clara y completa de su estado de salud y de las razones que generaron la solicitud de los exámenes, así como los medicamentos que toma y sobre todas las variables que pueden afectar la medición de los análisis solicitados por el medico.
- ✓ Cumplir con los requisitos de la entidad de salud a la que pertenece como: carnet, orden médica, autorizaciones, vales o copagos, documento de identidad o cancelar oportunamente el valor de los servicios prestados cuando sea el caso.
- ✓ Tratar a los funcionarios de la institución con amabilidad, respeto y cortesía.
- ✓ Respetar la intimidad y tranquilidad de los demás usuarios.
- ✓ Acatar las normas de sana convivencia como abstenerse de fumar, generar ruidos y respetar el turno.



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS ACOMPAÑANTES

- ✓ Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones del laboratorio.
- ✓ Utilizar el buzón de quejas, reclamos y felicitaciones. Colaborar con el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción de usuarios.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS ACOMPAÑANTES

Los acompañantes tienen derechos que deben ser respetados y deberes que se deben cumplir.

DERECHOS DE LOS ACOMPAÑANTES: El Laboratorio Clínico MLH se compromete a velar por el cumplimiento de los derechos de nuestros acompañantes.

- ✓ Garantizar el cumplimiento de los derechos que establece la constitución y la ley.
- ✓ Conocer el pronóstico del paciente y todo lo relacionado con su enfermedad o condición de salud, si el paciente así lo desea.
- ✓ Disfrutar de una comunicación clara con el personal del laboratorio acerca de los análisis solicitados por el médico y las condiciones previas para la realización de estos, siempre que el paciente así lo apruebe.
- ✓ Recibir un trato digno y respetuoso.
- ✓ Recibir orientación sobre los cuidados que debe tener el paciente posteriormente a la toma de la muestra.




DEBERES DE LOS ACOMPAÑANTES: Como acompañante debe participar en la institución cumpliendo con los siguientes deberes:

- ✓ Solicitar las recomendaciones que debe seguir el paciente antes de la toma de muestra.
- ✓ Brindar información oportuna, clara y completa del estado de salud del paciente, las razones que generaron la solicitud de los exámenes, los medicamentos que toma y sobre todas las variables que pueden afectar la medición de los análisis solicitados por el médico.



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS ACOMPAÑANTES

- ✓ Cumplir con los requisitos de la entidad de salud a la que pertenece el paciente haciendo entrega de los documentos como: carnet, autorizaciones, orden médica, vales o copagos, documento de identidad.
- ✓ Cancelar oportunamente el valor de los servicios prestados al paciente cuando sea el caso.
- ✓ Tratar a los funcionarios de la institución con amabilidad, respeto y cortesía.
- ✓ Respetar la intimidad y tranquilidad de los demás usuarios de nuestro servicio.
- ✓ Hablar en un tono bajo para no interferir con la toma de muestra de otros pacientes y del personal de la institución.
- ✓ Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones.
- ✓ Utilizar el buzón de quejas, reclamos y felicitaciones. Colaborar con el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción de usuarios.

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Coordinadora de Calidad: Claudia Gil Puerta	 Directora Científica: Martha Lucía Hoyos Gutiérrez	 Gerente: Alejandro Mejía Hoyos
Fecha: Octubre 2016	Fecha: Octubre 2016	Fecha: Octubre 2016