	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS ACOMPAÑANTES		CÓDIGO CA-OT-013
	TIPO DE DOCUMENTO PROTOCOLO	ÁREA RESPONSABLE GESTIÓN CALIDAD	VERSIÓN 002
			VIGENCIA 01-08-2023

1. Deberes y derechos de los usuarios de la IPS

1.1. 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.

1.2. 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 médico.
- 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.

2. 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.

3. Deberes y derechos de los acompañantes

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

3.1. Derechos de los acompañantes

El Laboratorio Clínico MLH se compromete a velar por el cumplimiento de los derechos de nuestros acompañantes

	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS ACOMPAÑANTES		CÓDIGO CA-OT-013
	TIPO DE DOCUMENTO PROTOCOLO	ÁREA RESPONSABLE GESTIÓN CALIDAD	VERSIÓN 002
			VIGENCIA 01-08-2023

- a) Garantizar el cumplimiento de los derechos que establece la constitución y la ley.
- b) Conocer el pronóstico del paciente y todo lo relacionado con su enfermedad o condición de salud, si el paciente así lo desea.
- c) 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.
- d) Recibir un trato digno y respetuoso.
- e) Recibir orientación sobre los cuidados que debe tener el paciente posteriormente a la toma de la muestra.

3.2. Deberes de los acompañantes

Como acompañante debe participar en la institución cumpliendo con los siguientes deberes:

- a) Solicitar las recomendaciones que debe seguir el paciente antes de la toma de muestra.
- b) 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.

CONTROL DE CAMBIOS		
ÚLTIMA MODIFICACIÓN	VERSIÓN	FECHA
Elaboración de documento	001	10-2016
Actualización de documento según norma ISO 9001-2015	002	01-08-2023