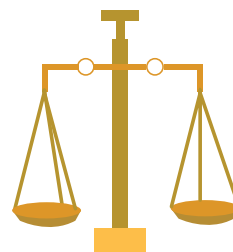


Por:

Ángela Gómez
Directora Administrativa

Santiago Estrada M.D
Director General
Laboratorio Clínico VID
Congregación Mariana

Aprenda sobre: **Sus derechos y deberes** en el laboratorio clínico



El Laboratorio Clínico VID, lo invita a que conozca sus derechos como paciente y a que sepa qué se hace en el Laboratorio, para cumplirle con sus derechos.

Estos derechos se basan en la ley estatutaria 1751 de febrero 16 de 2015 y deben respetarse en todo paciente sin restricciones por motivo de raza, género, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.

A continuación enunciaremos cada uno de ellos y las actividades que desarrollamos en el Laboratorio para que se cumplan:

1. Derecho a acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

El acceso a los servicios de nuestro laboratorio no tiene ninguna restricción, puesto que se trata de una entidad privada, con alta tecnología y con sedes en el Valle del Aburrá, donde la parte humana (amabilidad y calidez) y la calidad son propias del trabajo del día a día.

2. Derecho a recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

En los laboratorios clínicos no se atienden urgencias como tal, estas le corresponden a los centros de urgencias, por lo tanto para nosotros este derecho no aplica, puesto que somos un laboratorio ambulatorio, no adscrito a ningún hospital, clínica ni centro de urgencias.

3. Derecho a mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

En el Laboratorio Clínico VID, siempre le explicamos paso a paso todos los procedimientos que se le van a realizar y le resolvemos todas sus dudas.

Adicionalmente contamos con un médico como director general, quien lo atenderá y resolverá sus inquietudes respecto a los resultados y preparaciones de sus exámenes, y otros temas de salud. En el laboratorio también encontrará carteleros, informadores, avisos, sistema interno de TV y cartas "Aprenda sobre...", con información actualizada sobre temas de salud. Esta información está publicada en la página web www.laboratoriovivid.org.co. En los link correspondientes: Documentos, Cartas de laboratorio entre otros. Se cuenta con una línea gratuita 018000410000, donde el médico director del laboratorio le resuelve todas sus dudas en temas de enfermedades de transmisión sexual.

4. Derecho a obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

Ese derecho va muy ligado a la explicación del anterior, además dentro de nuestros procesos está claramente establecido que se le debe explicar al paciente paso a paso todos los aspectos relacionados con los

procedimientos de la toma de la muestra, paso de sonda y administración de medicamentos. En caso de requerirse, el paciente lee y firma el documento Consentimiento informado, como señal que acepta la realización del procedimiento.

5. Derecho a recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

Somos un laboratorio habilitado según la resolución 2003 de 2014, y cumplimos con las condiciones y requisitos definidos en la demás normas vigentes que aplican a los laboratorios clínicos.



6. Derecho a recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

En el Laboratorio siempre respetamos sus creencias, costumbres y opiniones personales. Nunca le preguntamos ni tenemos en cuenta ninguno de estos aspectos para brindarle la atención que se merece. Los datos que se le preguntan son los necesarios y pertinentes para el procesamiento de las muestras.

7. Derecho a que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y obtener copia de la misma.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

Aunque en el Laboratorio no manejamos historia clínica del paciente, sí conservamos el resultado (exámenes, citologías y biopsias); y lo hacemos de una manera absolutamente confidencial. Contamos con una política de confidencialidad. Ver mas adelante la política de confidencialidad en el derecho 11.

Por esta razón los resultados solo se entregan a quien muestre el documento de caja, o en su defecto, un

documento de identidad que lo identifique como dueño del resultado.

Si usted desea que se le envíe el resultado vía fax o por correo electrónico, debe solicitar personalmente en el momento de la atención inicial este servicio y firmar un documento de autorización. El único examen que no se envía por estos medios es el de VIH, el cual siempre se debe reclamar personalmente.

8. Derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

El personal asistencial está certificado y cuenta con los registros exigidos por las autoridades competentes. El Laboratorio tiene implementados programas de capacitación y reentrenamiento permanentes para todo el personal, además el Laboratorio está certificado bajo la norma ISO 9001:2008 en todos sus procesos.

9. Derecho a la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

Nuestro Laboratorio está habilitado por la ley como un laboratorio de Alta complejidad, lo que significa que c o n t a m o s con procesos y

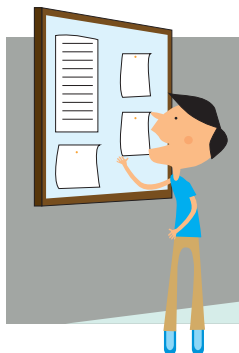


procedimientos de tecnología de punta. El programa de mantenimiento de equipos biomédicos e infraestructura y los convenios con los proveedores nos permiten brindar a los pacientes resultados seguros con la mejor tecnología disponible.

10. Derecho a recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

En el Laboratorio, cumplimos con las normas de higiene, limpieza y desinfección con protocolos diseñados de acuerdo con las normas y recomendaciones de las



autoridades y entidades relacionadas con el sector salud.

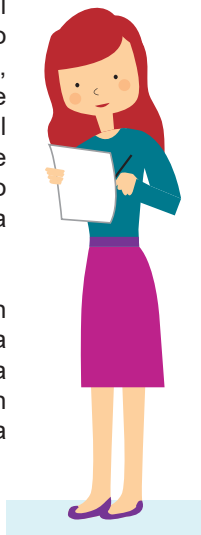
El programa de Seguridad del Paciente, la política de confidencialidad y todo el proceso de atención, están fundamentados en el respeto, amabilidad y calidez en el trato tanto a los pacientes como sus acompañantes para garantizar la privacidad en la atención.

11. Derecho a la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

Se cuenta con una política de confidencialidad, la cual se fundamenta en el derecho que reza: “a que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y obtener copia de la misma” Ley Estatutaria 1751 de febrero 16 de 2015. La Política de Confidencialidad, se pone en práctica desde el momento en que ingresa el paciente al laboratorio y durante todo el proceso de atención, además se aplica a: información brindada al paciente, muestras, transporte de muestras, placas de citología y bloques de patología; los cuales serán manejados con total confidencialidad, queriendo decir esto que: ninguna de las actividades, procesos o situaciones anteriormente relacionadas, serán reveladas por el personal que atiende el paciente en nuestro laboratorio, por lo tanto todos estamos obligados a mantener la confidencialidad.

Con esto, se deja en claro, que en el Laboratorio Clínico VID, se respeta este derecho y que solo será revelada la información anterior a un tercero, con autorización del paciente o cuando la ley así lo exija.



12. Derecho a recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

En el Laboratorio se cuenta con buzones de quejas, sugerencias y reclamos y las notas recibidas son gestionadas (vía telefónica, personalmente o por correo electrónico) y se deja constancia de su gestión.

Se cuenta además con el correo electrónico usuarioslc@vid.org.co, la página web y facebook para que los pacientes se comuniquen con el Laboratorio y puedan plantear sus inquietudes y observaciones sobre la prestación del servicio.

13. Derecho a solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

El Laboratorio suministra información por teléfono, correo electrónico o personalmente sobre el valor de los exámenes que el paciente solicita. En ocasiones el valor suministrado por teléfono o correo puede variar porque se solicita un examen que no corresponde con la orden del médico, lo que generará discrepancias en los presupuestos.

El Laboratorio cuenta con un programa de descuentos al que pueden acceder todos los pacientes que solicitan de manera particular nuestros servicios.

14. Derecho a que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

En el Laboratorio no está estipulado en ninguno de sus procedimientos, lo referente a la donación de órganos. Y en ningún caso sus muestras de sangre o de otro tipo son usadas para fines diferentes a realizar los exámenes solicitados por su médico. Una vez finalizado el procesamiento de su muestra, todo el material sobrante es descartado según las normas sanitarias vigentes.

15. Derecho a no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligado a soportar sufrimiento evitable, ni obligado a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

El Laboratorio Clínico VID es una obra de la Congregación Mariana, donde los principios y valores se fundamentan en el respeto y el amor al prójimo.

16. Derecho a que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.

¿Qué hacemos en el Laboratorio para que este derecho se cumpla?

El Laboratorio por ser una entidad privada y sin ánimo de lucro, y que no cuenta con afiliaciones, no se generan cargas administrativas ni existe burocracia.

Sus Deberes: lo invitamos entonces a que conozca también sus deberes que están en esta misma ley, para que por favor también los ponga en práctica.

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
6. Cumplir las normas del sistema de salud.
7. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
8. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
9. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

