

Decálogo derechos y deberes del paciente ajustado

COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

NOMBRE	DEFINICION	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	MEDICION	PROCESOS							
				DIRECCIÓN		MISIONALES			DE APOYO		
				DIRECCION ADMINISTRATIVA ESTRATEGICA	GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	GESTION DE RIESGOS	ATENCION AMBULATORIA	SEGURIDAD DEL PACIENTE	TALENTO HUMANO	GESTION DE ADQUISICIONES	JURIDICO Y FINANCIERO
DERECHOS											
ELEGIR LIBREMENTE	A elegir libremente al médico y en general a los profesionales que presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles de la institución.	Solicitar autorización al paciente para ser atendido por un profesional diferente a su medico tratante.		Documentar a través de las políticas de humanización	Desde la caracterización de los procesos	Ofrecer a través de la asignación de citas los diferentes profesionales para la atención	Solicitar autorización al paciente para ser atendido por un profesional diferente a su medico tratante.		En la evaluación de desempeño y en el proceso de capacitación		
	A elegir libremente el tratamiento a realizar según las alternativas presentadas y las necesidades de su patología.	Brindar a los pacientes la información suficiente sobre los procedimientos y especialistas que los realiaz.		Documentar a través de las políticas de humanización			Brindar a los pacientes la información suficiente sobre los procedimientos y especialistas que los realiaz.	Explicar a los pacientes los diferentes riesgos y beneficios de las opciones de tratamiento y registrarlos en la historia clínica			
		No mencionar el nombre del paciente y Evitar los comentarios sobre casos de pacientes en áreas donde pueda ser escuchado por el u otros pacientes		Documentar a través de las políticas de humanización		No hacer comentarios sobre otros pacientes en las actividades del contact center	No mencionar el nombre del paciente y Evitar los comentarios sobre casos de pacientes en áreas donde pueda ser escuchado por el u otros pacientes		En la evaluación de desempeño y en el proceso de capacitación		
		Respetar los espacios de consulta . Cualquier interacción que se requiera con el medico realizarlo en el intercambio de pacientes. No		Documentar a través de las políticas de			Respetar los espacios de consulta . Cualquier interacción que se requiera con el	Respetar la confidencialidad establecida en el contrato de trabajo			