

CARTA DE DERECHOS DE LOS PACIENTES:

1. Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad. Sin que se le impongan trámites administrativos adicionales de los de ley.
2. Recibir cuidado oportuno y de alta calidad por un grupo especializado conformado por nefrología, nutrición, psicología, trabajo social y enfermería, que cumpla con los estándares de atención en diálisis y garantizar el cumplimiento de la mayor parte de los indicadores clínicos. Así mismo tiene derecho a recibir de su nefrólogo explicación clara de las opciones de tratamiento sus ventajas y desventajas, así como conocer los indicadores clínicos, indicadores de calidad de agua que recibe y tipo de filtros o soluciones de hemodiálisis o diálisis peritoneal que están utilizando en su tratamiento.
3. Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
4. Recibir atención de emergencia sin retardo innecesario cuando su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno. Además tiene derecho a conocer los planes de emergencia, evacuación en caso de desastre que tiene la unidad renal donde realiza la terapia.
5. Brindar Atención prioritaria a usuarios menores de 18 años, gestantes, adultos mayores y población en situación de discapacidad.
6. Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
7. Ser orientado respecto a los servicios prestados en la Unidad.
8. Que como cotizante su Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB) le pague las licencias y las incapacidades médicas.
9. Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo como ENFERMEDAD RENAL CRÓNICA, sin el cobro de cuotas moderadoras o copagos.
10. Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de la Unidad como ante entidades autorizadas (Secretarías de Salud, Superintendencia Nacional de Salud, Personería y Defensoría del Pueblo) y recibir una respuesta por escrito.
11. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos; no ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
12. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
13. 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, donde se agote todas las posibilidades de tratamiento dentro de la capacidad de la Unidad Renal, para la superación de su enfermedad.
14. Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral incluyendo servicio de trabajo social, consejo nutricional y abordaje por psicología.
15. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
16. Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
17. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
18. Se garantiza la confidencialidad y privacidad durante la atención médica y la adecuada custodia de toda la información consignada en la historia clínica, 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

19. 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. En caso que desistir, rechazar o abandonar el tratamiento o terapia renal ofrecida el paciente deberá indicar esto por escrito y deberá asumir toda la responsabilidad acarreada por tal decisión.

20. Ser incluido en estudios de investigaciones científicas y/o experimentales, sólo si lo autoriza.

21. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

CARTA DE DEBERES DE LOS PACIENTES:

1. El paciente en terapia renal tiene la responsabilidad de aprender sobre su enfermedad renal y otras aquellas relacionadas con la misma, además con los tratamientos que recibe para cada una de ellas. Tiene el deber de hablar con su nefrólogo o su equipo médico sobre las dudas que tenga sobre su enfermedad.

2. Seguir las indicaciones realizadas por el equipo médico, proveer la información necesaria para su óptimo tratamiento y cumplir a cabalidad el manejo ordenado por su nefrólogo.

3. Llegar a tiempo a sus terapias de diálisis y consulta médica, entendiendo con esto su grado de compromiso para una buena adherencia al tratamiento. El paciente en terapia renal tiene el deber de llamar con antelación a la Unidad Renal e informar si no puede asistir a la sesión para ser reasignado. Así mismo debe entender que la llegada tarde implica menos tiempo de diálisis, un daño a su salud, un sobrecosto al sistema y negarle la posibilidad de tratamiento a otro paciente.

4. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.

5. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

6. Respetar al personal de la Unidad Renal y a los demás pacientes.

7. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.

8. Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

9. Usar adecuada y racionalmente los servicios ofertados por la Unidad, así como los recursos del sistema.

10. Acatar las políticas de la unidad renal y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

11. Informar la no adherencia al tratamiento y asumir las consecuencias de esto cuando sea con ocasión de sus decisiones.

12. Mantener su afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como realizar el pago oportuno de sus cotizaciones para asegurar la continuidad del tratamiento.

13. Decidir su participación activa en la asociación de usuarios y diferentes medios de participación ciudadana.

Fuente: Carta de Derechos y Deberes. Superintendencia Nacional de Salud.

Ley 1751 de 2015. Artículo 10°. "Ley Estatuaria de Salud". Ministerio de Salud y Protección Social.

Manual de Derechos y Deberes en Pacientes con Terapia de Reemplazo Renal (TRR). Defensoría del Pueblo / Cuenta de Alto Costo / Observatorio Renal Interinstitucional