

## DECALOGO DEL BUEN TRATO

Respetar a los demás, tratarlos de la manera en que deseamos ser tratados. Aplica no solo para los usuarios sino para todo el personal independiente de la condición social, edad, cargo o rol.

El manejo de conflictos se debe hacer en privado y con las personas indicadas. Controlar las emociones en todas las situaciones de nuestra educación.

Al no estar de acuerdo con algo, se debe actuar con inteligencia reflexionando sobre la forma de expresarlo, las personas a quien se va a dirigir y el momento oportuno de hacerlo.

El trato a los demás debe demostrar cortesía y amabilidad hacia los compañeros, pacientes, familiares y visitantes. La comunicación oral y presencial, por la vía telefónica o escrita debe ser asertiva pero respetuosa.

Evitar la murmuración u la crítica que afecta negativamente la imagen de quien lo hace y afecta el clima organizacional.

Debemos ser coherentes con nuestros actos. La honestidad en nuestro comportamiento personal e institucional es una característica indispensable de nuestros colaboradores.

Aceptar serenamente los errores y fallas que cometemos, así como sus consecuencias; rectificar y ofrecer disculpas.

Aprender a escuchar consejos y seguir indicaciones de personas con más experiencias o prácticas en el trabajo.

Facilitar acuerdos e identificar situaciones que requieran intervención inmediata antes de que se conviertan en conflictos y direccionarlas a quienes la pueden manejar.

La tolerancia ante las diferencias individuales, ideas y sentimientos, facilita el trabajo en equipo y la convivencia laboral.

## DERECHOS Y DEBERES de los niños

Nuestra IPS defiende y respeta los Derechos de los niños, y promueve el cumplimiento de sus Deberes, como postulados básicos para un servicio humanizado centrado en la persona.

### Tienes Derecho a:

### Tus Deberes son:

1

Una atención rápida en caso de que esté en peligro tu vida, sin que esté condicionado por opiniones de tus padres u otras personas.

Cuidar de tu salud.

2

Saber la enfermedad que tienes y por qué estás en la Clínica, y que esta información solo tú y tus padres la conozcan.

Contarle al Doctor todo lo relacionado con tu estado de salud.

3

Que cuidemos de tu salud, y a controlar tu dolor cuando se presente..

Informar al personal de salud cuando no te sientas bien o tengas dolor, y seguir sus recomendaciones.

4

Que todos en la Clínica te traten bien.

Respetar a las personas que te atienden

5

Permanecer siempre acompañado por un adulto responsable.

Asegurar la compañía del menor por un adulto responsable

6

Estar en un lugar limpio y seguro

Cuidar los objetos que encuentres en tu habitación y en la Clínica.

7

Recibir los alimentos acordes a tu edad y según tu condición clínica.

Informar preferencias y condiciones especiales de tu alimentación.

8

Tener actividades lúdicas y educativas, de acuerdo con tu edad y condición.

Participar de las actividades lúdicas, en la medida que te sea posible.



## DERECHOS Y DEBERES

### Personas víctimas de violencia sexual

La Fundación SIAM por misión y filosofía está comprometida con el respeto a la dignidad de la persona y la protección del derecho a la salud, en virtud de ello acoge La Ley 360 de 1997 sobre violencia sexual, la cual establece que toda persona víctima de los delitos contra la libertad sexual y la dignidad humana.

#### Usted tiene Derecho a:

1

A ser tratada con dignidad, privacidad y respeto durante cualquier entrevista o actuación con fines médicos, legales o de asistencia social.

2

Ser informada acerca de los procedimientos legales que se derivan del hecho punible.

3

Ser informada de los servicios disponibles para atender las necesidades que le haya causado el delito.

4

Tener acceso a un servicio de orientación y consejería.

5

A una atención integral que incluye exámenes, tratamientos y evaluaciones que sean necesarias.

#### Sus Deberes son:

Colaborar con la información necesaria para su atención.

Acudir a otras instancias cuando lo crea conveniente.

Aclarar sus dudas frente a la utilización de estos servicios.

Utilizar este servicio cuando lo crea necesario

Seguir el tratamiento y orientaciones dadas por el personal que la atiende.



#### Directorio de atención a víctimas de violencia

Instituciones	Líneas de atención
Policía nacional	155
Fiscalía nacional	122
ICBF	141
Comisarías de familia	18000127007
Secretaría de Salud	18000952525
Personería, Defensoría del pueblo y Procuraduría	18000941019
Línea Púrpura Mujer	18000112137

## Deberes

- Tratar con dignidad y respeto al personal que está a su servicio, además de respetar la intimidad de los demás usuarios.
- Cumplir y respetar las normas institucionales y las instrucciones proporcionales por el equipo de profesionales de la IPS.
- Informarse sobre los procedimientos, mediante el formato "Consentimiento Informado" y expresar su aprobación mediante la - firma de este, además usted debe expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
- Suministrar información oportuna, clara, veraz y completa sobre su estado de salud y sus datos personales para que la institución pueda brindarle el cuidado apropiado y pertinente.
- oportunamente las citas, cuando no puede asistir.
- Cancelar Hacer buen uso de los recursos, prestaciones y derechos asistenciales.
- A cumplir con recomendado por los profesionales, así como lo establecido por la guía práctica de salud.



## Derechos

- Derecho a recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales sobre su diagnóstico o condición médica.
- Derecho a la absoluta confidencialidad sobre su diagnóstico o condición médica, así como sus informes, registros o historial clínico, su uso solo con previa autorización
- Derecho a ser escuchado y obtener respuestas ante sus inquietudes, quejas o reclamos, además tiene derecho a ser informado sobre sus derechos y deberes.
- Derecho a un espacio seguro, limpio y adecuado a su condición médica.
- Derecho a disfrutar de una comunicación respetuosa, plena y clara con el médico tratante.
- A ser atendido dentro de un tiempo adecuado en función de su condición patológica y conforme a criterios de equidad generando un trato preferencial.
- A no ser discriminados por ninguna razón, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- un trato diferencial permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.