

# **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
**RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

La Clínica del Sistema Nervioso RENOVAR SAS, como IPS en servicios de Salud Mental, implementa la Carta de Trato Digno al Usuario en la cual se da a conocer los Derechos y Deberes de los Pacientes, Canales de Comunicación, Principios de la Atención Humanizada, Principios y Valores Institucionales, Política de Humanización y Política de Participación Social.



# **DERECHOS EN SALUD MENTAL: Ley 1616 de 2013**

1. Derecho a recibir atención integral e integrada y humanizada por el equipo humano y los servicios especializados en salud mental.
2. Derecho a recibir información clara, oportuna, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo el propósito, método, duración probable y beneficios que se esperan, así como sus riesgos y las secuelas, de los hechos o situaciones causantes de su deterioro y de las circunstancias relacionadas con su seguridad social.



# DERECHOS EN SALUD MENTAL: Ley 1616 de 2013

3. Derecho a recibir la atención especializada e interdisciplinaria y los tratamientos con la mejor evidencia científica de acuerdo con los avances científicos en salud mental.

4. Derecho a que las intervenciones sean las menos restrictivas de las libertades individuales de acuerdo a la ley vigente.



# DERECHOS EN SALUD MENTAL: Ley 1616 de 2013

5. Derecho a tener un proceso psicoterapéutico, con los tiempos y sesiones necesarias para asegurar un trato digno para obtener resultados en términos de cambio, bienestar y calidad de vida.

6. Derecho a recibir Psicoeducación a nivel individual y familiar sobre su trastorno mental y las formas de autocuidado.



# **DERECHOS EN SALUD MENTAL: Ley 1616 de 2013**

7. Derecho a recibir incapacidad laboral, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de la salud tratante, garantizando la recuperación en la salud de la persona.

8. Derecho a ejercer sus derechos civiles y en caso de incapacidad que su incapacidad para ejercer estos derechos sea determinada por un juez de conformidad con la ley 1306 de 2009 y demás legislación vigente.

# **DERECHOS EN SALUD MENTAL: Ley 1616 de 2013**

- 9. Derecho a no ser discriminado o estigmatizado, por su condición de persona sujeto de atención en salud mental.
- 10. Derecho a recibir o rechazar ayuda espiritual o religiosa de acuerdo con sus creencias.
- 11. Derecho a acceder y mantener el vínculo con el sistema educativo y el empleo, y no ser excluido por causa de su trastorno mental.





# **DERECHOS EN SALUD MENTAL: Ley 1616 de 2013**

12. Derecho a recibir el medicamento que requiera siempre con fines terapéuticos o diagnósticos.

13. Derecho a exigir que sea tenido en cuenta el consentimiento informado para recibir el tratamiento.

14. Derecho a no ser sometido a ensayos clínicos ni tratamientos experimentales sin su consentimiento informado.





# DERECHOS EN SALUD MENTAL: Ley 1616 de 2013

15. Derecho a la confidencialidad de la información relacionada con su proceso de atención y respetar la intimidad de otros pacientes.

16. Derecho al Reintegro a su familia y comunidad.



# DEBERES EN SALUD: Ley 1751 de 2015

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.



# DEBERES EN SALUD: Ley 1751 de 2015

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.



# DEBERES EN SALUD: Ley 1751 de 2015

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.



# CANALES DE COMUNICACIÓN

- [www.clinicarenovar.com](http://www.clinicarenovar.com)
- [www.clinicarenovar.com](http://www.clinicarenovar.com) Link Contáctanos
- [www.clinicarenovar.com](http://www.clinicarenovar.com) Link PQRFs
- Oficina Atención al Usuario:  
[atencionalusuariorenovarsas@gmail.com](mailto:atencionalusuariorenovarsas@gmail.com)
- Alianza de Usuarios Clínica RENOVAR SAS.:  
[alianzausuariosrenovar05@gmail.com](mailto:alianzausuariosrenovar05@gmail.com)



# PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA

## COMUNICACIÓN:

Abarca las formas y el sentido que las personas le da a la información que reciben y que quieren expresar a otras y otros.



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0

# PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA

## **EMPATIA:**

Se construye sobre la conciencia de una misma y uno mismo. Habilidad para saber qué sienten las demás personas.





# PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA

## INTERACCIÓN IGUALITARIA:

Se considera como la relación de doble vía que permite que una y otro se vean y se reconozcan. La Interacción es la capacidad de encontrarse con las y los demás y responder adecuadamente a sus sentimientos y preocupaciones.



# PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA

## **JUSTICIA SOCIAL:**

Es hablar de derechos, inclusión y equidad

## **RECONOCIMIENTO:**

Permite que a las personas se les otorgue el derecho a ser escuchadas, vistas y a disfrutar de garantías para su vida, su integridad y desarrollo.



# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## CONFIANZA:

Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.



# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## CONFIANZA:

LA CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR S.A.S. conoce a sus funcionarios, y se busca que estos interactúen con el paciente para generar espacios de confianza que permitan el manejo adecuado de la patología y la evolución óptima de esta.



# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## **PERTENENCIA:**

Esta refleja la actitud de amor y compromiso desinteresado a nuestra CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR S.A.S.

Todo el personal que labora en la CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR S.A.S., ama y cuida su lugar de trabajo viéndolo como un segundo hogar, lo que permite el trato amable a sus usuarios.



# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## HONESTIDAD:

Actitud para comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad) y de acuerdo con los valores de verdad y justicia institucionales. Se trata de vivir de acuerdo a como se piensa y se siente. En su sentido más práctico, la honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas.



# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## HONESTIDAD:

LA CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR S.A.S., se preocupa por que todo el personal que labora dentro de la institución sea honesto, generen y defiendan este principio garantizando con ello el cumplimiento de otros valores corporativos como lo son el compromiso y la confianza.





# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## COMPROMISO:

Es el comportamiento encaminado al logro de los objetivos institucionales de manera oportuna, coherente y ordenada, generando no solo el cumplimiento de las funciones institucionales sino dando valor agregado al servicio prestado en la institución.



# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## COMPROMISO:

En la CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR S.A.S., estamos comprometidos con el usuario desde su atención en consulta externa como en hospitalización para nosotros “Compromiso es lo que transforma una promesa en realidad.”

El Compromiso en la CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR S.A.S., es el material con que se forja el carácter institucional para generar procesos de cambio que impacten en el usuario.



# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## **.RESPETO:**

Entendido como el reconocimiento de los intereses y sentimientos del usuario en la prestación de servicios de salud.



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
**RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## **.RESPETO:**

En la CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR S.A.S., estamos comprometidos a tratar con respeto, tanto al cliente externo como el interno, entendiendo así la diversidad de pensamientos, acciones, sentimientos, personalidad, individualidad, libertad, autonomía y demás características que poseemos como seres humanos, más allá de la consideración simple a la diferencia, sino que implica un verdadero interés no egoísta por el otro más allá de las obligaciones explícitas que puedan existir.



# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## **PACIENCIA:**

Expresada como la virtud de mantener la calma ante situaciones no comunes o inesperadas lo cual permite encontrar las soluciones oportunas a estos momentos.

El Talento humano de la CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR S.A.S., vivencia constantemente este valor, lo que permite garantizar las condiciones de prestación de servicios bajo parámetros de humanización, calidez y calidad.



# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## **CALIDEZ HUMANA:**

Afectividad, cariño y cordialidad capacidad de reacción de un sujeto ante los estímulos que provienen del medio interno o externo cuyas principales manifestaciones son de afecto.

LA CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR S.A.S., trata a sus pacientes con calidez humana, haciendo menos tedioso su proceso de tratamiento, brindándoles el cariño y la afectuosidad.



# PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

## **CALIDAD:**

Entendida como la capacidad de “hacer las cosas bien desde el principio” es un motor que genera acciones de cambio interinstitucionales que superponen al usuario como eje central en la prestación de servicios de psiquiatría.

LA CLINICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR S.A.S., sobresale en la capital del Meta por su calidad en la prestación de los servicios en salud.





# POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La Clínica del Sistema Nervioso RENOVAR SAS, expresa su compromiso de atención humanizada, basada en sus principios, valores, y en el precepto que es un grupo de personas que trabajan con vocación de servicio y amor por sus semejantes, desarrollando la corresponsabilidad en el tratamiento entre todos los niveles y personas de la institución. Buscando la promoción, prevención, inclusión y recuperación de la salud mental a través del bienestar y desarrollo integral de personas, familias y comunidades.



# POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Para el cumplimiento de esta política se tienen los siguientes lineamientos institucionales:

- Programa de Humanización
- Carta de derechos y deberes
- Valores institucionales



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
**RENOVAR S.A.S.**

NIT 822.001.338-0

# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

“La Clínica del Sistema Nervioso RENOVAR SAS cimienta su Política de Participación Social en Salud en su compromiso por promover, fortalecer y proteger a nuestros usuarios, familias y comunidad en aspectos relacionados con la calidad de la atención en salud que reciben a través de la escucha activa por parte de los funcionarios de la IPS mediante la promoción de la participación y mecanismos en pro de aportar a un bienestar integral cuerpo-mente”.



# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Para ello se cuenta con un equipo de talento humano altamente calificado para atender con respeto, calidad y calidez humana a cada uno de los usuarios y su familia.



CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO  
RENOVAR S.A.S.

NIT 822.001.338-0