

DERECHOS DE LOS PACIENTES

Los usuarios de la CLÍNICA DE LA COSTA LTDA., tienen el derecho primordial a una atención que respete su dignidad personal, valores personales, sociales y espirituales; sin tener en cuenta la edad, género, raza, idioma, religión, opinión política, origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

Por lo anterior, en nuestra institución nos comprometemos a respetar y hacer respetar los siguientes derechos y deberes de los usuarios:

1. Derecho a recibir una atención integral de sus problemas de salud con los mínimos riesgos posibles.
2. Derecho a elegir libremente a los profesionales de la salud que lo atenderán, dentro de los recursos disponibles en la institución.
3. Derecho a recibir una atención oportuna y puntual que responda a las necesidades de los usuarios.
4. Derecho a ser atendidos en sitios tranquilos, limpios e higiénicos.
5. Derecho a recibir información con respecto a:
 - Sus derechos y deberes como usuario de los servicios de salud
 - Los exámenes diagnósticos y tratamientos que se le realicen
 - Los aspectos administrativos para su atención y todo lo relacionado con su condición clínica o problema de salud.
6. Derecho a que se le garantice la confidencialidad de su historia clínica, y que solo con su autorización pueda ser conocida por terceras personas.
7. Derecho a recibir o rechazar apoyo moral o espiritual sin importar cuál sea el culto religioso que profesa.
8. Derecho a recibir un trato personalizado, digno, amable, cordial y ético que respete su cultura y costumbres.
9. Derecho a Decidir:

- Si acepta o no los procedimientos propuestos por el equipo de salud, luego de haber sido debidamente informado sobre sus riesgos, beneficios y alternativas.
- Su participación o no en investigaciones científicas, sin que esto influya en la atención a prestar por la clínica.
- Que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
- Sobre la donación de sus órganos.

10. Derecho a opinar sobre la calidad del servicio ante la Oficina de Atención al Usuario, a recibir respuestas a sus reclamos y a hacer parte de los espacios establecidos por las normas para la participación de los usuarios (Liga de Usuarios y Comité de Ética Hospitalaria).



DEBERES DE LOS PACIENTES

1. Cuidar su salud y la de su familia cumpliendo con las recomendaciones del personal de salud de la institución.
2. Cumplir los horarios asignados para las citas médicas, horario de informes y visitas, entrega de resultados e informar con al menos 24 horas de anterioridad en caso de no poder cumplir.
3. Proporcionar al personal de la institución información clara y veraz sobre su estado de salud, datos personales, identificación y tipo de afiliación al sistema de seguridad social.
4. Ser solidario con otros usuarios, entendiendo que puede haber personas con condiciones de salud especiales y requieren una atención prioritaria.
5. Tratar a funcionarios y demás usuarios de la institución con respeto y amabilidad.
6. Cuidar y respetar los bienes personales, ajenos y de la institución, evitando alterar la convivencia.
7. Realizar el pago de los costos derivados de la prestación del servicio, de acuerdo con su régimen y nivel de afiliación.
8. Informar a la Oficina de Atención al Usuario las anomalías o inconformidades que perciba durante su atención para que estas sean resueltas.
9. Debe tratar con respecto y cortesía al personal que brinde la atención.