



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

# Derechos y Deberes de los Usuarios



El Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera le da la más cordial y solidaria bienvenida, para nuestra institución es muy importante respetar y divulgar los derechos y deberes de los usuarios. Conózclos y compártalos con su familia y comunidad, es tarea de todos:

## Derechos

### Recibir

- ◆ Un trato digno, ser identificado por su nombre, respetando las creencias, costumbres e intimidad y opiniones personales, independientemente de su sexo, edad, religión, grupo étnico, preferencias sexuales o estado clínico, sin ser discriminado por su enfermedad o cualquier otra condición.
- ◆ Elegir el profesional de la salud que lo atienda.
- ◆ Atención que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite, por parte de profesionales en salud de acuerdo con los recursos disponibles en la institución.
- ◆ Servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.



### Estar informado y elegir

- ◆ De forma clara y apropiada por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres y conscientes, respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.
- ◆ Sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ◆ El proceso de donación de órganos y tejidos con fines de trasplantes.



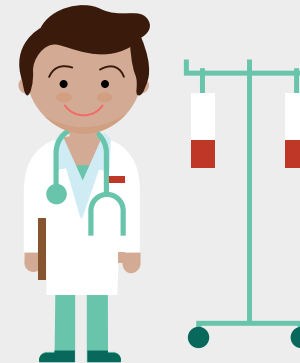
### Confidencialidad

- ◆ A que se respete su intimidad en la atención.
- ◆ A mantener la privacidad sobre su diagnóstico y tratamiento.
- ◆ A que la historia clínica sea tratada de forma reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros con previa autorización del paciente y en casos especificados en la ley.

## Deberes

### Cumplir y cuidar

- ◆ Cancelar con 24 horas de anterioridad las citas asignadas en caso de no poder cumplirlas.
- ◆ Asistir puntual y oportunamente a las citas de los servicios asignados.
- ◆ Cancelar los valores, copagos o cuotas moderadoras que establece la ley de acuerdo con los servicios prestados.
- ◆ Portar y presentar el documento de identidad al momento de requerir atención en salud.
- ◆ Dar buen uso a los espacios físicos y elementos que el hospital ofrece para su comodidad y prestación del servicio.
- ◆ Cuidar sus pertenencias personales.
- ◆ Con las indicaciones de egreso procurando que usted y su familia sean parte activa del proceso de recuperación y autocuidado.



### Ser respetuoso y honesto

- ◆ Tratar con respeto el personal asistencial y administrativo de la institución así como a otros usuarios.
- ◆ Actuar de buena fe frente al sistema de salud y no presentar doble afiliación.

### Informar

Brindar información clara, oportuna y completa sobre su identificación, estado de salud, antecedentes y tratamientos previos, cuando se le solicite.





# Recuerde cancelar oportunamente sus citas

Si tiene una cita programada en el Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera y **NO** puede asistir comuníquese **24** horas antes a la línea **893 2394** o acérquese a nuestra institución de Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm así **beneficiará a otros usuarios**.

 **Citas Médicas**

## *Cuando cancele tu cita debe tener en cuenta:*



**Día, mes y hora de la cita**



**Nombres, apellidos y Número de identificación del paciente**

## *¿Qué sucede cuando se incumple una cita?*

“El incumplimiento injustificado a consultas, terapias, exámenes diagnósticos o cualquier tipo de servicios que se haya solicitado previamente, obliga al usuario a asistir a actividades educativas en la ESE (Ley 1438 de 2011 artículo 55)”.



Sede Porvenir Río  
ClI 12 No 5-11

Ingreso Urgencias  
ClI 2 No 2-38 este

Sede Principal  
ClI 3 No 2-15 este

Hospital  
893 2392 - 893 2397 - 827 9379

Asignación de citas (Call Center)  
893 2394 - 893 2395 - 827 6262

Referencia **827 5111**

Urgencias  
Urgencias **893 2393**

Facturación **893 2396**