

CARTA DE 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. Conócelos y compártelos con tu familia y comunidad, es tarea de todos:

El usuario tiene derecho a:

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 consientes, 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.

El usuario tiene el deber de:

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.