

## DEBERES DE LOS USUARIOS

- \*El usuario tiene el deber de tratar con el máximo respeto al personal de las Instituciones de Salud, los otros enfermos y acompañantes.
- \*El usuario tiene el deber de firmar el documento de Alta Voluntaria, en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.
- \*El usuario tiene el deber de responsabilizarse del uso adecuado de los servicios de salud, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización del servicio de Urgencias.
- \*Debe cumplir a cabalidad con las obligaciones financieras derivadas de la facturación de su atención en salud.
- \*Debe presentar los documentos requeridos y actualizados al solicitar el servicio de salud
- \*El usuario tiene el deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la Institución y de los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas). Debe conocer el nombre del médico.
- \*El usuario tiene el deber de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las Instituciones de Salud.
- \*Debe participar en las actividades de Promoción de la salud propuestas por la Red de Salud Centro ESE para promover un estilo de vida saludable.
- \*Debe cumplir con las citas asignadas y los horarios de atención de las IPS.
- \*El usuario tiene el deber de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en la Red de Salud Centro ESE

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- \*El usuario tiene derecho a la confidencialidad de toda información con su proceso, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible, y a que quede constancia escrita de ello: Historia clínica.
- \*El usuario tiene derecho a recibir información completa, continuada y comprensible, de todo lo relativo a su proceso de salud enfermedad, y a conocer los servicios de salud que ofrece el Sistema de Seguridad Social en Salud.

\*El usuario tendrá derecho a la libre escogencia del profesional en salud y de la IPS para su atención.

\*El usuario tiene derecho a aceptar o no, ser parte de investigaciones, será imprescindible la autorización por escrito del paciente.

\*El usuario tiene derecho a conocer los medios formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las Instituciones. Tiene derecho, así mismo a recibir una respuesta.

\*El usuario tiene derecho a morir dignamente y a que se respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad..

\*El usuario tiene derecho a recibir una atención integral en salud, según el nivel de complejidad de la ESE. La atención inicial de Urgencias se realizará sin que medie ninguna limitación.

\*El usuario tiene derecho al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin discriminación por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.

\*El usuario tiene derecho a la libre escogencia del tratamiento propuesto, previo consentimiento, excepto: cuando la urgencia no permita demoras, cuando el no seguir tratamiento suponga un riesgo para la salud pública, cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares o personas legalmente responsables

\*El usuario tendrá derecho a negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el punto 5, debiendo para ello solicitar el Alta voluntaria.

\*El usuario tiene derecho al correcto funcionamiento de los servicios ofrecidos por la ESE y a condiciones aceptables de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a su intimidad.

\*El usuario tendrá derecho a un régimen de visitas en caso de hospitalización.