

Derechos de los usuarios

1. Derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el personal de la salud.
2. Derecho a mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica y que solo con su autorización o por parte de las autoridades competentes puedan darse a conocer.
3. Derecho a recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
4. Derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los valores a cancelar por los servicios prestados.
5. Aceptar o rechazar procedimientos o tratamientos ordenados, dejando expresa constancia escrita a su decisión.
6. Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud sin discriminación y respetando sus opiniones personales.
7. Recibir los servicios de salud en condiciones de habilitación, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
8. Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas y sugerencias, así como a recibir respuesta oportuna.
9. Morir con dignidad y respeto de su voluntad.
10. Para la verificación de derechos se solicitará únicamente el documento de identidad y/o documentación requerida por su asegurador.

Deberes de los usuarios

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de la salud.
3. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
4. Hacer uso racional de los recursos dispuestos para su atención.
5. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.
6. Cumplir con las obligaciones financieras para la prestación del servicio.
7. Cumplir con las normas de ingreso: prohibición del porte de armas o elementos peligrosos, el ingreso o consumo de bebidas alcohólicas, consumo de tabaco o el ingreso de animales. Respetar las condiciones de circulación en áreas restringidas.
8. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o salud de las personas