

# Derechos y Deberes de los Usuarios

Cada usuario tiene **DERECHO a CONOCER:**

- ✓ Conocer los derechos y deberes que tiene en la institución.
- ✓ Conocer todo lo relativo a su atención, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje.
- ✓ Conocer que no puede ser discriminado por razón de raza, política, cultura, credo religioso o por su propia situación de salud.
- ✓ Conocer que puede presentar quejas o sugerencias al considerar que hubo fallas o existen posibilidades de mejoramiento en la prestación del servicio.
- ✓ Conocer que puede dar su consentimiento para la realización de procedimientos y aplicación de medicamentos, así como para la solicitud de su Historia Clínica.

Cada usuario tiene **DERECHO a DECIDIR:**

- ✓ El profesional de su preferencia siempre y cuando los recursos de la institución lo permitan.
- ✓ Su participación en las actividades de Investigación.
- ✓ La compañía de su familia o acudiente.
- ✓ La privacidad y el manejo confidencial de la información.
- ✓ Sobre la realización o no de procedimientos, dejando constancia escrita de ello.
- ✓ Y ser remitido oportuna y adecuadamente a otra Institución de salud.

Cada usuario tiene el **DEBER de CONOCER:**

- ✓ De forma clara y oportuna lo relativo a su estado de salud, deterioro físicos y circunstancia relacionado con su seguridad social.
- ✓ La documentación necesaria para su atención.
- ✓ Oportunamente sus quejas, felicitaciones y sugerencias sobre nuestros servicios, usando las vías y medios establecidos por tal efecto (buzones, página web, etc.).
- ✓ Novedades (cambios en los datos de identificación EPS a la cual está afiliado, lugar de residencia, teléfono, entre otros).

Cada usuario tiene **DEBER de CUIDAR:**

- ✓ Los recursos físicos de la Institución, velando por el uso adecuado de los mismos.
- ✓ Y Respetar los bienes personales y ajenos, y dejar en su sitio los elementos de uso común.
- ✓ Y tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y a los demás usuarios.