

## Derechos de los usuarios



Recibir trato digno, respetando sus creencias y costumbres.



Recibir atención respetando su privacidad.



No revelar la información de la Historia Clínica y su estado sin su autorización.



Recibir información clara de su estado de salud.



Recibir información acerca de los costos, y trámites administrativos legales definidos y requeridos para su oportuna atención.



Recibir por parte de personal calificado y con recursos adecuados, una atención segura, continua e integral, priorizando menores de 18 años.



Recibir o rechazar los tratamientos, una vez le sean explicados los riesgos y beneficios, además, si lo desea, pedir una segunda opinión.



Respetar su decisión de participar o no en investigaciones médicas y recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.



Morir con dignidad y permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural, respetando su voluntad de donar o no sus órganos.



Contar con un sistema de sugerencias y reclamaciones por la atención recibida.

## Deberes de los usuarios



Cuidar de su salud, la de su familia y comunidad.



Entregar documentación e información completa acerca de sus enfermedades y de los medicamentos que recibe.



Cumplir con las normas establecidas en la Institución para el ingreso: no armas, no animales, no fumar.



Firmar la autorización o negación de los tratamientos que va a recibir.



Seguir con responsabilidad las indicaciones dadas por el equipo de salud.



Cumplir con el horario de las citas médicas asignadas.



Cumplir con las instrucciones referentes a seguridad, aislamiento, manejo de emergencias y desechos hospitalarios que reciba por parte de la Institución, actuando de manera solidaria.



Cumplir con el pago y el trámite de las autorizaciones requeridas para recibir la atención de acuerdo a su plan de beneficios.



Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda atención y a los otros usuarios.



Cuidar las instalaciones y los equipos que le ofrece la Institución.