

Derechos de los pacientes

1

A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad, de conformidad con los recursos disponibles en la clínica y el plan de beneficios contratado con su aseguradora.

2

A recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

3

A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.

4

A solicitar atención con el profesional de salud de preferencia dentro de las opciones ofrecidas por la clínica, cambiar de médico tratante o solicitar una segunda opinión, cuando lo considere necesario y esté en las posibilidades de la institución.

5

A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.

6

A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y sobre las indicaciones y contraindicaciones de los medicamentos formulados.

7

A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos. Aceptar o rechazar la asistencia religiosa y espiritual que le ofrece la Clínica Nueva.

8

A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y poder consultarla en su totalidad en forma gratuita y a obtener copia de la misma y que ésta pueda ser conocida en los casos previstos en la ley o por terceros con su autorización.

9

A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.

10

A la provisión y acceso oportuno de tecnologías y a los medicamentos requeridos, siempre y cuando éstos cuenten con las indicaciones clínicas sustentadas con evidencia científica y los permisos necesarios para su dispensación y administración.

11

A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.

12

A estar acompañado por sus allegados, en los horarios y bajo las condiciones dispuestas por la clínica y autoridades competentes.

13

A retirarse de la institución cuando lo desee, aún en contra de la recomendación profesional, excepto en los casos en que la ley lo prohíba.

14

A la intimidad y confidencialidad de la información entregada y de las condiciones de salud y enfermedad, sin perjuicio de acceso a la misma por los familiares, en los eventos autorizados por la ley o las autoridades según determinen.

15

A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de la institución, así como a recibir una respuesta por escrito.

16

A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.

17

A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

18

A que se le respete su voluntad de participar o no en investigaciones científicas.

19

A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligado a soportar sufrimiento evitable, ni obligado a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

20

A morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de su enfermedad siga su curso natural, sin intervenciones extraordinarias, hasta la muerte.

21

A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que le corresponde asumir a los encargados en la prestación del servicio.

22

A agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

Deberes de los pacientes

1

Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad. Seguir las instrucciones y recomendaciones del personal asistencial y administrativo de la clínica en general.

2

Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

3

Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

4

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

5

Usar y cuidar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, los recursos del sistema y la clínica que se ponen a su disposición durante la atención.

6

Cumplir las normas del sistema de salud y las de la clínica, relacionadas con bioseguridad, horarios, control de ruido, ingreso de alimentos, bebidas, menores de edad, visitantes, etc.

7

Actuar de buena fe frente al sistema de salud.

8

Suministrar información oportuna, suficiente, veraz, clara y completa sobre su estado de salud, afiliación, cubrimiento y exclusiones de su empresa aseguradora de salud.

9

Asumir los pagos por los servicios prestados que no sean cubiertos por su aseguradora, tales como copagos, cuotas moderadoras, excedentes, gastos de acompañantes, entre otras.

10

Adelantar con oportunidad y diligencia los trámites de autorización y entregar la totalidad de los documentos requeridos para garantizar el cubrimiento de los servicios por el asegurador.

11

Dejar constancia escrita de sus decisiones responsables sobre la aceptación o rechazo de los planes de manejo terapéutico sugerido o salida voluntaria de la clínica.

12

Designar una persona responsable que sea el interlocutor directo con el personal de la clínica para recibir información sobre el estado de su salud y en el caso de no poder tomar decisiones, que le represente, acompañe y proporcione lo necesario durante la estancia y egreso de la clínica.