


DERECHO AL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACION	DERECHO A LA ATENCION Y RECUPERACION DE LA SALUD	DERECHO AL CONSENTIMIENTO INFORMADO	DERECHO A LA PROTECCION DE LOS DERECHOS
				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A la atención de emergencia, sin condicionamiento a la presentación de documento alguno.</li> <li>2. A la libre elección del médico o IPRESS</li> <li>3. A recibir atención con libertad de juicio clínico</li> <li>4. A una segunda opinión médica</li> <li>5. Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A ser informado adecuada y oportunamente de sus derechos en calidad de persona usuaria.</li> <li>2. A conocer el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos</li> <li>3. A recibir información necesaria y suficiente, con amabilidad y respeto, sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud, previo a recibir la atención</li> <li>4. A recibir información necesaria y suficiente sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS; así como otorgar o negar su consentimiento, salvo justificación del representante de la IPRESS.</li> <li>5. A recibir de la IPRESS información necesaria y suficiente, sobre las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas vinculadas a su atención.</li> <li>6. A recibir de su médico tratante y en términos comprensibles, información completa, oportuna y continuada sobre su propia enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento.</li> <li>7. A decidir su retiro voluntario de la IPRESS expresando esta decisión a su médico tratante.</li> <li>8. A negarse a recibir o continuar un tratamiento.</li> <li>9. Derecho a ser informado sobre la condición experimental de productos o procedimientos, así como de sus riesgos y efectos secundarios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A ser atendido por personal de la salud autorizados por la normatividad vigente</li> <li>2. A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, buen trato y sin discriminación</li> <li>3. A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos</li> <li>4. A su seguridad personal, a no ser perturbado o expuesto al peligro por personas ajenas a la IPRESS.</li> <li>5. A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía, previa conformidad del médico tratante.</li> <li>6. Al respeto del proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al consentimiento informado por escrito en los siguientes casos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar su integridad, salvo caso de emergencia.</li> <li>b. Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes</li> <li>c. Antes de ser incluido en un estudio de investigación científica</li> <li>d. Cuando reciba la aplicación de productos o procedimientos en investigación</li> <li>e. Cuando haya tomado la decisión de negarse a recibir o continuar el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida o la salud pública</li> <li>f. Cuando el paciente reciba cuidados paliativos</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A ser escuchado y recibir respuesta de su Queja o Reclamo por la instancia correspondiente, cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.</li> <li>2. A recibir tratamiento inmediato y solicitar reparación en la vía correspondiente, por los daños ocasionados en la IPRESS.</li> <li>3. A tener acceso a su historia clínica y epicrisis.</li> <li>4. Al carácter reservado de la información contenida en su historia clínica</li> </ol>

NOTA: En caso que sus derechos sean vulnerados puede acudir a SUSALUD para orientación y apoyo, así como para presentar su queja

**PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD (PAUS)**

# DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Trato con respeto y dignidad a todo personal que colabora en el establecimiento de salud.



Cumplir con las indicaciones del equipo de profesionales que lo atienden y asumir su responsabilidad en caso de no seguir las recomendaciones



Brinde toda la información necesaria de forma precisa y veraz a los profesionales que lo atienden. seguir las recomendaciones señaladas.



Respete el turno de atención y tenga en cuenta que hay normas de atención preferencial. seguir las recomendaciones señaladas.



Asuma responsablemente el cuidado de su salud y de aquellos que son más vulnerables como los menores de edad, el adulto mayor y la gestante.



Utilice las instalaciones del establecimiento de salud de forma adecuada



Respetar el flujograma de atención del establecimiento de salud.



Colabore con el cumplimiento de las normas y disposiciones del establecimiento de salud.



Cumpla oportunamente con sus citas para no interferir con el flujo de atención.



Utilice adecuadamente las vías o canales para sus consultas, reclamos y/o sugerencias, en el establecimiento de salud.



Buzón de Sugerencias, ubicado en el 1er piso.



Puedes encontrar nuestro “Libro de Reclamaciones” en el módulo de emergencias y en la plataforma PAUS. El Libro de Reclamaciones Virtual, disponible en nuestra página web: [www.clinicagonzalez.com](http://www.clinicagonzalez.com)

**PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN SALUD (PAUS)**

Lunes a viernes: 9:00am – 6:00 pm  
Sábados: 9:00 am – 1:00 pm