

Derechos y Deberes de los usuarios

Capítulo

03



3.1. Derechos

Recibir



- Servicios de salud y tecnologías de forma rápida, oportuna y continua.
- Atenciones que maximicen resultados y minimicen riesgos.
- Atención de profesionales con conocimientos y experiencia.
- Trato digno, de igualdad, incluyente y equitativo.
- Atenciones en un ambiente amigable.
- Segunda opinión de un profesional que esté dentro de la red ofertada.

Ser informado sobre



- El estado de salud mediante un lenguaje claro y comprensible.
- La promoción de la salud.
- La asesoría de la interrupción voluntaria del embarazo, asegurando un profesional idóneo y sin objeción de conciencia.
- El sistema de salud, sus derechos y costos de los servicios.
- Las razones de la no autorización del servicio por escrito.
- Cómo y dónde se presentan las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRS-F).
- No cobro de cuotas moderadoras por enfermedades catastróficas o de alto costo.

Elegir

- 
- Si acepta los tratamientos que se le indican y que el representante legal del paciente en condición de discapacidad pueda decidir, consentir o disentir sobre los tratamientos propuestos.
 - El profesional dentro de la red ofertada para su atención.
 - Participar en investigaciones o atención por personal en formación.
 - A morir dignamente.
 - A la donación y transfusión sanguínea.
 - A recibir o no apoyo espiritual.

La confidencialidad y privacidad

- 
- De la historia clínica y datos personales.
 - En el momento de la atención.
 - De los derechos sexuales y reproductivos del adolescente y población en general.

Expresar

- 
- Las inquietudes, deseos, necesidades y decisiones durante la atención.
 - En un documento de voluntad anticipada sobre sus decisiones del cuidado de su salud.



3.2. Deberes

Cumplir



- Citas, indicaciones médicas, horarios, normas del sistema de salud y de la institución.
- Pago de las cuotas moderadoras.
- Política de no uso de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas dentro de la institución.

Actuar



- Cuidar y hacer uso racional de los recursos de salud, de las instalaciones, insumos o dispositivos de uso médico entregados.
- De buena fe ante el sistema de salud.
- Sobre el cuidado integral de su salud y de su comunidad.
- Solidariamente en las situaciones que pongan en peligro la salud o la vida de las personas.

Informar



- Los datos solicitados de manera veraz, clara y oportuna para efectos del servicio.
- Todo acto o hecho que afecte el sistema de salud al que pertenece.

Respetar



- Al personal de salud, de apoyo y usuarios durante la atención.
- Las decisiones tomadas en la atención, manifestando de forma adecuada sus desacuerdos.