

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

ARTICULO 62. DERECHOS DEL CLIENTE EXTERNO. PACIENTE.

1. A elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también la Sede que le prestará la atención requerida, dentro de los recursos disponibles según su modalidad y vinculación.
2. A disfrutar de una comunicación plena, clara y con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como los procedimientos y tratamientos que se le van a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También a que sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría d edad, consientan o rechacen estos procedimientos dejando expresa constancia escrita de su decisión.
3. A recibir un trato digno y con calidez respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
4. A que todos los informes de la Historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, solo con su autorización, puedan ser conocidos.
5. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia medica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.
6. A revisar y recibir explicaciones acerca de los costos de los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las Instituciones sanitarias: Al igual que el derecho a que, en caso de emergencia, los servicios que reciban no estén condicionados al pago anticipado de honorarios y a recibir atención prioritaria en urgencias vitales en las sedes donde se ofrece el servicio.
7. Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.
8. A que se le respete la voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
9. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete la voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase Terminal de su enfermedad.
10. A un trato preferencial a discapacitados y grupo prioritario (menores de 5 años, embarazadas y adultos mayores).
11. Atención a los usuarios acorde a su grado de discapacidad.
12. A un servicio profesional, cortés y rápido.
13. A la prestación de servicios de alta calidad.
14. A la

satisfacción de sus

Sede Admón. Calle 46C No.3B-00 PBX 4884646
Hospital Joaquín Paz Borrero Carrera 7A Bis Calle 72 PBX 4184747
www.esenorte.gov.co ; Nit 805.027.287-4

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”



necesidades en salud de manera consistente con expectativas razonables de servicio.

15. A tratar con personal competente, conocedor y bien capacitado.
16. A la atención en todos los detalles cada vez que recurre al sistema de servicio al cliente.
17. A espacios para la comunicación de opiniones, quejas o cumplidos.

ARTICULO 63. DEBERES DEL CLIENTE EXTERNO. PACIENTE.

1. Procurar el cuidado integral de su salud y la de la comunidad.
2. Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
3. Facilitar la cancelación del copago en aquellas actividades a que haya lugar.
4. Suministrar información verás, clara y completa sobre su estado de salud, datos de identificación y los ingresos base de su cotización.
5. Vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores a las que refiere la Ley.
6. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de las Instituciones y profesionales que le presten atención en salud.
7. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como los servicios y prestaciones sociales laborales.
8. Tratar con dignidad y respeto al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
9. Asistir puntualmente a los controles, programas de promoción y prevención a los que esté inscrito y a las citas.

TOMADO DE: (RESOLUCION No. 373. 2.007 - OCTUBRE 25 - POR MEDIO DEL CUAL SE EXPIDE EL CODIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE ETICA DE LA RED DE SALUD DEL NORTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.)