

| | | | | |
|--|---|--|-----------------|------------|
|  <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p> | DOCUMENTO DE APOYO | | CÓDIGO | GE-S1-D22 |
| | DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA | | VERSIÓN | 2 |
| | | | VIGENCIA | 10/09/2021 |
| | PAGINA 1 DE 2 | | | |

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA

| DERECHOS | DEBERES |
|--|---|
| A recibir un trato digno y humanizado respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga. | Cumplir con las recomendaciones de los programas de promoción de la salud y gestión del riesgo. |
| A recibir atención integral, oportuna y de alta calidad. | Dar un trato cordial y respetuoso a todo el personal de la E.S.E. durante la atención. |
| A Recibir atención de urgencias sin ninguna clase de impedimento. | Asistir a las citas asignadas y avisar 24 horas antes en caso de no poder presentarse. |
| A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos | No tener doble afiliación al sistema de seguridad social. |
| A ser informado sobre su enfermedad y tratamiento por parte del personal que lo esté atendiendo. | Suministrar información oportuna, clara y suficiente para su atención. |
| A una comunicación clara y comprensible sobre los procedimientos y atención que requiera. | Cuidar las instalaciones y recursos de la E.S.E. |
| A aceptar o rechazar el tratamiento de su enfermedad después de conocer los riesgos y los beneficios. | Cumplir con las normas de la E.S.E. |
| A que sea reservada la privacidad y confidencialidad de la historia clínica. | Propender por el autocuidado, el de su familia y el de su comunidad. |
| A que se le respete su intimidad durante la atención. | Realizar los copagos y cuotas moderadoras de acuerdo al tipo de afiliación y servicio solicitado. |
| A presentar sugerencias, quejas, peticiones y reclamaciones sobre la atención recibida y/o felicitaciones, obteniendo respuesta oportunamente. | |
| A recibir información sobre los trámites administrativos, incluyendo los costos de la atención. | |

| | | | | |
|--|---|--|-----------------|------------|
|  <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p> | DOCUMENTO DE APOYO | | CÓDIGO | GE-S1-D22 |
| | DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA | | VERSIÓN | 2 |
| | | | VIGENCIA | 10/09/2021 |
| | PAGINA 2 DE 2 | | | |

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|---|--|--|
| Versión | Descripción del cambio | Fecha de aprobación |
| 1 | Elaboración de documento: | 09/12/2015 |
| 2 | Modificación del documento: Se realiza modificación estructural de los deberes y derechos de los usuarios con el fin de ser más comprensible y con esto obtener una mejora continua en el subproceso de "Planeación" | 10/09/2021 |
| Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón Lider área SIAU | Nombre: Eliana Carmenza Ordoñez Argote Contratista área planeación | |
| Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña. Contratista área Garantía de la Calidad. | Nombre: Raúl Pérez Salazar. Contratista área Garantía de la Calidad. | Nombre: Jose Antonio Muñoz Paz Contratista Tecnicocientífica. |
| Elaboró | Revisó | Aprobó |