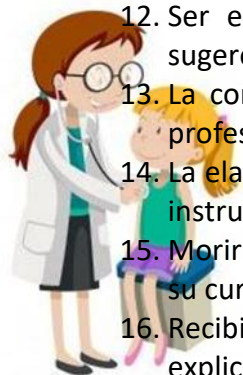
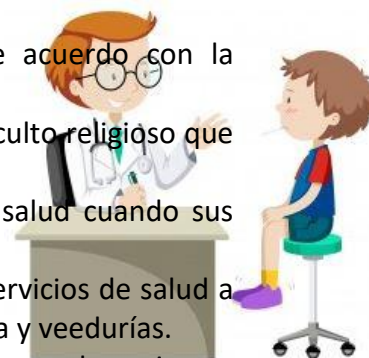


## **DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO**

Al darnos la oportunidad de prestarle nuestros servicios, la ESE Hospital Octavio Olivares garantiza a usted y su familia que todo el personal de la institución conoce y respeta los derechos y deberes de los usuarios. Todo usuario debe ejercer sin restricciones, o por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social los siguientes derechos:

### **DERECHOS**

1. Conocer junto con su familia los derechos y deberes que tiene en la institución.
2. Ser atendido por el personal de la institución con calidad, amabilidad e integralidad.
3. Recibir un trato digno respetando sus creencias, raza, ideología política y costumbres; así como las opiniones personales sobre la enfermedad que sufre.
4. Recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.
5. Disfrutar de una comunicación clara con el personal que intervenga en su atención, en la que se incluya tipo de enfermedad que padece, procedimientos que se le vayan a practicar, plan de tratamiento y riesgos que el mismo conlleve, la evolución y el pronóstico de su enfermedad.
6. Decidir libremente con su familia la realización o no de procedimientos, después de ser informados de los costos y riesgos de los mismos; Dejando constancia escrita de su decisión.
7. Tener la compañía de acudiente o seres queridos si es su deseo, sin interferir con el buen desarrollo del proceso de atención.
8. Elegir libremente el profesional de salud que le atienda, de acuerdo con la disponibilidad del hospital.
9. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.
10. Ser remitido oportuna y adecuadamente a otra institución de salud cuando sus condiciones lo ameriten.
11. Participar en la planeación, gestión, evolución y control de los servicios de salud a través de las ligas de usuarios, comités de participación ciudadana y veedurías.
12. Ser escuchado oportunamente y recibir respuesta a todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que sean generadas por usted.
13. La confidencialidad relacionada con su estado de salud y la guarda del secreto profesional dentro del marco ético legal vigente.
14. La elaboración y conservación de una historia clínica integral, veraz y legible, como instrumento para coordinar, facilitar y evaluar su atención.
15. Morir con dignidad y respetar su voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural, en la fase terminal de su enfermedad.
16. Recibir una segunda opinión por parte de otro profesional, cuando a pesar de la explicación del equipo usted tenga dudas.



17. Recibir toda la información acerca de trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en el hospital, así como las tarifas que se deben asumir por los servicios obtenidos.

## DEBERES

1. Asimismo, la ESE Hospital Octavio Olivares da a conocer a los usuarios y sus familias los siguientes deberes que contribuirán a la prestación de los servicios con calidad.
2. Practicar el auto cuidado velando por su propia salud y las de sus familiares.
3. Presentar la documentación necesaria para su atención, así como realizar sus pagos respectivos.
4. Tratar con dignidad y respeto todo el personal de la institución y los demás usuarios, contribuyendo a la buena convivencia.
5. Llegar a los servicios oportunamente en los cuales este citado o cancelar la cita mínima con dos horas de anticipación; además se deben respetar los horarios de visita.
6. Suministrar la información clara y completa sobre su estado de salud, limitaciones y requerimientos a los profesionales de salud que lo atiendan.
7. Seguir las instrucciones, recomendaciones y tratamiento dados por el equipo de salud que lo atendió, solicitando aclaraciones en los casos que no sea clara la información suministrada.
8. Informar oportunamente los cambios de información personal. (dirección, teléfono, afiliación, etc.)
9. Cuidar los recursos físicos de la institución, velando por el uso adecuado de los mismos.
10. Participar en las actividades educativas que realiza la institución.
11. Presentar oportunamente sus reclamaciones sugerencias y felicitaciones, usando las vías y medios establecidos para tal efecto.



*"EL CUERPO SANO ES EL PRODUCTO  
DE UNA MENTE SANA"*