

	DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES		
	Version: 06-2023	Estandar: Gestion de Calidad	CODIGO: GC-D-01

USERS' RIGHTS AND DUTIES

DERECHOS (RIGHTS)

- Recibir un trato con dignidad e igualdad, respetando la autonomía del paciente, sus creencias y costumbres. (Be treated with dignity and equality, respecting the autonomy of the patient, their beliefs, and customs).
- Elegir los profesionales de la salud que participan en el proceso de atención, teniendo presente los recursos disponibles en la institución. (Choose the healthcare professionals who participate in the patient process, keeping in mind the resources available in the institution).
- Disfrutar de una comunicación clara y completa con lo relativo a su estado de salud, procedimientos y los riesgos que se puedan presentar durante el proceso de atención. (Enjoy a clear and complete communication regarding the patient health status, procedures and the risks that may arise during their care process).
- Tener privacidad durante su atención, así como confidencialidad de todos los informes de la historia clínica, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible o solicitud personal y por escrito del usuario. (Have privacy during the patient care, as well as confidentiality of all medical history reports. Except for legal requirements that make it essential, or personal and written request of the user).
- Revisar y recibir explicaciones a cerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por el médico tratante como por la institución o un tercero que preste su servicio en casos de emergencia. (Review and receive explanations about the costs for the services obtained, both by the treating physician and by the institution or a third party that provides its service in case of emergency).
- Ser escuchado y obtener respuestas a sus reclamos e inquietudes. (Be heard and get answers to their complaints and concerns).

DEBERES (DUTIES)

- Acatar las instrucciones brindadas por el equipo de profesionales de la institución. (Follow the instructions provided by the institution's team of professionals).
- Tratar con dignidad, respeto, amabilidad y solidaridad al personal que le brinda atención, a los demás usuarios y visitantes (Treat with dignity, respect, kindness, and solidarity the staff that provides care, as well as other users and visitors).
- Brindar la información necesarias, clara, completa y veraz, solicitada por el personal de salud acerca de su estado clínico. (Provide the necessary, clear, complete, and truthful information about the patient clinical status requested by the healthcare professionals).
- Cuidar de su salud acatando las indicaciones del personal que lo atiende. (Take care of their health by following the instructions of the healthcare team who care for them).
- Aceptar o rechazar por escrito los procedimientos y tratamientos, una vez le han informado de los riesgos, complicaciones y beneficios. (Accept or reject procedures and treatments, once the patient has been informed of the risks, complications, and benefits).
- Autorizar una persona para que reciba la información de su estado de salud, actuando como interlocutor ante su familia. (Authorize a third person to receive information on the patient health status, acting as an interlocutor with their relatives).
- Respetar la privacidad de los demás usuarios. (Respect the privacy of other users).

	DERECHOS Y DEBERES INSTITUCIONALES		
	Version: 06-2023	Estandar: Gestion de Calidad	CODIGO: GC-D-01

- Facilitar el pago oportuno por la prestación del servicio del medico tratante y la institución. (Make the timely payment for the provision of the service of the treating physician and the institution).
- Cancelar las consultas y procedimientos programados cuando no pueda asistir. (Cancel scheduled appointments and procedures when the patient cannot attend).
- Utilizar el buzón de sugerencias y otros recursos de atención al usuario, con el fin de realizar de manera respetuosa sus quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones. (Using the suggestion mailbox and other user service resources, to make their complaints, claims, suggestions and/or congratulations in a respectful manner)
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación y demás servicios que la institución tiene disponibles para sus usuarios. (Take care of and make rational use of the resources, facilities, staff, and other services that the institution has available for its users).