

NUESTRA CARTA DE TRATO DIGNO

Derechos y Deberes de los Usuarios Sociedad Clínica Emcosalud

Jakelyne Charry Castro- Coordinadora ATUS Clínica Emcosalud

La gerencia, directivos, profesionales y demás funcionarios de la Sociedad Clínica Emcosalud, conscientes de nuestra misión institucional de brindar un servicio de salud adecuado a las necesidades y expectativas de los usuarios, ratificamos el compromiso de garantizar sus derechos constitucionales y legales en la Declaración de Derechos y Deberes.

Derechos


ATENCIÓN CON CALIDAD		TRATO DIGNO	
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente, incluso en caso de enfermedad irreversible.	A morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.	Recibir los servicios de salud que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.	Recibir protección especial y atención en salud sin ningún tipo de restricción si es niño, niña, adolescente, mujer en estado de gestación, víctima de la violencia, víctima del conflicto armado, población adulta mayor, persona con enfermedad huérfana o persona que padece enfermedad catastrófica o de alto costo.
Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre los procedimientos.	A la reserva de la historia clínica en aras del respeto a la intimidad (Ley orgánica de protección de datos 15/1999) y a solicitar copia de su historia clínica y que esta le sea entregada.	Recibir atención preferencial si es adulto mayor, persona en condición de discapacidad, menor de 5 años o madre gestante.	
Acreditar su identidad mediante el documento de identidad, sin que se le pida ningún otro documento.	Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.	Acceder de manera prioritaria a los tratamientos psicológicos y psiquiátricos que requiera como víctima de cualquier tipo de violencia sexual.	
A LA ELECCIÓN		A LA INFORMACIÓN	
Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado, dejando constancia en el consentimiento y/o desistimiento informado.	Tomar parte activa en los diferentes mecanismos de participación social como la Asociación de Usuarios, el Comité de Ética, las Veedurías, entre otros.	Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito.	Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, consentidas e informadas y conocer los riesgos de acuerdo con el tratamiento.
Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral.		Conocer información sobre los costos de la atención, de acuerdo con el tipo de aseguramiento.	

Deberes

CUMPLIMIENTO		RESPETO	
Seguir las recomendaciones dadas por el personal de salud incluyendo la de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Adoptar las medidas de seguridad según directriz institucional.	Brindar trato digno y humano al personal de la clínica y demás personas con que se relacione en el proceso de atención.	Evitar comportamientos agresivos contra el personal de la salud.
Afiliarse al sistema general de seguridad social en salud, usar adecuadamente las prestaciones y cumplir con todas las normas.	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la institución.	Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la Clínica, cumpliendo con las normas.	Respetar la condición e intimidad de los demás usuarios que estén en el servicio, controlar el volumen de la voz.
Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social.	Firmar consentimientos o desistimientos informados sobre los procedimientos y tratamientos prescritos.	Presentar la información requerida por el personal de salud de forma clara, completa y veraz, actuando de buena fe frente al sistema.	Comunicar a la familia el cuidado, atención y tratamiento prescrito por el personal de salud.
Contribuir al cuidado del medio ambiente.	Presentar documento de identidad para acceder a los servicios de salud.		Presentar felicitaciones, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre los servicios.
Pagar cuotas o copagos de forma oportuna.			
CUIDADO			
Procurar el cuidado integral de su salud, la de su familia y la de su comunidad, para disminuir los factores de riesgo y proteger la salud.			



EMCO SALUD
SOCIEDAD CLÍNICA



VIGILADO Supersalud
Asociación de Usuarios y Consumidores