

## **Conoce tus derechos y deberes**

En CHRISTUS creemos que todas las personas merecen una atención digna, segura y respetuosa. Por eso, sin importar tu raza, sexo, edad, idioma, religión, preferencias sexuales, posición económica o condición social, tienes derecho a:

### **1. Estar informado y preguntar**

- 1.1. A solicitar y recibir de las personas que lo atienden, información clara y oportuna sobre su enfermedad o estado de salud, tratamiento, riesgos y pronóstico.
- 1.2. A ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- 1.3. A preguntar y que sean aclaradas sus inquietudes, y sean escuchadas sus opiniones, quejas o reclamos respecto a la atención recibida.
- 1.4. A conocer el nombre y cargo del personal que lo atiende, y los servicios que presta la institución.
- 1.5. A solicitar información sobre las normas de la Institución.

### **2. Decidir, acceder y ser parte activa de su proceso de atención**

- 2.1. A elegir libremente el asegurador, IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- 2.2. A la libre decisión de aceptar o rechazar el tratamiento de su enfermedad luego de recibir asesoría; en caso de no poder tomar la decisión, la familia o su representante podrán hacerlo. Esta opinión debe ser tenida en cuenta y respetada.
- 2.3. A decidir si participa o no en investigaciones cuando la Institución lo invite a hacerlo, luego de recibir información acerca de los beneficios y riesgos.
- 2.4. A tener un médico o especialidad tratante responsable de su atención, debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- 2.5. A solicitar una segunda opinión médica con profesionales de la Institución y a que su asegurador valore el concepto emitido por ese profesional de salud externo.
- 2.6. A que se respete la voluntad de aceptación o negación de donación de sus órganos conforme con la ley.

2.7. A que se le brinde una atención íntegra

2.8. A que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios de manera oportuna. Si requiere un servicio que no esté incluido, también lo puede recibir.

2.9. A recibir atención profesional y continua de acuerdo con su enfermedad, sin interrupción, de manera íntegra y con el recurso ofrecido por nuestra Institución.

2.10. A que se le brinde el manejo a su dolor físico de acuerdo a su condición clínica.

2.11. A recibir o rechazar acompañamiento espiritual, moral y emocional por parte de un equipo interdisciplinario.

2.12. A ser atendido en forma oportuna y puntual, o recibir una explicación en caso de retraso en la atención.

2.13. A recibir por escrito las razones por las cuales se le niega el servicio de salud.

2.14. A recibir un trato digno, respetuoso y amable sin discriminación alguna, respetando sus creencias y costumbres, así como sus opiniones sobre los procedimientos que deban ser realizados.

2.15. A que se le proporcione la atención en salud adecuada y necesaria, evitando el daño a su integridad física y promoviendo el cuidado de su salud.

2.16. A la seguridad y calidad en la atención

2.17. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene y seguridad.

2.18. A que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata sin que le exijan documentos o dinero.

2.19. A que lo atiendan con prioridad si es menor de 18 años.

2.20. A tener protección especial cuando padece una enfermedad catastrófica o de alto costo, sin el cobro de copagos.

### **3. Privacidad y confidencialidad**

3.1. A que se respete su intimidad en la atención

3.2. A mantener estricta confidencialidad sobre su enfermedad y el contenido de la historia clínica, y que únicamente pueda ser conocida por terceros bajo su autorización o en los casos previstos por la ley.

3.3. A poder consultar la totalidad de su historia clínica de forma gratuita y obtener copia de esta.

## **Deberes**

### **1. Cuidar su salud**

- 1.1. Cumplir puntualmente las citas y procedimientos programados.
- 1.2. Cuidar su salud, la de su familia y comunidad.
- 1.3. Seguir las instrucciones sobre las preparaciones para exámenes y procedimientos.
- 1.4. Participar en su rehabilitación integral.
- 1.5. Seguir las instrucciones y recomendaciones dadas por el personal de la salud que lo atiendan, y promover su auto cuidado.

### **2. Información**

- 2.1. Aportar la información necesaria para su atención y colaborar en todos los aspectos relacionados con el cuidado y tratamiento de su enfermedad, y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

### **3. Comunicación asertiva, convivencia y seguridad**

- 3.1. Tratar con respeto a la persona que lo atiende, a los demás pacientes y sus acompañantes.
- 3.2. Evitar comportamientos agresivos contra la persona que lo atiende, los demás pacientes y su familia.
- 3.3. Respetar y cuidar las instalaciones donde se le presten dichos servicios.
- 3.4. Cuidar de sus pertenencias, siempre y cuando su condición clínica se lo permita.