

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad
 - Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
 - Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
 - Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
 - Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
 - Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
 - Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
 - Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
 - Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tomada en cuenta y respetada.
 - Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.
 - Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos
- Conocer con su familia los Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
 - Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad uno que no esté incluido también lo puede recibir.
 - Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
 - Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
 - Que atiendan con prioridad a los menores de 5 a 13 años.
 - Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
 - Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
 - Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
 - Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
 - Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud. Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.



SERVICIO
IFORMACION
ATENCIÓN
USUARIO

**¡Prestamos Servicio de
Salud con Sentido Social!**



DEBERES DE LOS USUARIOS

- Cuidar de su salud, la de su familia y la de su comunidad.
2. Cumplir las recomendaciones del personal de salud.
- Actuar de manera racional y solidaria ante las situaciones que pongan en riesgo la vida o salud de las personas.
- Tratar con dignidad al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
- Cuidar los recursos del sistema y las instalaciones de la institución de salud.
- Cumplir con las normas del sistema de salud y las propias de la institución.
- Dar información clara y completa de su estado de salud.
8. Pagar oportunamente los servicios de salud.
- Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

QUE ES SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

PARA QUE SIRVE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la IPSI AYUULEEPALA, la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y en el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de



SERVICIOS QUE PRESTA S.I.A.U

servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de la Institución.

- INFORMACIÓN
- RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, SUGERENCIAS
- DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

• CA-



PACITACIÓN, SENSIBILIZACIÓN PERMANENTE.