

# Derechos y Deberes de nuestros pacientes

## Derechos

Todo paciente de los centros médicos Coomeva Medicina Prepagada, sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, preferencias sexuales, estrato socioeconómico, tiene derecho a:

### 1. Estar informado y preguntar

- 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.
- A ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- A preguntar y que sean aclaradas sus inquietudes, y sean escuchadas sus opiniones, quejas o reclamos respecto a la atención recibida.
- A conocer el nombre y cargo del personal que lo atiende, y los servicios que presta la institución.
- A solicitar información sobre las normas de la Institución.

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

- A elegir libremente el asegurador, IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- 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.
- 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.
- A tener un médico o especialidad tratante responsable de su atención, debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- 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.
- A que se respete la voluntad de aceptación o negación de donación de sus órganos conforme con la ley.

### 3. A que se le brinde una atención integra

- 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.
- A recibir atención profesional y continua de acuerdo con su enfermedad, sin interrupción, de manera integral y con el recurso ofrecido por nuestra Institución.
- A que se le brinde el manejo a su dolor físico de acuerdo a su condición clínica.
- A recibir o rechazar acompañamiento espiritual, moral y emocional por parte de un equipo interdisciplinario.
- A ser atendido en forma oportuna y puntual, o recibir una explicación en caso de retraso en la atención.
- A recibir por escrito las razones por las cuales se le niega el servicio de salud.
- 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.

- 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.

### 4. A la seguridad y calidad en la atención

- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene y seguridad.
- A que, en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata sin que le exijan documentos o dinero.
- A que lo atiendan con prioridad si es menor de 18 años.
- A tener protección especial cuando padece una enfermedad catastrófica o de alto costo, sin el cobro de copagos.

### 5. Privacidad y confidencialidad

- A que se respete su intimidad en la atención.
- 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.
- A poder consultar la totalidad de su historia clínica de forma gratuita y obtener copia de esta.

## Deberes

### 1. Cuidar su salud

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

### 2. Información

- 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

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