

Todos nuestros pacientes tienen derecho a:

Recibir atención médica oportuna en un entorno seguro y con altos estándares de calidad.

Recibir un trato cálido, digno y humano independiente de sus creencias, costumbres, ideología, procedencia, condición económica o nivel educativo.

Contar con su privacidad a lo largo del proceso, a la **protección de sus datos**, y a la confidencialidad de la historia clínica, salvo por su explícita autorización para ser transferida y conocida por otros, de acuerdo a la regulación colombiana.

Tomar las decisiones informadas sobre su tratamiento con base en la información entregada por los especialistas de la institución.

Recibir educación sobre los aspectos esenciales para la comprensión de su diagnóstico y tratamiento.

Solicitar información profesional de los especialistas y a elegir por cuál de ellos desea ser atendido.

Recibir información en un lenguaje comprensible y claro sobre todo lo relativo a su diagnóstico y alternativas de tratamiento, incluyendo procedimientos, probabilidades de éxito, costos y riesgos.

Solicitar acompañamiento para la lectura y firma de los contratos y consentimientos.

Decidir sobre su participación en estudios médicos y/o investigaciones, y a entender los objetivos, métodos, posibles beneficios y riesgos, pudiendo retirarse voluntariamente en cualquier momento.

Expresar sus reclamos, sugerencias o quejas, y a recibir una respuesta formal y oportuna de parte de la institución.

Deberes

Todos nuestros pacientes tienen el deber de:

Entregar correctamente sus datos personales y los de su pareja (si aplica), y brindar **información fidedigna** a cerca de su estado de salud e historia clínica.

Cumplir con los horarios asignados para citas y procedimientos, e informar previamente en caso de no poder asistir.

Cumplir adecuadamente con las indicaciones médicas entregadas por los especialistas y el personal asistencial para el buen desarrollo de su tratamiento.

Cumplir responsablemente con los compromisos administrativos derivados de la realización de su tratamiento como la firma de los contratos y consentimientos, y el pago de los servicios prestados.

Asumir la responsabilidad por el no cumplimiento de las indicaciones médicas y/o compromisos administrativos.

Informar oportunamente a la institución sobre cualquier reacción adversa que presente durante el tratamiento, ya sea por el uso de medicamentos, o antes/después de un procedimiento.

Reportar a los especialistas o al personal asistencial **si presenta síntomas** o cambios en su estado de salud.

Utilizar los canales dispuestos por la institución para solicitar información o para manifestar sus reclamos, sugerencias, quejas o felicitaciones.

Dar un trato respetuoso a todo el personal que presta un servicio a lo largo de su proceso, así como a los demás pacientes y sus acompañantes.

Hacer **uso adecuado** de las instalaciones.