

Derechos y deberes de los pacientes



Derechos del usuario:

IMO reconoce y se compromete con el cumplimiento de los derechos de nuestros usuarios y sus familias, sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, posición económica, condición social, preferencias sexuales o de cualquier otra índole.

SER INFORMADO de forma clara, expresa, permanente, plena y sencilla sobre:

- Sobre lo relacionado con su proceso de atención, los costos de los servicios prestados o en dado caso a la prestación de servicios sin costo, copagos o cuotas moderadoras.
- Sobre los medios por los cuales se pueden presentar felicitaciones, reclamaciones, quejas, reclamos, sugerencias y demás.

DECIDIR:

- Sobre los profesionales de salud de su preferencia para que le presten el servicio requerido según la disponibilidad de profesionales en el Instituto.
- Sobre los procedimientos y tratamientos que le recomiendan.

RECIBIR:

- La mejor atención que le pueda brindar la institución, de acuerdo con sus necesidades de salud y con la mejor evidencia científica disponible.
- Un trato digno, amable y cordial respetando su intimidad, privacidad, creencias y costumbres por parte de todos los colaboradores.
- Una atención oportuna y puntual, sin retrasos injustificados, de acuerdo con su condición de salud y garantizando continuidad y calidad en el servicio.
- Un manejo confidencial de su información, privacidad de la historia clínica, o acceder a ella según los términos establecidos por la ley.
- Servicios de salud en condiciones de higiene y seguridad.
- Información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas.

SOLICITAR:

- Una segunda opinión médica si no está de acuerdo con el tratamiento propuesto.
- Respuesta oportuna a sus inconformidades sobre el proceso de atención.

Son deberes de las personas:

Relacionados con el servicio de salud, los siguientes: Los usuarios y sus familias asumen la participación en el cumplimiento de los DEBERES O RESPONSABILIDADES que garantizan la seguridad en la atención y una sana convivencia, por lo anterior se comprometen:

INFORMAR:

- Su estado de salud actual y los antecedentes de su enfermedad.
- La cancelación de sus citas o procedimientos con al menos 24 horas de anticipación y el motivo de cancelación.

CUMPLIR:

- Las normas del sistema de salud y de la Institución
- Los horarios de las citas y procedimientos programados; así como las recomendaciones dadas por los profesionales de la salud.
- Con el pago oportuno de los servicios prestados según corresponda.
- Las recomendaciones dadas por el personal de salud incluyendo la de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

CUIDAR:

- De su salud, la de su familia y comunidad, actuando de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Las instalaciones, recursos y los implementos utilizados para su atención.

RESPETAR:

- El personal que lo está atendiendo, brindándole un trato digno y cordial
- La intimidad de los demás usuarios, así como sus creencias y/o costumbres.

