



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

MEDICITY S.A.S. tiene en cuenta a sus usuarios (paciente/familia) sin importar el género, antecedentes culturales, posición socio económica, nivel educativo, creencias religiosa e ideológicas; promoviendo así la prestación de un servicio médico especializado con sentido humano que tienen impacto en la respuesta del tratamiento del paciente.

DERECHOS

Mi derecho a la confidencialidad

1. Tiene el derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso en **MEDICITY**, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindibles.
2. Se respetará el carácter privado de la información generada por los servicios prestados (historia clínica), este documento será sometido a reserva; únicamente podrá ser conocido por terceros con previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.

Mi derecho a la información asistencial

1. Conocer la identidad del personal médico y demás profesionales de la salud que tendrá la responsabilidad de su cuidado.
2. A recibir en un lenguaje comprensible, información completa, veraz y continua, verbal y escrita, sobre su estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo el propósito, método, duración probable y beneficios que se esperan, así como sus riesgos y las secuelas, de los hechos o situaciones causantes de su deterioro y de las circunstancias relacionadas con su seguridad social. En caso que el usuario no quiera o no pueda manifestar recibir dicha información, este deberá autorizar legalmente a un familiar.
3. Recibirá información y explicación completa, cuando por razones médicas debiera ser remisionado a otros procedimientos.
4. Derecho recibir educación a nivel individual y familiar sobre su enfermedad, tratamiento y las formas de autocuidado para un proceso médico eficiente.

Mi derecho a la información institucional

1. Tiene derecho a recibir información acerca de los requisitos necesarios para acceder a los servicios que presta **MEDICITY**.
2. Conocerá los servicios cubiertos y no cubiertos de acuerdo a la seguridad social que posea.
3. El usuario tiene derecho a obtener información institucional telefónicamente y hacer contestadas todas sus dudas e inquietudes.
4. El paciente o persona a cargo podrá examinar su cuenta y recibir una explicación de esta, cualquiera que sea la fuente de pago.

COPIA CONTROLADA

MANEJO EFICIENTE DE LOS RECURSOS: Economizamos papel, economizamos recurso.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este documento es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona u organización a quien está dirigida. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, distribución, difusión o copia de este documento está prohibida y puede ser sancionada por la ley.



Fecha	20-Feb-2013
Versión	0.1
Páginas	2 de 3

Mi derecho a las reclamaciones y sugerencias

1. El usuario tiene derecho a conocer el proceso formal para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
2. A presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que promuevan el mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios de **MEDICITY**.
3. Tiene derecho a sí mismo a recibir una respuesta verbal o escrita de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
4. Igualmente si es su deseo comunicarse con la gerencia de **MEDICITY**, el equipo de trabajo debe dar orientación para facilitar dicha comunicación.

Mi derecho a la autonomía de decisión

1. El usuario tendrá el derecho de ser informado del listado de médicos adscritos a **MEDICITY** para efectuar libre escogencia de su médico tratante.
2. Si el usuario estima necesario, efectuar cambio de medico tratante, debe efectuar dicha solicitud por escrito a la Dirección Científica de **MEDICITY**.
3. A una segunda opinión médica, de acuerdo con la regulación específica que a tal efecto se establezca.
4. Tiene derecho a negarse a recibir tratamiento, sin atender las recomendaciones del médico tratante debiendo para ello presentar solicitud escrita.
5. El usuario tiene derecho a que no se realicen en su persona investigaciones, experimentos o ensayos clínicos sin una información previa sobre métodos, riesgos y fines. Será imprescindible la autorización por escrito del paciente (Consentimiento Informado).
6. La persona responsable ante la ley de tomar decisiones acerca del cuidado médico de un paciente posee los derechos del mismo, inclusive en el caso que el paciente no esté en condiciones de autodeterminarse y sea menor de edad.

Mi derecho a la prestación del servicio

1. Derecho a recibir atención especializada y tratamiento con la mejor evidencia medica de acuerdo con los avances científicos.
2. Recibir cuidado médico continuo.
3. El usuario tiene derecho al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, racial, económico, moral, religioso e ideológico.
4. Tiene derecho a que la institución le proporcione unas condiciones aceptables de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad. Para el caso de consulta externa un consultorio con las especificaciones según la ley vigente para Sistema de Habilitación de IPSs.
5. El derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico.

Mi derecho a la documentación

1. El usuario tiene derecho a que su proceso medico tenga constancia por escrito o en soporte

COPIA CONTROLADA

MANEJO EFICIENTE DE LOS RECURSOS: Economizamos papel, economizamos recurso.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este documento es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona u organización a quien está dirigida. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, distribución, difusión o copia de este documento está prohibida y puede ser sancionada por la ley.



PROCESO REALIZACIÓN: CENTRO DE INVESTIGACIONES Y CONSULTA EXTERNA,
MANEJO ATENCION INTEGRAL PACIENTE REUMATOLOGIA, APOYO DIAGNOSTICO
Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA

DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DEL
USUARIO

Fecha	20-Feb-2013
Versión	0.1
Páginas	3 de 3

técnico adecuado y genere registros clínicos. Esta información constituye la historia clínica.

2. El usuario tiene derecho a acceder a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
3. Al igual tiene derecho el usuario a solicitar certificaciones de su proceso medico y estado de salud de acuerdo con la legislación vigente.
4. El usuario tiene derecho a que se le brinde soporte documental de los pagos efectuados por efectos de la prestación del servicio.

DEBERES

Con respecto a los deberes que el usuario tiene para con **MEDICITY**:

1. Presentar la documentación (Carné y documento de identificación).
2. Presentar a los funcionarios de la institución remisión u orden de servicio.
3. Proporcionar información oportuna, clara, veraz y completa de su estado de salud y de los hechos o situaciones causantes de su alteración, para que el equipo de profesionales de **MEDICITY** pueda brindarle el cuidado apropiado y el diligenciamiento completo de la historia clínica.
4. Tratar con respeto y seriedad al personal que **MEDICITY** dispone para la prestación del servicio.
5. Colaborar si es su voluntad en el tratamiento establecido por el médico especialista y los profesionales de la salud que le apoyan, ya que esto permite un proceso medico continuo y eficiente.
6. Procurar que usted y los suyos, sean parte activa del tratamiento médico asignado.
7. Dejar constancia escrita cuando no es su voluntad acatar las indicaciones del médico tratante o procedimiento.
5. Cumplir con los procedimientos para solicitud de historia clínica y certificaciones de servicios establecidos por **MEDICITY**, ya que estos velan por el respeto y confidencialidad de la información de los registros clínicos que reposan en la IPS.
6. Utilizar los procedimientos establecidos por el departamento de "Dirección De Calidad" para lo concerniente a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
8. Colaborar con el cumplimiento de normas e instrucciones de **MEDICITY**.
9. Cuidar y hace uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios de **MEDICITY**.
10. Acatar los procedimientos determinados por **MEDICITY** para prestar servicios médicos eficientes.
11. Cancelar oportunamente y/o facilitar la cancelación de los servicios prestados y horarios profesionales. (Copagos – Cuotas Moderadoras)
12. Respetar la intimidad de los demás pacientes que reciben servicios en **MEDICITY**.
13. El usuario tiene el deber de exigir que se cumplan sus derechos.

COPIA CONTROLADA

MANEJO EFICIENTE DE LOS RECURSOS: Economizamos papel, economizamos recurso.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este documento es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona u organización a quien está dirigida. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, distribución, difusión o copia de este documento está prohibida y puede ser sancionada por la ley.