

La Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Sena - Clínica Nueva, adopta los derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud, contemplados en la normatividad vigente.

Toda persona se atiende sin restricciones de raza, sexo, edad, idioma, religión, opinión política, posición económica o condición social, y se le garantiza el ejercicio pleno de todos los derechos. Para lo cual tiene estrategias de divulgación y cumplimiento, con evaluación, seguimiento y retroalimentación a los trabajadores, pacientes, familia, acompañantes y visitantes.

Deberes:



Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad. Seguir las instrucciones y recomendaciones del personal asistencial y administrativo de la clínica en general.



Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.



Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.



Usar y cuidar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, los recursos del sistema y la clínica que se ponen a su disposición durante la atención.



Cumplir las normas del sistema de salud y las de la clínica, relacionadas con bioseguridad, horarios, control de ruido, ingreso de alimentos, bebidas, menores de edad, visitantes, etc.



Actuar de buena fe frente al sistema de salud.



Suministrar información oportuna, suficiente, veraz, clara y completa sobre su estado de salud, afiliación, cubrimiento y exclusiones de su empresa aseguradora de salud.



Asumir los pagos por los servicios prestados que no sean cubiertos por su aseguradora, tales como copagos, cuotas moderadoras, excedentes, gastos de acompañantes, entre otras.



Adelantar con oportunidad y diligencia los trámites de autorización y entregar la totalidad de los documentos requeridos para garantizar el cubrimiento de los servicios por el asegurador.



Dejar constancia escrita de sus decisiones responsables sobre la aceptación o rechazo de los planes de manejo terapéutico sugerido o salida voluntaria de la clínica.



Designar una persona responsable que sea el interlocutor directo con el personal de la clínica para recibir información sobre el estado de su salud y en el caso de no poder tomar decisiones, que le represente, acompañe y proporcione lo necesario durante la estancia y egreso de la clínica.

Derechos:



A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad, de conformidad con los recursos disponibles en la clínica y el plan de beneficios contratado con su aseguradora.



A recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.



A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.



A solicitar atención con el profesional de salud de preferencia dentro de las opciones ofrecidas por la clínica, cambiar de médico tratante o solicitar una segunda opinión, cuando lo considere necesario y esté en las posibilidades de la institución.



A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.



A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y sobre las indicaciones y contraindicaciones de los medicamentos formulados.



A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos. Aceptar o rechazar la asistencia religiosa y espiritual que le ofrece la Clínica Nueva.



A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y poder consultarla en su totalidad en forma gratuita y a obtener copia de la misma y que ésta pueda ser conocida en los casos previstos en la ley o por terceros con su autorización.



A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.



A la provisión y acceso oportuno de tecnologías y a los medicamentos requeridos, siempre y cuando éstos cuenten con las indicaciones clínicas sustentadas con evidencia científica y los permisos necesarios para su dispensación y administración.



A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.



A estar acompañado por sus allegados, en los horarios y bajo las condiciones dispuestas por la clínica y autoridades competentes.



A retirarse de la institución cuando lo desee, aún en contra de la recomendación profesional, excepto en los casos en que la ley lo prohíba.



A la intimidad y confidencialidad de la información entregada y de las condiciones de salud y enfermedad, sin perjuicio de acceso a la misma por los familiares, en los eventos autorizados por la ley o las autoridades según determinen.



A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de la institución, así como a recibir una respuesta por escrito.



A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.



A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.



A que se le respete su voluntad de participar o no en investigaciones científicas.



A no ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligado a soportar sufrimiento evitable, ni obligado a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.



A morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de su enfermedad siga su curso natural, sin intervenciones extraordinarias, hasta la muerte.



A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que le corresponde asumir a los encargados en la prestación del servicio.



A agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.