

A continuación, se describen los deberes y derechos de los usuarios implementados en la IPS **MOVAVID SAS ZOMAC**:

#### **4.1. DEBERES DEL USUARIO**

- ✓ Autoprotección y cuidado de la salud: personal, familiar y de la comunidad.
- ✓ Presentar la documentación necesaria para su atención.
- ✓ Tratar con amabilidad, dignidad y respeto a los colaboradores.
- ✓ Cuidar y hacer uso racional de los recursos del consultorio.
- ✓ Cumplir las citas de manera oportuna o cancelar su cita con antelación.
- ✓ Seguir las instrucciones, recomendaciones y enseñanzas de los profesionales.
- ✓ Suministrar información al personal de la salud, veraz, clara, completa y oportuna.
- ✓ Notificar los cambios de información personal de manera oportuna.
- ✓ Presentarse a la institución observando medidas higiénicas básicas.
- ✓ Presentar oportunamente sus peticiones, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre los servicios recibidos usando las vías y medios establecidos para tal efecto (Buzones, llamada post venta entre otros).
- ✓ Cumplir con los pagos (Cuota Inicial y Mensual) pactadas entre cada paciente y el consultorio.

#### **4.2. DERECHOS DEL USUARIO**

- ✓ Recibir una atención integral bajo los más altos estándares de calidad y en un ambiente de seguridad clínica.
- ✓ Recibir un trato digno y amable por parte de los colaboradores.
- ✓ Escoger libremente el profesional tratante.
- ✓ Recibir atención en sitios limpios e higiénicos y en condiciones que garanticen la privacidad.
- ✓ Elaborar y conservar la historia clínica integra, veraz, oportuna y confidencial.
- ✓ Obtener información acerca de los trámites administrativos y tarifas.
- ✓ Tener la compañía de su familia o acudiente durante la atención.
- ✓ Decidir libremente la realización o no de los procedimientos y tratamientos. (Consentimiento informado idóneo).
- ✓ Ser escuchado y obtener respuesta oportuna a sus inquietudes, quejas, peticiones y reclamos.
- ✓ Ser remitido oportuna y adecuadamente a otra institución.
- ✓ Recibir una segunda opinión por otro profesional.