

DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE PROGRAMA OXIGENOTERAPIA Y SUEÑO

DERECHOS DEL PACIENTE PROGRAMA OXIGENOTERAPIA Y SUEÑO

.....

Todo afiliado o paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a:

1

Trato digno y respetuoso.

Nuestros pacientes, sus familiares y cuidadores recibirán un trato digno, respetando sus valores, costumbres, creencias, condición física y/o de discapacidad, raza, edad y sexo, durante el proceso de atención.

2

Asistencia médica.

Nuestros pacientes tienen derecho a recibir asistencia médica de acuerdo con sus necesidades físicas, emocionales y sociales, por parte de profesionales idóneos definidos por la EPS a la cual están afiliados, para el manejo de su enfermedad, cumpliendo los protocolos establecidos para brindar una atención segura.

3

Información.

Nuestros pacientes, sus familiares y cuidadores tienen derecho a recibir la educación y entrenamiento necesarios para conocer su estado de salud, los tratamientos requeridos y riesgos derivados de los mismos, los costos asociados, y las alternativas existentes según lo definido en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.



Derechos

Siempre que lo necesites podrás presentar solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, a través de los diferentes medios que Messer tiene para ello y obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos por la ley. Contáctanos por medio de nuestro email quejasatenciondomiciliaria@messer.com.co, por teléfono, al call center 01 8000 12 42 42 o escríbenos a nuestra línea de atención a pacientes +57 3115722011, con horario Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 - Sábados de 08:00 a 12:00.

DERECHOS DEL PACIENTE PROGRAMA OXIGENOTERAPIA Y SUEÑO

- 4 Privacidad y Confidencialidad.**
Nuestros pacientes tienen derecho a ser atendidos bajo condiciones de privacidad y a que su información clínica se mantenga bajo estricta confidencialidad, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma, con su autorización, o por solicitud expresa por parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determine.
- 5 Participación.**
Nuestros pacientes, sus familiares y cuidadores podrán acceder o negarse a participar en investigaciones científicas y prácticas de docencia durante su atención; así mismo podrán ser parte activa de espacios de participación ciudadana, tales como las asociaciones de pacientes.
- 6 Consentimiento.**
Nuestros pacientes o la persona que los representen tienen derecho a ser informados del propósito de toda intervención y de los riesgos de la misma, así como las consecuencias de la no realización, de forma que cuenten con las herramientas para aceptar o rechazar la ejecución de las mismas.
- 7 Manifestar quejas, sugerencias y felicitaciones.**
Nuestros pacientes, sus familiares y cuidadores tienen derecho a expresar su inconformidad con respecto a los servicios prestados y recibir respuesta oportuna sobre la misma. Así mismo, tienen derecho a manifestar sus sugerencias y emitir felicitaciones.



Derechos

Siempre que lo necesites podrás presentar solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, a través de los diferentes medios que Messer tiene para ello y obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos por la ley. Contáctanos por medio de nuestro email quejasatenciondomiciliaria@messer.com.co, por teléfono, al call center 01 8000 12 42 42 o escríbenos a nuestra línea de atención a pacientes +57 3115722011, con horario Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 - Sábados de 08:00 a 12:00.

DERECHOS DEL PACIENTE PROGRAMA OXIGENOTERAPIA Y SUEÑO

8

Comunicación

Disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales, y en caso de enfermedad, estar informado de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.



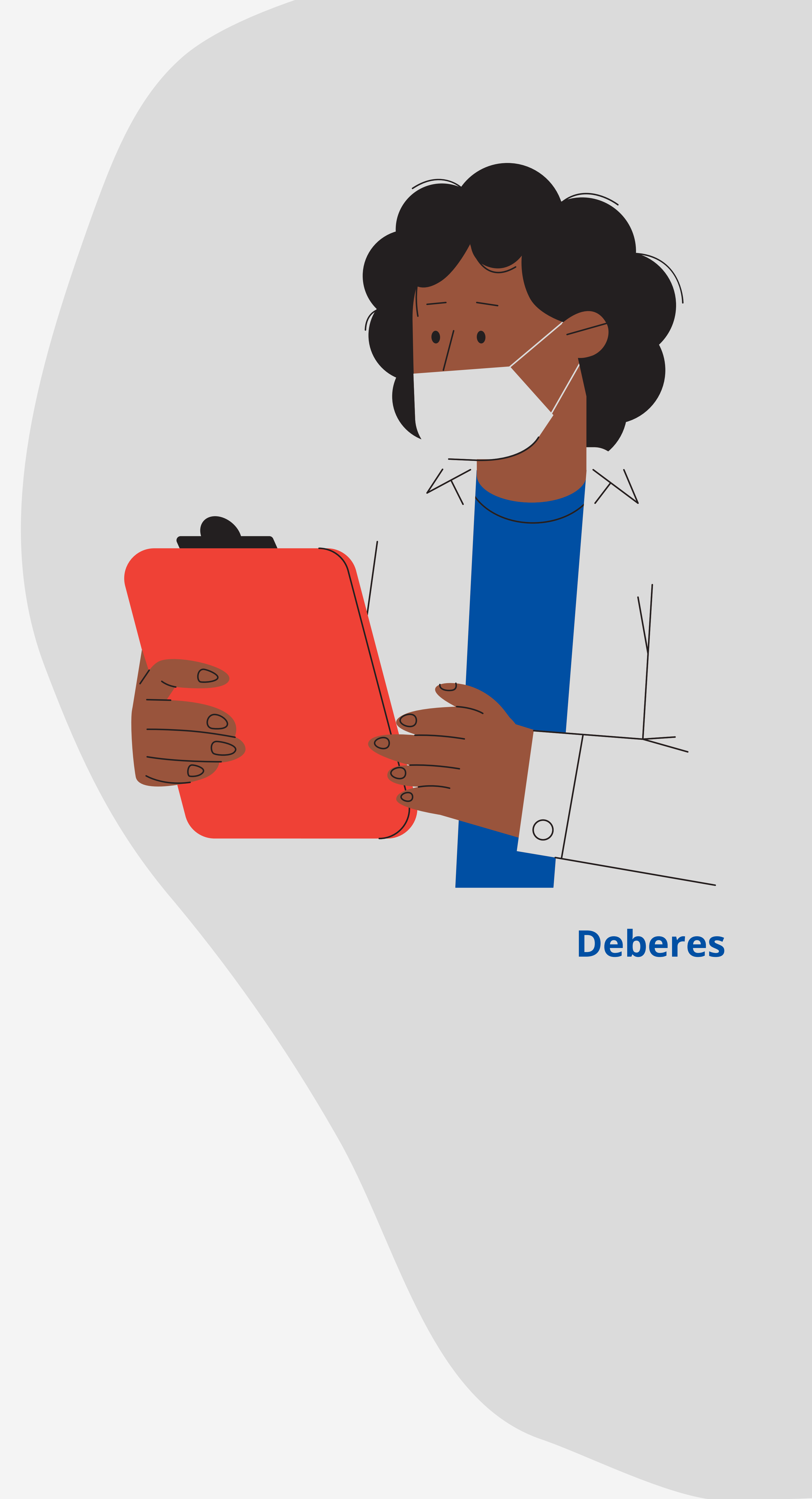
Derechos

Siempre que lo necesites podrás presentar solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, a través de los diferentes medios que Messer tiene para ello y obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos por la ley. Contáctanos por medio de nuestro email quejasatenciondomiciliaria@messer.com.co, por teléfono, al call center 01 8000 12 42 42 o escríbenos a nuestra línea de atención a pacientes +57 3115722011, con horario Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 - Sábados de 08:00 a 12:00.

DEBERES DEL PACIENTE PROGRAMA OXIGENOTERAPIA Y SUEÑO

.....

- 1 Trato digno al personal.**
Nuestros pacientes, sus familiares y cuidadores deberán brindar un trato digno y respetuoso al personal administrativo y asistencial que les atiende y así mismo, ser respetuosos con los demás pacientes, familiares y acompañantes.
- 2 Cuidado integral de su salud.**
Nuestros pacientes, sus cuidadores y familiares deben velar por la conservación, mejoramiento y recuperación de su salud, la de los miembros de su familia y su comunidad.
- 3 Suministrar información.**
Nuestros pacientes, sus cuidadores y familiares deben dar información oportuna, clara, veraz y completa, de las circunstancias relacionadas con su estado de salud y de los hechos o situaciones causantes de su deterioro, así como de las circunstancias relacionadas con el estado de su afiliación a la seguridad social.
- 4 Cumplir las normas e instrucciones durante la atención en salud.**
Nuestros pacientes, sus cuidadores y familiares deberán cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que los atiendan con los reglamentos de la institución.



Deberes

Siempre que lo necesites podrás presentar solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, a través de los diferentes medios que Messer tiene para ello y obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos por la ley. Contáctanos por medio de nuestro email quejasatenciondomiciliaria@messer.com.co, por teléfono, al call center 01 8000 12 42 42 o escríbenos a nuestra línea de atención a pacientes +57 3115722011, con horario Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 - Sábados de 08:00 a 12:00.

DEBERES DEL PACIENTE PROGRAMA OXIGENOTERAPIA Y SUEÑO



- 5 Usar adecuada y racionalmente los servicios.**
Nuestros pacientes, sus cuidadores y familiares deberán cuidar y hacer buen uso de los recursos, instalaciones y equipos, así como de los servicios que se les prestan.
- 6 Firmar el disentimiento.**
Nuestros pacientes y/o sus familias, deberán asumir las consecuencias, cuando se rehúsen al tratamiento sugerido o no sigan las instrucciones dadas por el personal que les brinda la atención.
- 7 Asumir copagos, cuotas moderadoras y costos no cubiertos.**
Los pacientes, o en su representación sus cuidadores o familiares, deben cancelar cuando así corresponda, los copagos y cuotas moderadoras que se generen en su atención de salud, así como estar al día con los pagos de su afiliación a la seguridad social. Adicionalmente, deben cubrir los costos no cubiertos por su EPS o entidad responsable de pago.
- 8 Auto cuidado.**
Los pacientes, deben propender por su auto cuidado, el de su familia y el de su comunidad.



Deberes

Siempre que lo necesites podrás presentar solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, a través de los diferentes medios que Messer tiene para ello y obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos por la ley. Contáctanos por medio de nuestro email quejasatenciondomiciliaria@messer.com.co, por teléfono, al call center 01 8000 12 42 42 o escríbenos a nuestra línea de atención a pacientes +57 3115722011, con horario Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 - Sábados de 08:00 a 12:00.