



Cartilla de Derechos y Deberes

Te invitamos a conocer tus derechos y cumplir con tus deberes durante tu atención en la Clínica Imbanaco.

Tienes derecho a:

Conocer

- La información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento.
- Los posibles eventos adversos que puedan presentarse durante tu atención.
- La información de tu historia clínica y resultados.
- Los costos del servicio que debes cancelar.



Recibir

- Un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad.
- Confidencialidad y privacidad durante tu atención.
- Una atención clínica con la mejor calidad posible.
- Una segunda opinión médica cuando lo consideres necesario.
- Una atención en la que se respeten tus creencias, religión, raza, identidad de género o discapacidad física o cognitiva.
- Una atención compasiva con tu situación.
- Contacto con tu familia.



Preguntar

- Sobre cualquier duda que tengas al respecto de la atención que estás recibiendo.
- Dónde y con quién reportar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
- Los efectos secundarios de los medicamentos que estás recibiendo.
- Cómo autocuidarte en tu hogar al egreso de la clínica.



Elegir

- Libremente al médico tratante o solicitar cambio del mismo siempre y cuando esté dentro del grupo médico de la institución.
- Cuáles integrantes de tu grupo familiar pueden recibir información sobre tu estado de salud y participar en las decisiones sobre tu atención.
- Aceptar, rehusar o detener un tratamiento.
- Participar activamente en tu proceso de atención.

Tus deberes son:



Informar

- Sobre tu estado de salud, incluidos los antecedentes clínicos y quirúrgicos.
- Sobre los medicamentos que consumes habitualmente en tu hogar.
- La aceptación o rechazo del tratamiento.
- Alergias o limitaciones que tengas.



Respetar

- Al personal de la Clínica San Rafael, a otros pacientes y sus familiares.
- Nuestra filosofía y valores institucionales
- Respetar el Protocolo de Bioseguridad de la Institución.



Cumplir

- Con el cuidado de las instalaciones y equipos a tu disposición.
- Las recomendaciones y prescripciones médicas.
- Con no grabar o filmar el proceso de atención salvo que estés debidamente autorizado.
- Con los horarios instrucciones y recomendaciones entregadas (aplica para paciente y familia)
- Con leer cuidadosamente cuando se te solicite firmar el consentimiento informado.
- Con el costo económico.

Conoce los canales de comunicación de la *Oficina de Atención al Usuario*



Horario de atención

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Sábados de 8:00 a.m. a 2:30 p.m.

Domingos y festivos de 8:00 a. m. a 1:00 p. m.

Contacto telefónico:

(PBX) 5533 333

WhatsApp: (+57) 315 612 6420

El horario de atención de estas líneas son de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m., los sábados de 7:30 a. m. a 12 p. m., domingos y festivos de 7:30 a. m. a 12 p. m.



Vía electrónica:

pqrs@sanrafaelclinica.com.co



Asousuarios

Si estás interesado en ser parte activa de esta iniciativa, comunícate a través de los siguientes canales:

Presencial

Acércate al Cubículo del S.I.A.U. (Supervisión de Atención al Usuario), ubicado en la sede principal.

Telefónico:

Línea fija: (PBX) 553 3333

Horarios de atención del S.I.A.U:

Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

Sede única:

Dirección: Calle 5E No. 43A - 35 Tequendama



www.sanrafaelclinica.com.co