

DERECHOS DE LOS PACIENTES

Atención digna e incluyente: Recibir un trato respetuoso, amable y libre de discriminación, en el que se respeten sus creencias, costumbres y opiniones sobre los procedimientos.

Acceso y calidad: Acceder a servicios y tecnologías en salud que garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.

Identificación del personal: Conocer la identidad, título profesional y cargo del personal asistencial que lo atenderá.

Acompañamiento: Estar acompañado por un familiar o allegado, según las condiciones y naturaleza del servicio.

Privacidad e higiene: Recibir atención en condiciones óptimas de bioseguridad, higiene y absoluto respeto a su intimidad.

Información y autonomía: Obtener información clara, oportuna y suficiente por parte del profesional para tomar decisiones libres e informadas sobre sus exámenes y procedimientos.

Confidencialidad: Contar con el manejo reservado de su historia clínica, la cual solo podrá ser conocida por terceros con su autorización previa o en los casos fijados por la ley.

Expresión y PQRS: Manifestar su percepción del servicio y presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones por canales presenciales o virtuales, recibiendo respuesta oportuna.

Ajustes razonables y accesibilidad auditiva: Recibir información y atención adaptada a sus necesidades de comunicación (formatos comprensibles, apoyos visuales o lenguaje accesible) que faciliten su autonomía e inclusión.

Voluntad de aceptación o rechazo: Aceptar o negar la realización de procedimientos o exámenes audiológicos, tras haber sido informado de forma clara sobre los riesgos y beneficios de su decisión.

Transparencia y orientación de costos: Recibir información previa, clara y transparente sobre las tarifas, copagos o cuotas moderadoras aplicables a sus servicios antes de la realización de cualquier procedimiento.

DEBERES DE LOS PACIENTES

Autocuidado y compromiso: Propender por el autocuidado de su salud, la de su familia y su comunidad, cumpliendo las pautas indicadas por el equipo de salud.

Información veraz y completa: Suministrar datos claros, exactos y reales sobre su estado de salud, antecedentes médicos y medicamentos, para la correcta programación y realización de sus estudios.

Cuidado de recursos e instalaciones: Cuidar y hacer un uso racional de las instalaciones, equipos, insumos y mobiliario de TU OÍDO IPS.

Cumplimiento de indicaciones: Comprender y seguir puntualmente las instrucciones de preparación previa y cuidados posteriores entregadas por el personal.

Acompañamiento obligatorio: Asistir en compañía de un adulto responsable en caso de ser menor de edad, adulto mayor o persona con discapacidad que así lo requiera.

Trato respetuoso: Dirigirse con amabilidad, respeto y cortesía al personal profesional, técnico, administrativo y a los demás usuarios dentro de la institución.

Puntualidad y cancelación: Asistir puntualmente a las citas programadas y avisar con al menos 24 horas de anticipación en caso de requerir cancelación o reasignación.

Buenas prácticas y solidaridad: Actuar de buena fe frente al sistema de salud, acatar las normas internas y obrar con solidaridad ante situaciones que pongan en riesgo la vida o salud de otros.

Trámites de historia clínica y PQRS: Conocer e informarse sobre los canales institucionales para solicitar copia de su historia clínica y para la radicación de PQRS.

Adherencia a tratamientos y tecnologías: Cumplir de manera responsable con el uso, cuidado y mantenimiento de los dispositivos auditivos prescritos o de los planes de rehabilitación sugeridos.

Verificación de identidad y documentos: Presentar su documento de identidad original y la documentación administrativa requerida para garantizar la seguridad en su atención.

Atención al Usuario (SIAU)

Para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, acérquese a nuestra recepción o escriba al correo institucional:

info@tuoido.com