

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Ser atendido con calidez y oportunidad en instalaciones seguras y confortables.
- Ser atendido por una red competente de profesionales y/o proveedores, según las opciones disponibles en la institución y la cobertura del Plan al que se encuentra afiliado.
- Recibir un trato digno con amabilidad y cortesía sin distinción del género, edad, credo, grupo étnico, preferencias sexuales y condición médica, respetando siempre sus creencias, costumbres y opiniones.
- Ser escuchado y tener respuesta adecuada y oportuna a las inquietudes e inconvenientes que se presenten.
- Recibir un manejo confidencial de toda la información relacionada con su situación personal, la cual podrá ser conocida con previa autorización del afiliado.
- Recibir información suficiente otorgada por personal de la organización, acerca del proceso de continuidad y acceso a los servicios solicitados y prestados por nuestra red de proveedores.
- Recibir atención en caso de emergencia ó urgencia vital sin condicionar tal prestación al pago anticipado.
- Ser trasladado para la atención, en un nivel de complejidad superior cuando el médico durante la atención prehospitalaria, así lo disponga.

## DEBERES DE LOS USUARIOS

- Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud, información personal, antecedentes familiares y clínicos y otras que se le soliciten durante la atención.
- Cuidar y utilizar de manera racional los recursos, las instalaciones y los servicios dispuestos para su atención y la de otros usuarios.
- Facilitar el pago y cancelar cuando corresponda, el valor de los servicios conforme a las coberturas a las que tiene derecho.
- Tratar con dignidad y respeto a cualquier persona de la organización que lo atienda.
- Cumplir las normas e instrucciones otorgadas por los profesionales que le presten atención en salud.
- Asistir a la consulta o servicio programado de manera cumplida o, en su defecto, informar oportunamente su imposibilidad de asistir con antelación de por lo menos 12 horas.
- Responder por la seguridad de sus objetos personales.
- Presentar siempre su documento de identificación que lo acredite para solicitar o recibir el servicio.