



Derechos y Deberes de los Pacientes

Conoce acerca de tus derechos y deberes en el Centro Oncológico Antioquia.

(Adaptación Ley Estatutaria 1751 de 2015, Resolución 4343 de 2012, Resolución 13437 de 1991)

Centro Oncológico Antioquia

Derechos del paciente

- Derecho a obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.
- A que usted como paciente o representante de un paciente sea escuchado y pueda plantear sus dudas e inquietudes y sean resueltas.
- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- Acceder a los servicios que estén contemplados en el plan de beneficios y convenidos con el asegurador, sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los descritos en la norma, de una manera integral, oportuna y continua.

- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- A que la historia clínica y su información sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea.
- Que ante el proceso de una enfermedad terminal sea respetada su voluntad de morir con dignidad.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
- A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
- Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- A solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por la atención y los tratamientos de salud recibidos.

Deberes del paciente

- A tratar con respeto al personal de salud y a cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- Cumplir las normas institucionales dentro de los servicios y actuar de buena fe frente a la institución.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones y tratamientos ordenados por los profesionales de salud que lo atienden.
- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

Conoce los canales de comunicación de la Oficina Defensor del Usuario



Ubicación

Ubicado en el primer piso al lado de recepción.



Horario de atención

Lunes a viernes de 8:00-10:00 a.m y 2:00-5:00 p.m



Vía electrónica

Al correo trabajosocial.coa@quironsalud.com



Contacto telefónico

604 322 1024 extensión 1001



Formato

de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones los cuales se encuentran en cada piso.



Página web.

Allí puedes encontrar un espacio para realizar tus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

[HTTPS://COA.COM.CO/](https://coa.com.co/)