

En Clínica Alcalá nuestros pacientes tienen DERECHO A:

- **A recibir un trato digno, respetando sus creencias, costumbres, privacidad e intimidad**, así como sus opiniones personales
- A **acceder** a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna, segura y de alta calidad sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno;
- A mantener una **comunicación** plena, **permanente**, expresa y clara **con el profesional de la salud tratante**; preservando su derecho a la **confidencialidad de toda la información** de sus condiciones de salud y enfermedad, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine;
- 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 dejando constancia mediante consentimiento informado.
- A que la **historia clínica 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;
- A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito;
- A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los **costos por los tratamientos de salud recibidos**;
- A que se le respete la **voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos** de conformidad con la ley;
- 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;
- **Aceptar o rechazar cualquier tratamiento** y pedir **alta voluntaria** dejando constancia de su decisión.
- Aceptar o rechazar la participación en estudios de investigación científica.
- Respetar la decisión que el proceso de muerte siga su curso natural en etapa terminal.

Usted como paciente En Clínica Alcalá tiene el DEBER DE:

- Propender por su **autocuidado**, siguiendo las recomendaciones dadas por el equipo de salud durante el proceso de atención y al egreso
- **Respetar al personal** responsable de la prestación y administración de los servicios salud;
- **Usar adecuada y racionalmente los servicios, instalaciones y recursos de la institución**,

- Aportar información **actual, clara, oportuna, suficiente y veraz de su estado de salud**, actuando de buena fe frente al sistema de salud y los servicios requeridos;
- **Conocer los mecanismos** para presentar reclamaciones, sugerencias, peticiones ante la institución de manera respetuosa hacia el equipo de salud.
- Solicitar **información y aclaración de dudas o inquietudes** respecto a la atención y/o tratamiento recibido y/o a recibir;
- **Cumplir las normas internas de la Institución**, siendo elemental el cumplimiento de protocolos de bioseguridad
- Afiliarse con su familia al Sistema de Seguridad Social en Salud, así como, mantener al día la afiliación a su EPS.