

# **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

Centro de Investigaciones Microbiológicas del Cesar

Dirección: Calle 16C #19D – 14 Barrio Dangond (Valledupar- Cesar – Colombia)

Teléfono: 5800126 – 5806696 – 3006310534

email: [cimcecorreo@gmail.com](mailto:cimcecorreo@gmail.com)

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



El objetivo del CIMCE LIMITADA con respecto a los derechos y deberes del usuario y a la ética, es ofrecer a nuestros usuarios un trato cercano y el mejor servicio. Los usuarios serán atendidos por profesionales encargados de informar en todo momento, y de llevar a cabo las relaciones económicas con el usuario y el público de manera ética. El personal tendrá como objetivos generales los siguientes:

- ▶ Informar y orientar al usuario sobre el servicio que se le ofrece.
- ▶ Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios contemplados en este documento.
- ▶ Atender y tramitar cualquier queja, reclamo y/o sugerencia con el fin de obtener una solución pronta.
- ▶ Realizar encuestas de satisfacción.

De acuerdo a la Resolución 13437 de 1991: "Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social:" Como usuario de los servicios del CIMCE LIMITADA, usted tiene los siguientes deberes y derechos:

# Derechos de los usuarios



- ▶ Garantizar el cumplimiento de los derechos que establece la constitución y la ley.
- ▶ A ser atendido sin ningún tipo de discriminación por su aspecto racial, de género, de credos políticos y religiosos, económicos y culturales, edad o su propia salud.
- ▶ A ser atendido con un trato digno, amable y cortes.
- ▶ A ser atendido por personal entrenado y competente.
- ▶ A que se le brinde un servicio con calidad, oportunidad y seguridad lo cual incluye la Protección de su integridad física.

# Derechos de los usuarios



- ▶ A disfrutar de una comunicación plena y clara con el personal del CIMCE LIMITADA, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permita al usuario obtener toda la información necesaria con respecto a los resultados de los exámenes, los procedimientos, las vacunas, etc.
- ▶ A que la información de los resultados o procedimiento recibido no sea conocida por terceros, dentro del respeto de las normas éticas, legales y administrativas que rigen el CIMCE LIMITADA, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.
- ▶ A ser escuchado y a conocer los mecanismos formales para presentar sugerencias, reclamos y quejas relacionadas con la prestación del servicio, como también a obtener respuesta de las mismas.

# Derechos de los usuarios



- ▶ A tener la compañía de sus familiares durante la atención, siempre y cuando no interfiera con el proceso.
- ▶ A que sus familiares o representantes, en caso de ser menor de edad, consientan o rechacen los procedimientos que se realizan en la toma y procesamiento de las muestras, dejando expresa constancia por escrito de su decisión.
- ▶ A conocer los derechos y deberes de los usuario que rigen en CIMCE LIMITADA.
- ▶ A que se cumplan todos los derechos anteriores sin excepción.

# Deberes de los usuarios



- ▶ Conocer los deberes y derechos de los usuarios estipulados en este documento.
- ▶ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del CIMCE LIMITADA.
- ▶ Suministrar información veraz, clara y completa al equipo de salud sobre su padecimiento, enfermedades pasadas, medicamentos que está tomando, alergias, hospitalizaciones o cirugías anteriores.
- ▶ Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones y dotación de CIMCE LIMITADA.
- ▶ Tratar con el máximo respeto y dignidad al personal que lo atiende.
- ▶ Realizar oportunamente el pago de los servicios solicitados a CIMCE LIMITADA.
- ▶ Realizar por escrito las inquietudes, reclamos y sugerencias y depositarlas en el buzón de sugerencias.

# Deberes de los usuarios



- ▶ Usted debe cumplir puntualmente las citas médicas y de servicios. Cuando no pueda asistir, informe su cancelación o aplazamiento.
- ▶ Al ingresar a la institución, no debe portar armas o cualquier elemento que ponga en riesgo la seguridad de todos, como tampoco se permite el ingreso de animales, bebidas alcohólicas y comidas.
- ▶ Respetar la intimidad y tranquilidad de los demás pacientes.
- ▶ Acatar las normas de CIMCE LIMITADA como abstenerse de fumar y cumplir puntualmente a sus citas.
- ▶ De exigir que se cumplan sus derechos.