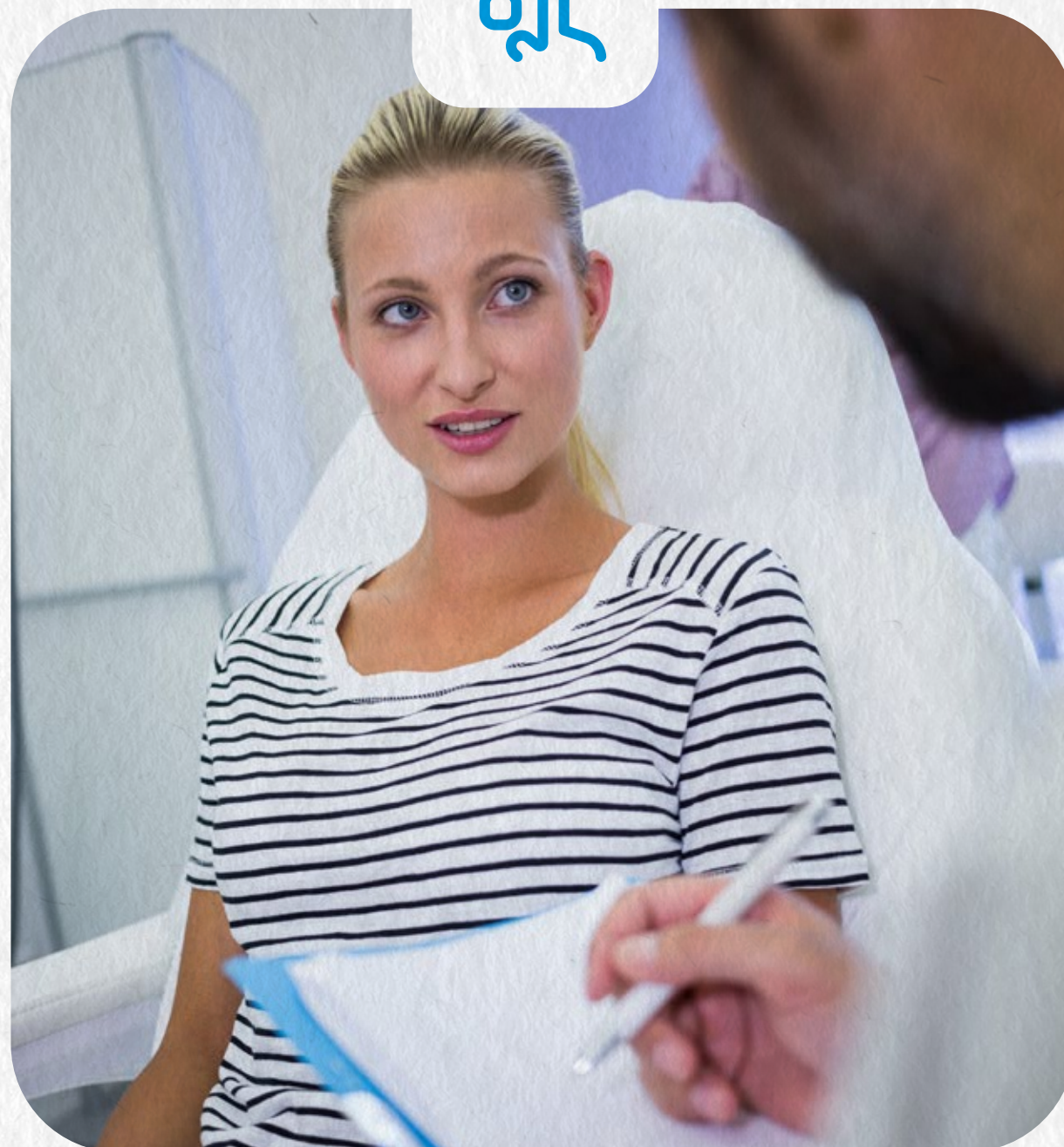




ELEGIR

Tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su atención en salud, mediante el consentimiento informado, conforme a la ley.



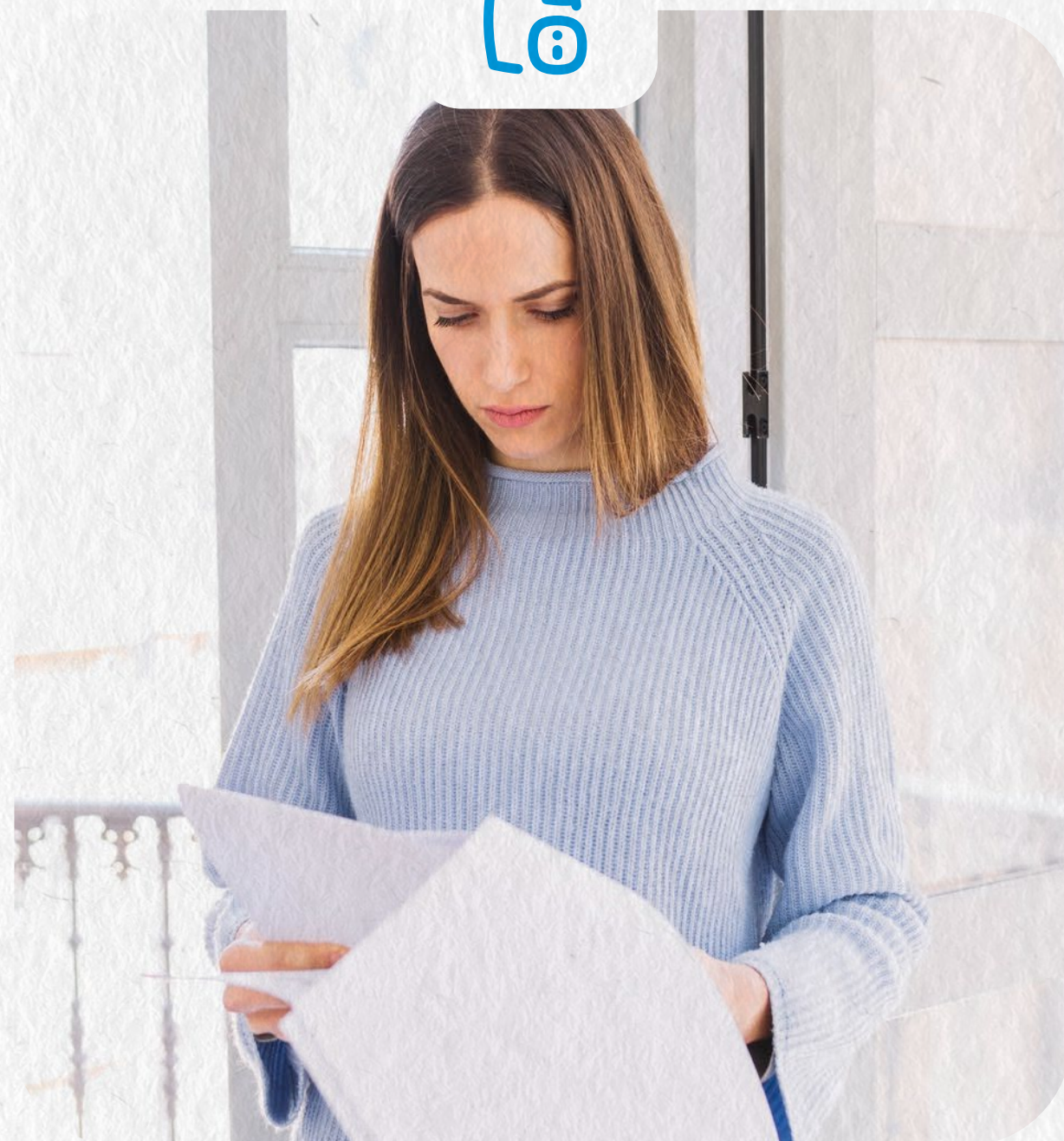
TRATO DIGNO

Recibir una atención humanizada, respetuosa y sin discriminación, con protección de su intimidad, dignidad y privacidad, garantizando la confidencialidad de la información, así como el respeto por sus creencias, valores y costumbres.



RECIBIR ATENCIÓN OPORTUNA

Recibir atención en salud de manera oportuna, continua y segura, incluyendo la atención de urgencias sin barreras administrativas, conforme a la complejidad de su condición y a la capacidad de la institución.



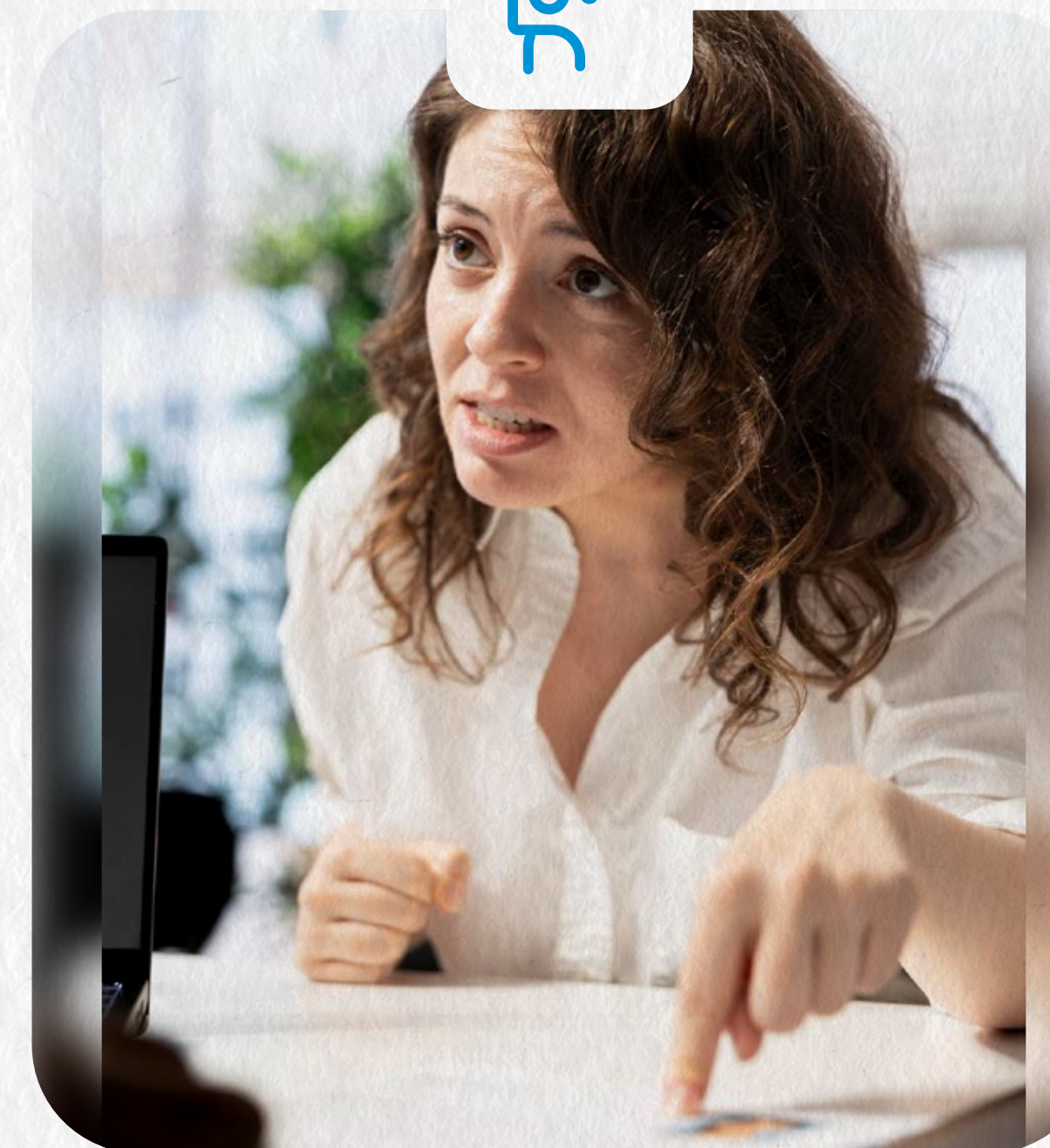
ESTAR INFORMADO

Recibir información clara, veraz y comprensible sobre su estado de salud, diagnóstico, tratamientos y pronóstico.



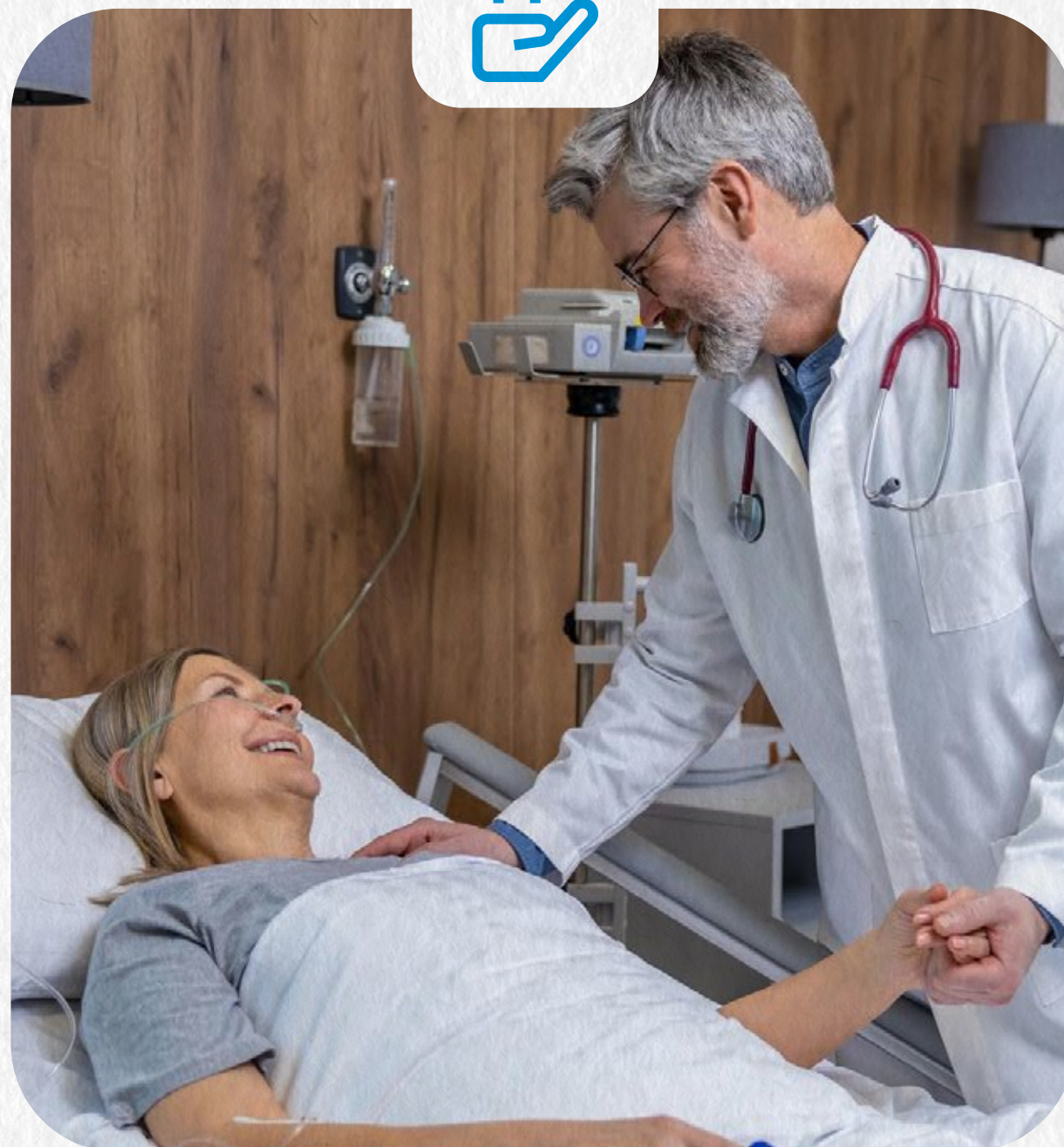
CONFIDENCIALIDAD

Recibir atención en salud garantizando la confidencialidad y protección de su información personal y clínica, conforme a la normatividad vigente, permitiendo su uso únicamente para fines asistenciales, administrativos o legales autorizados.



EXPRESAR

Presentar de manera libre y respetuosa peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) sobre la atención recibida, a través de los canales institucionales, y recibir respuesta oportuna y clara, conforme a la normatividad vigente.



ACOMPañAMIENTO

Cuando su condición clínica lo permita y según las normas institucionales.



MORIR CON DIGNIDAD

Recibir atención humanizada y respetuosa al final de la vida, conforme a su voluntad y a la normatividad vigente.



INVESTIGACIÓN

El usuario tiene derecho a aceptar o rechazar de manera libre e informada su participación en actividades de investigación, sin que esta decisión afecte la calidad, continuidad u oportunidad de la atención en salud.



DECIDIR SOBRE LA ATENCIÓN POR PERSONAL EN FORMACIÓN

Decidir de manera libre e informada si acepta o no la atención por personal en formación, con información previa y bajo supervisión profesional, sin que su decisión afecte la calidad y continuidad atención en salud.



CONOCER ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recibir información clara sobre los costos del servicio, los canales para expresar su experiencia y otros aspectos administrativos relacionados con el proceso de atención en salud.



ELEGIR PROFESIONAL

Elegir el médico para su atención y a una segunda opinión médica, de acuerdo con los recursos disponibles de la institución.

Declaración de derechos y deberes



RESPETAR

Tratar con respeto al personal de salud, a otros pacientes y cuidar las instalaciones de la institución.



AUTOCAUIDADO

Cuidar su salud y seguir las recomendaciones del equipo de salud.



COMUNICAR

Brindar información clara, veraz y completa, necesaria para una adecuada atención en salud.

Declaración de derechos y deberes



CUMPLIR

asistir puntualmente a las citas programadas, cumplir los tratamientos indicados y acatar las normas institucionales.



USO RESPONSABLE

hacer uso adecuado y responsable de los servicios y recursos del sistema de salud, evitando su utilización innecesaria o indebida y contribuyendo a una atención oportuna para todos.



PQRS y Canales de Atención al Usuario

Línea de Atención al Usuario: (604) 448 8919 · Ext. 1204

WhatsApp: 300 493 03 50

Correo electrónico: instituto@incodol.com
gestionpqrs@incodol.com

Página web: incodol.com/pqrs/

A través de estos canales **podremos gestionar tu caso de manera oportuna**, con el respaldo y seguimiento adecuado.

Estamos atentos para brindarte la mejor solución posible.