

— DECLARACIÓN DE —

DERECHOS Y DEBERES

De los usuarios

ESPAÑOL



Son Derechos de los usuarios

Clínica Medilaser S.A.S. reconoce y se compromete con el cumplimiento de los **DERECHOS** de nuestros usuarios y sus familias, sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, posición económica, condición social, preferencias sexuales o de cualquier índole.

A ser informado

De forma clara, expresa, permanente, plena y sencilla sobre:

Todo lo relacionado con su proceso de atención.

Los costos de los servicios prestados.

Los medios por los cuales se puedan presentar felicitaciones, reclamaciones, quejas, sugerencias y demás.

Las normas de la clínica.

A decidir

Los profesionales de la salud de su preferencia para que le presten el servicio requerido y, si usted lo autoriza, a ser atendido por personal en formación con supervisión.

Sobre los tratamientos y procedimientos que le recomienden los profesionales que lo atienden, sin ser sometido a tratos crueles o sufrimiento evitable.

Si participa en actividades de investigación.

Si acepta o renuncia a la donación de sus órganos de acuerdo a la **Ley 1805/2016**.



A solicitar

Una segunda opinión médica si no está de acuerdo con el tratamiento propuesto de acuerdo a la disponibilidad de profesionales.

Respuesta oportuna a sus inconformidades sobre el proceso de atención.

La reserva de su identidad si usted no desea que se sepa que está siendo atendido en la institución.

Atención sin que se trasladen las cargas administrativas que deben asumir los encargados de la prestación del servicio.

A recibir

Un trato digno, amable y cordial, respetando su intimidad, privacidad, creencias y costumbres por parte de todos los colaboradores de la clínica.

La mejor asistencia médica posible y acceso oportuno a las tecnologías de salud.

Atención agotando las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

Un manejo confidencial de su información, privacidad de la historia clínica y acceder a la misma de acuerdo a los términos establecidos por la Ley.

Servicios de salud en condiciones de higiene y seguridad.

Atención en urgencias requerida con la oportunidad establecida según **TRIAGE**, sin exigencia de documentos o dinero previo.

Apoyo espiritual o moral.

Son Deberes de los usuarios

Los usuarios y sus familias asumen la participación activa en el cumplimiento de los **DEBERES O RESPONSABILIDADES** que garantizan la seguridad en la atención y una sana convivencia, por lo anterior se comprometen:

A informar

Su estado de salud actual.

Los antecedentes de su enfermedad.

La cancelación de sus citas o procedimientos con al menos 24 horas de anticipación y el motivo de cancelación.

A cumplir

Las normas del sistema de salud.

Las normas de la clínica.

Los horarios de las citas y procedimientos programados.

Con el pago oportuno de los servicios prestados, según corresponda.

Las recomendaciones dadas por los profesionales en salud.

A cuidar

De su salud, la de su familia y comunidad actuando de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

Las prestaciones y los recursos del sistema.

De las instalaciones y los utensilios empleados para su atención.

A respetar

El personal que lo está atendiendo brindando trato digno, amable y cordial.

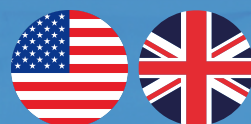
La intimidad de los demás usuarios y visitantes como también las creencias y costumbres de los mismos.

El sistema de salud actuando de buena fe.



— DECLARATION OF —
**USERS’
RIGHTS AND**
Responsibilities

ENGLISH



These are the rights of the users

Clínica Medilaser S.A.S. recognizes and is committed to ensuring the **RIGHTS** of our users and their families, regardless of race, sex, age, language, religion, political opinions, economic status, social or professional background, or any other condition.

To be informed

To receive clear, accurate, timely and simple information regarding:

Everything related to their healthcare process.

The costs of the services provided.

The means available to submit compliments, complaints, suggestions and claims.

The clinic's rules and regulations.

To make decisions

To choose the healthcare professionals they prefer, provided that they are available and, if authorized, to be treated by staff in training under supervision.

To receive information about the treatments and procedures recommended to them, without being subjected to cruel or inhumane treatment or avoidable suffering.

To participate in research activities.

To accept or refuse the donation of their organs in accordance with **Law 1805 of 2016**.



To request

A second medical opinion if they do not agree with the proposed treatment or have concerns regarding the availability of healthcare professionals.

A timely response to their concerns regarding the care provided.

Confidentiality of their identity if they do not wish it to be known that they have been treated at the institution.

Attention to ensure that the administrative responsibilities that should be assumed by those responsible for providing the service are properly addressed.

To receive

Dignified, respectful and courteous treatment, with respect for their privacy, beliefs and customs by all clinic staff.

The best possible medical care and timely access to healthcare technologies.

Care aimed at exhausting the possibilities of treatment to improve their health condition.

Confidential management of their information, privacy of their medical history, and access to it in accordance with the terms established by law.

Healthcare services under safe and hygienic conditions.

Required emergency care according to **TRIAGE**, without requiring documents or money previously.

Spiritual support.

These are the duties of the users

Users and their families actively participate in fulfilling the **DUTIES OR RESPONSIBILITIES** that ensure safety in healthcare and peaceful coexistence. Therefore, they agree to:

To provide information

Their current health condition.

Relevant information regarding their illness.

Cancellation of appointments or procedures at least 24 hours in advance, including the reason for cancellation.

To comply with

The regulations of the healthcare system.

The clinic's rules and regulations.

The scheduled times for appointments and procedures.

Timely payment for services provided, when applicable.

The recommendations provided by healthcare professionals.

To take care of

Their own health, as well as that of their family and community, acting in solidarity in situations that may endanger people's lives or health.

The clinic's facilities and resources.

The facilities and equipment used in their care.

To respect

The staff providing care, treating them with dignity, kindness and courtesy.

The privacy of other users and visitors, as well as their beliefs and customs.

The healthcare system, acting in good faith.



— DECLARAÇÃO DE —
**DIREITOS E
DEVERES**
dos Usuários

PORTUGUÊS



Esses são direitos do usuário

A **Clínica Medilaser S.A.S.** reconhece e se compromete com o cumprimento dos **DIREITOS** de nossos usuários e seus familiares, independentemente de raça, sexo, idade, idioma, religião, opiniões políticas, condição econômica, condição social ou profissional ou qualquer outra condição.

A ser informado

Receber informações claras, precisas, oportunas e simples sobre:

Tudo o que estiver relacionado ao seu processo de atendimento.

Os custos dos serviços prestados.

Os meios disponíveis para apresentar elogios, reclamações, sugestões e manifestações.

As normas da clínica.

A decidir

Escolher os profissionais de saúde de sua preferência, desde que estejam disponíveis e, se autorizado, ser atendido por pessoal em formação sob supervisão.

Receber informações sobre os tratamentos e procedimentos recomendados, sem ser submetido a tratamentos cruéis ou desumanos ou a sofrimento evitável.

Participar de atividades de pesquisa.

Aceitar ou recusar a doação de seus órgãos, de acordo com a **Lei 1805 de 2016**.



A solicitar

Uma segunda opinião médica caso não esteja de acordo com o tratamento proposto ou tenha dúvidas quanto à disponibilidade dos profissionais de saúde.

Uma resposta oportuna às suas dúvidas sobre o atendimento.

A confidencialidade de sua identidade caso não deseje que seja informado que foi atendido na instituição.

Atenção para que sejam transferidas as responsabilidades administrativas que devem ser assumidas pelos responsáveis pela prestação do serviço.

A receber

Tratamento digno, amável e cordial, respeitando sua intimidade, privacidade, crenças e costumes por parte de todos os colaboradores da clínica.

A melhor assistência médica possível e acesso oportuno às tecnologias de saúde.

Atendimento destinado a esgotar as possibilidades de tratamento para a recuperação de sua saúde.

Tratamento confidencial de suas informações, privacidade de seu prontuário médico e acesso a ele nos termos estabelecidos pela lei.

Serviços de saúde em condições de higiene e segurança.

Atendimento em situações de emergência quando necessário, de acordo com a regulamentação vigente, sem exigir documentos ou dinheiro antecipadamente.

Apoio espiritual.

Estas são as obrigações dos usuários

Os usuários e seus familiares participam ativamente do cumprimento dos **DEVERES OU RESPONSABILIDADES** que garantem a segurança na assistência à saúde e uma convivência harmoniosa. Portanto, comprometem-se a:

Informar

Seu estado atual de saúde.

Os antecedentes de sua doença.

O cancelamento de suas consultas ou procedimentos com pelo menos 24 horas de antecedência e o motivo do cancelamento.

Cumprir

As normas do sistema de saúde.

As normas da clínica.

Os horários das consultas e procedimentos programados.

O pagamento oportuno dos serviços prestados, conforme aplicável.

As recomendações fornecidas pelos profissionais de saúde.

Cuidar

De sua saúde, de sua família e da comunidade, agindo de maneira solidária diante de situações que possam colocar em risco a vida ou a saúde das pessoas.

Das instalações e dos recursos do sistema.

Das instalações e dos utensílios utilizados para seu atendimento.

Respeitar

O pessoal que presta atendimento, tratando-o de maneira digna, amável e cordial.

A privacidade dos demais usuários e visitantes, bem como suas crenças e costumes.

O sistema de saúde, agindo de boa-fé.



— DÉCLARATION DES —

DROITS ET DES RESPONSABILITÉS

Des Usagers

FRANÇAIS



Les Droits des usagers sont les suivants

Clínica Medilaser S.A.S. reconnaît et s'engage à respecter les **DROITS** de ses usagers et de leurs familles, sans distinction de race, de sexe, d'âge, de langue, de religion, d'opinions politiques, de situation économique, de condition sociale ou professionnelle, ou de toute autre condition.

Être informé

Recevoir des informations claires, précises, opportunes et simples concernant :

Tout ce qui concerne leur parcours de soins.

Les coûts des services fournis.

Les moyens disponibles pour présenter des félicitations, des réclamations, des suggestions et des plaintes.

Le règlement intérieur de la clinique.

Décider

Choisir les professionnels de santé de leur préférence, sous réserve de leur disponibilité et, lorsqu'ils y consentent, être pris en charge par du personnel en formation sous supervision.

Recevoir des informations sur les traitements et les procédures qui leur sont recommandés, sans être soumis à des traitements cruels ou inhumains ni à des souffrances évitables.

Participer à des activités de recherche.

Accepter ou refuser le don de leurs organes conformément à la **Loi 1805 de 2016**.



Demander

Un deuxième avis médical s'ils ne sont pas d'accord avec le traitement proposé ou s'ils ont des doutes concernant la disponibilité des professionnels de santé.

Une réponse rapide à leurs préoccupations concernant les soins reçus.

La confidentialité de leur identité s'ils ne souhaitent pas que l'on sache qu'ils ont été pris en charge au sein de l'établissement.

Que les responsabilités administratives devant être assumées par les personnes responsables de la prestation du service soient dûment prises en charge.

Recevoir

Un traitement digne, aimable et courtois, dans le respect de leur intimité, de leur vie privée, de leurs croyances et de leurs coutumes de la part de l'ensemble du personnel de la clinique.

Les meilleurs soins médicaux possibles et un accès rapide aux technologies de santé.

Des soins visant à exploiter toutes les possibilités thérapeutiques disponibles pour améliorer leur état de santé.

Une gestion confidentielle de leurs informations, le respect de la confidentialité de leur dossier médical et l'accès à celui-ci conformément aux dispositions légales.

Des services de santé dans des conditions d'hygiène et de sécurité.

Une prise en charge en cas d'urgence lorsque cela est nécessaire, conformément à la réglementation en vigueur, sans exiger au préalable de documents ou de paiement.

Un soutien spirituel.

Responsabilités des usagers

Les usagers et leurs familles participent activement au respect des **DEVOIRS OU RESPONSABILITÉS** qui garantissent la sécurité des soins et une vie en communauté harmonieuse. Ils s'engagent donc à :

Informuer

De leur état de santé actuel.

Des antécédents liés à leur maladie.

De l'annulation de leurs rendez-vous ou procédures au moins 24 heures à l'avance, en indiquant le motif de l'annulation.

Respecter

Les règles du système de santé.

Le règlement de la clinique.

Les horaires des rendez-vous et des procédures programmés.

Le paiement ponctuel des services fournis, le cas échéant.

Les recommandations formulées par les professionnels de santé.

Prendre soin

De leur santé, de celle de leur famille et de la communauté, en agissant de manière solidaire face aux situations susceptibles de mettre en danger la vie ou la santé des personnes.

Des installations et des ressources du système.

Des installations et du matériel utilisés pour leurs soins.

Respecter

Le personnel qui assure les soins, en le traitant avec dignité, amabilité et courtoisie.

La vie privée des autres usagers et visiteurs, ainsi que leurs croyances et leurs coutumes.

Le système de santé, en agissant de bonne foi.

