

DERECHOS Y DEBERES DE USUARIOS

Tengo derecho a:

- Recibir información clara, oportuna y personalizada sobre las atenciones y prestaciones a recibir.
- Ser respetado y a no ser discriminado por ningún motivo.
- Conocer la identidad y función de quien me atiende.
- Recibir atención oportuna, digna y de calidad y a ser avisado en caso de no ser posible.
- Ser atendido en un lugar aseado, agradable, iluminado y seguro.
- Contar con actividades de difusión, prevención y autocuidado por parte de funcionarios calificados.
- Contar con diagnósticos claros, personalizados y con respeto a la confidencialidad.
- Presentar mis inquietudes, reclamos y sugerencias y a que éstos sean debidamente atendidos y satisfechos.
- Una atención de urgencia oportuna y con tiempos de espera prudentes.
- Ser informado con claridad sobre mi enfermedad y recibir una receta con indicaciones en forma clara y legible.
- Recibir información sobre lo contenido en mi ficha clínica y al debido resguardo de la confidencialidad de ésta.
- Recibir asistencia espiritual.

Mis deberes son:

- Ser puntual en mi hora de citación y avisar si no puedo hacer uso de la hora reservada.
- Respetar al personal de salud.
- Acudir al Hospital y hacer uso de los espacios de participación en los distintos aspectos que ello sea requerido.
- Ayudar a cuidar el aseo del Hospital.
- Ser paciente y tolerante cuando por urgencias o falta de personal mi atención no pudiera ser tan expedita como correspondería.
- Informar responsablemente en caso de anomalías ya sea por parte de usuarios o de funcionarios.
- Actuar en todo momento con verdad y responsabilidad.
- Respetar los espacios de los funcionarios.
- Escuchar y seguir las indicaciones del personal de salud y de no hacerlo así, ser responsable de mis decisiones.
- Cuidar los bienes y mobiliario del Hospital y no hacer mal uso de ellos para ningún fin.
- Portar los documentos requeridos para una buena y expedita atención.
- Informar claramente al funcionario que corresponda sobre todos los síntomas, signos o molestias que presento.
- Ser responsable de la seguridad y bienestar de los niños que asistan al Hospital
- Mantener un ambiente grato y tranquilo en la sala de espera.
- Cancelar las prestaciones de salud cuando ello corresponda.

DERECHOS Y DEBERES DE FUNCIONARIOS

Tenemos derecho a:

- Ser tratado dignamente y con respeto.
- Disponer de la implementación necesaria para otorgar la atención de salud correspondiente.
- No ser interrumpido durante la atención de un paciente, salvo en caso de urgencia.
- Contar con un ambiente laboral agradable, libre de ruidos y contaminación.
- Traspasar a otro funcionario la atención cuando haya presencia de agresión o violencia por parte del usuario.
- Recibir en forma oportuna información y actualizaciones referidas a los programas, protocolos, procedimientos y otras funciones relativas a su quehacer.
- Recibir capacitación en forma permanente y con las facilidades pertinentes de acuerdo a la realidad de la institución.
- Disponer de permisos para atención médica en el extrasistema cuando sea necesario.
- Que nos sea practicado un examen de medicina preventiva en forma anual.
- Disponer de un lapso de tiempo diario para realización de actividades de relajación.
- Que la Dirección del Hospital estipule un horario para atención del funcionario en forma privada.

Nuestros deberes son:

- Respetar la jornada de trabajo, incluyendo los horarios de urgencia.
- Informar al usuario con un vocabulario claro y formal.
- Tener una presentación adecuada frente al paciente.
- Ser respetuoso, resolutivo y no hacer distinción entre pacientes.
- Ser empático, especialmente en urgencias.
- Brindar una atención equitativa y de calidad.
- Hacer difusión oportuna de los servicios y prestaciones del Hospital y de los trabajos de prevención y promoción.
- Mantener un trato igualitario hacia los pacientes, sin ningún tipo de discriminación.
- Desempeñar en forma oportuna y eficiente las funciones encomendadas desde el nivel superior.
- Ayudar a cuidar bienes y mobiliario del Hospital.
- Informar en forma inmediata a los superiores sobre ausencias por cualquier motivo.
- Asistir a las capacitaciones encomendadas y replicarlas a los funcionarios.
- Proteger nuestra salud asistiendo a controles en forma oportuna.