



## INFORMACIÓN DE INTERÉS

La Contraloría de Servicio de salud tienen el gusto de compartir con usted información relevante referente a :

LEY 8239 Y CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

### ¿QUÉ TANTO CONOCE USTED DE SUS DERECHOS Y DEBERES COMO PERSONA USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD ?

#### ¿Cuáles son mis Derechos?

- a.) Recibir información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes, y la forma correcta de ejercitarlos.
- b.) Ser informadas del nombre, los apellidos, el grado profesional y el puesto del personal de salud que les brinda atención.
- c.) Recibir la información necesaria y, con base en ella, brindar o no su autorización para que les administren un determinado procedimiento o tratamiento médico.
- d.) Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.

#### + DERECHOS Y ALGUNOS DEBERES TAMBIÉN

- e. Recibir atención médica con la eficiencia y diligencia debidas.
- f. Ser atendidas sin dilación en situaciones de emergencia.
- g. Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas.
- h. Negarse a que las examinen o les administren tratamiento, salvo en situaciones excepcionales o de emergencia, previstas por ley.
- i. Obtener el consentimiento de un representante legal cuando sea posible y legalmente pertinente.
- j. Aceptar o rechazar la proposición para participar en estudios de investigación clínica.
- k. Tener acceso a su expediente clínico y a que se le brinde una copia.
- l. Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.
- m. Hacer que se respete el carácter confidencial de su historia clínica y de toda la información relativa a su enfermedad salvo por ley especial. En casos de docencia, las personas usuarias de los servicios de salud deberán otorgar su consentimiento.
- n. Disponer, en el momento que lo consideren conveniente, la donación de sus órganos.
- o. Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes de los servicios de salud.
- p. Hacer uso de sus efectos personales durante el internamiento.
- q. Recibir una cuenta con el detalle y la explicación de todos los gastos incurridos en su tratamiento.

#### ¿Cuáles son mis Deberes?

- a. Proporcionar la información más completa posible en relación con su estado de salud.
- b. Cumplir las instrucciones e indicaciones que les brinde el personal de salud.
- c. Responsabilizarse por sus acciones u omisiones de las instrucciones de cuidado médico.
- d. Respetar los derechos del personal y de los demás usuarios de los servicios de salud.
- e. Contribuir de manera oportuna, al financiamiento de los servicios de salud públicos.
- f. Cualesquiera otras obligaciones que se establezcan en otras disposiciones legales.

#### ¿Cuáles son los requisitos para presentar una inconformidad?

Cualquier persona física o jurídica mayor de edad puede interponer reclamos sin discriminación alguna, estos deben ser presentados de inmediato o dentro de los cinco días siguientes del hecho que lo originó. Deberá contener como mínimo:

- a. Información de la persona afectada (Nombre completo, firma y número de identificación)
- b. Domicilio para recibir notificaciones (dirección, correo electrónico, número de teléfono)
- c. Hechos u omisiones que motivan el reclamo
- d. Funcionario (s) o Servicio involucrado
- e. Referencias o elementos de prueba.

#### ¿Qué son las Contralorías de Servicios de Salud?

Son institutos cuyo objeto principal es tutelar los derechos y las obligaciones de las personas usuarias de los Servicios de Salud, su naturaleza jurídica reside en la Ley 8239: "Deberes y Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud Públicos y Privados".

#### ¿Qué trámite puedo realizar ante una Contraloría de Servicios de Salud?

- a. Consultas (Orientación y/o Información)
- b. Gestiones
- c. Quejas
- d. Felicitaciones
- e. Recomendaciones

## DUDAS? CONSULTAS?

Si tiene dudas o consultas sobre la normativa, puede contactar a la Contraloría de Servicios de su Centro de salud.

¡ Estamos para servirles !

