



# Derechos y Deberes de los Pacientes

Te invitamos a conocer tus derechos y cumplir con tus deberes durante tu atención en la Clínica Imbanaco.

Clínica **Imbanaco**  
Vocación de Servicio

## Tienes derecho a:



### Conocer

- La información clara y comprensible de tu enfermedad y tratamiento.
- Los posibles eventos adversos que puedan presentarse durante tu atención.
- Cuando médicos que estén cursando una especialización sean parte del equipo tratante.
- La información de tu historia clínica y resultados.
- Los costos del servicio que debes cancelar.



### Recibir

- Un trato amable, digno y respetuoso de tu individualidad.
- Confidencialidad y privacidad durante tu atención.
- Una atención clínica con la mejor calidad posible.
- Una segunda opinión médica cuando lo consideres necesario.
- Una atención en la que se respeten tus creencias, religión, raza, identidad de género o discapacidad física o cognitiva.
- Una atención compasiva con tu situación.
- Contacto con tu familia.



### Preguntar

- Sobre cualquier duda que tengas al respecto de la atención que estás recibiendo.
- Dónde y con quién reportar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
- Los efectos secundarios de los medicamentos que estás recibiendo.
- Cómo autocuidarte en tu hogar al egreso de la clínica.



### Elegir

- Libremente al médico tratante o solicitar cambio del mismo siempre y cuando esté dentro del grupo médico de la Institución.
- Cuáles integrantes de tu grupo familiar pueden recibir información sobre tu estado de salud y participar en las decisiones sobre tu atención.
- Aceptar, rehusar o detener un tratamiento, incluida la decisión de renunciar a que te realicen maniobras de reanimación.
- Participar o no en investigaciones.
- Participar activamente en tu proceso de atención.
- Morir dignamente.
- Donar o no tus órganos y tejidos.

# Tus deberes son:



## Informar

- Sobre tu estado de salud, incluidos los antecedentes clínicos y quirúrgicos.
- Sobre los medicamentos que consumes habitualmente en tu hogar.
- La aceptación o rechazo del tratamiento.
- Alergias o limitaciones que tengas.



## Respetar

- Al personal de la Clínica Imbanaco, a otros pacientes y sus familiares.
- Nuestra filosofía y valores institucionales.



## Cumplir

- Con el cuidado de las instalaciones y equipos a tu disposición.
- Las recomendaciones y prescripciones médicas.
- Con no grabar o filmar el proceso de atención salvo que estés debidamente autorizado.
- Con los horarios de visitas, instrucciones y recomendaciones entregadas por la Clínica Imbanaco (aplica para paciente y familia).
- Con leer cuidadosamente cuando se te solicite firmar el consentimiento informado.
- Con el costo económico no cubierto por tu aseguradora.



## Consultar

- Con tu asegurador la cobertura de tu plan de salud.

# Conoce los canales de comunicación de la Oficina de Atención al Usuario



## Horario de atención

Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.  
Sábados de 7:30 a.m. a 12:30 p.m.



## Contacto telefónico:

**(602) 382 1000**

Extensiones: 45041- 45042 - 21621  
El horario de atención de esta línea es de  
lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.  
Sábados de 7:30 a.m. a 12:30 p.m.



## Vía electrónica:

vozdelusuario.imb@quironsalud.com



(escanea este código QR  
con tu dispositivo móvil)

## Buzones de sugerencias

**322 402 1325**

El horario de atención de esta línea  
telefónica es de **6:00 a.m. a 9:00 p.m.**



## Buzones de sugerencias

Repórtanos tus peticiones, quejas, reclamos,  
sugerencias y felicitaciones en los buzones que  
encontrarás en las estaciones de enfermería  
o en todos los servicios de la Clínica



## Asousuarios

Si deseas hacer parte de la Asociación de  
Usuarios, escribe al correo  
[alianzausuarios.imb@quironsalud.com](mailto:alianzausuarios.imb@quironsalud.com)



@clinicaimbanaco  
[www.imbanaco.com](http://www.imbanaco.com)

¡Estamos para ti!

Clínica **Imbanaco**  
Vocación de Servicio