

Compromisos de **umivale** con sus Pacientes



*Bienvenido a **umivale***

*Preservar **tu Salud** es nuestra razón de ser. Por ello queremos que conozcas nuestros compromisos para conseguir esa misión.*

Nuestros compromisos

1. Igualdad y no discriminación

Recibirás un trato siempre excelente.

El mismo, y con el mismo respeto y calidad que se ofrece a todas las personas, con independencia de su edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, moral, opinión, situación económica personal, ideológica o cualquier otra circunstancia personal o social.

2. Intimidad, información y confidencialidad.

Preservaremos siempre intacta tu intimidad.

Tanto en nuestra actividad sanitaria, como en el resto de nuestro quehacer y gestión, "tú" y la información que habla de ti, sois un valor fundamental a proteger por nuestra organización.

Te informaremos siempre de lo que hacemos por ti.

Tú debes ser el primero en conocer el alcance de tu estado de salud y para ello, un médico coordinará tu proceso sanitario, guiándote en tu recuperación, acercándote a otros especialistas sanitarios y asumiendo la obligación de que estés informado de forma comprensible, suficiente y adecuada sobre la finalidad, naturaleza, riesgos y consecuencias en los procedimientos de diagnóstico o de tratamiento.

Podrás manifestar expresa y formalmente tu deseo de no ser informado o designar a la persona que decidas, para que ésta reciba la información en tu lugar.

Todo el personal de **umivale, guardará confidencialidad de la información recabada en tu proceso clínico, protegiéndola de manera adecuada.**

Dicha información no podrá ser facilitada a terceros sin tu consentimiento expreso, salvo en los casos establecidos por la ley.

Podrás solicitar toda la información que de ti disponemos.

Nos comprometemos a facilitarte el acceso, rectificación, cancelación u oposición a la información o datos de carácter personal, que constan en nuestros ficheros y que hemos conocido con ocasión de tu asistencia sanitaria.

Te informaremos de los servicios a que tienes derecho.

Serás informado sobre los servicios y prestaciones a los que puedes acceder, y los requisitos necesarios para ello.

3. Autonomía

Podrás estar acompañado por un familiar o persona de tu confianza, salvo que por criterio médico sea desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

Podrás decidir libremente sobre tu Salud y sobre tu Vida.

Optando así, entre las alternativas clínicas o terapéuticas que te propongan los médicos, y en último caso, podrás revocar libremente y por escrito tu consentimiento para las mismas. De la misma manera, tú decidirás y darás las instrucciones que consideres para que, si llegase a plantearse una situación en cuyas circunstancias no fueras capaz de expresarlas personalmente, siempre se haga tu voluntad.

Dispondrás de una segunda opinión médica sobre tu proceso médico-asistencial, siempre y cuando concurren determinadas circunstancias de especial riesgo o gravedad para tu estado de salud.

Podrás solicitar el alta médica voluntaria.

Puedes optar por no recibir el tratamiento prescrito y solicitar el alta voluntaria en los procesos médicos derivados de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional. Has de saber, también, que esta decisión, manifestada siempre por escrito, llevará aparejada la suspensión de la prestación económica.

4. Historia clínica

Todo ha de ser claro y transparente.

Siempre quedará constancia por escrito de todo lo hacemos por ti en **umivale**. Guardaremos, custodiaremos y te entregaremos, si es tu deseo, tu “Historia Clínica” e informe de alta, así como un informe escrito de las pruebas diagnósticas que se te realicen y que sean objeto del mismo. También podemos entregarte copia de las pruebas diagnósticas que necesites, indicándote si conlleva un coste económico cuando así sea.

5. Atención al paciente



Trabajamos para hacerlo bien a la primera.

Y por eso, necesitamos tus sugerencias, reclamaciones o quejas, comprometiéndonos a contestar en un plazo de 48 horas, sin renunciar por ello a otras vías (Oficina Virtual de Reclamaciones, Defensor del Pueblo, etc.)

Tu opinión es muy importante para nosotros. Si tienes cualquier duda o sugerencia de mejora, cuéntanoslo.

Puedes contactar con nosotros a través de atencionalcliente@umivale.es o en el 900 365 012

Para asegurar nuestros compromisos, necesitamos de ti



Tu sinceridad y confianza.

Que colabores y confíes en nuestro personal sanitario. Que con tu información nos ayudes a acertar en diagnósticos y tratamientos, haciendo de tu recuperación una misión compartida contigo.

Tu respeto, comprensión y paciencia.

Que nuestra relación discurra siempre por los cauces del respeto debido entre

todos; entre cada profesional de **umivale** y tú; y también respecto a otros pacientes y acompañantes. Actuando en todo momento con paciencia y comprensión sobre las situaciones y necesidades de cada uno.

Tu vinculación y civismo.

Que nos ayudes a cumplir las normas y las instrucciones concretas de funcionamiento de nuestros centros sanitarios y administrativos, utilizándolos de forma adecuada. Con tu ayuda, y colaboración mejoraremos el servicio de nuestros centros.

Tu honestidad.

Que seas responsable de un uso adecuado de nuestros servicios y de nuestras prestaciones. Nuestro sistema, nuestra mutua, es un bien colectivo que depende de la corresponsabilidad de cada uno de nosotros. Cuidándolo, accediendo y pidiendo lo que en buena ley te corresponde, la haces larga y perdurable. Abusando, recortas el enorme beneficio social que representa.