

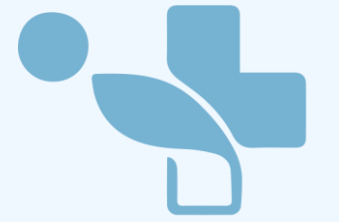
DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

Estos son los derechos y deberes en salud, acorde con lo establecido en la Constitución política de Colombia, la ley y las normas relacionadas.

Olga Rocío Estrella C
Atención al Usuario
Gestión de Calidad



NORMATIVIDAD RELACIONADA



➤ **Resolución 13437 de 1991. Ministerio de Salud**

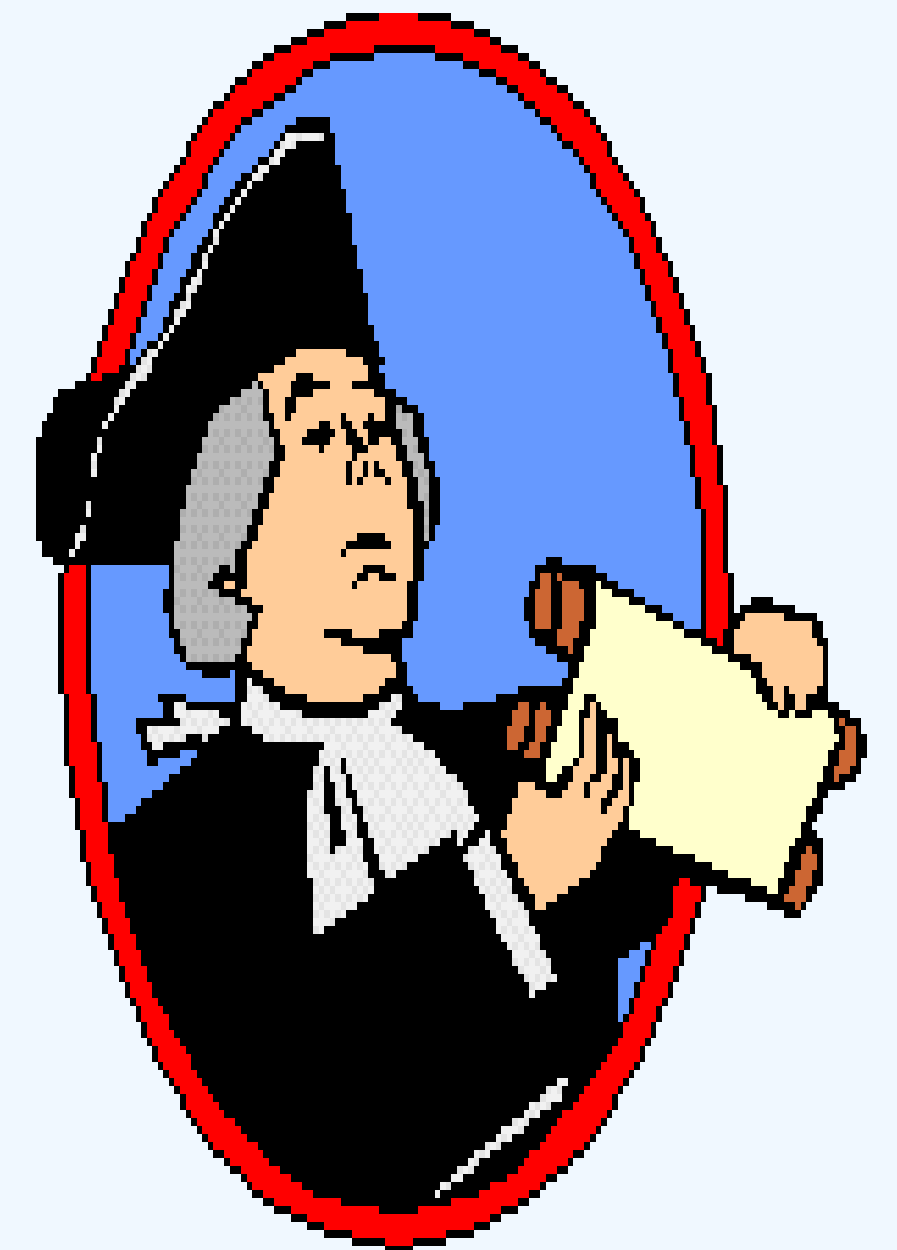
Por la cual se constituyen los comités de ética hospitalaria y se adopta el Decálogo de los derechos de los pacientes.

➤ **Resolución 4343 del 19 de diciembre de 2012. Ministerio de salud y protección social**

Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de los derechos y deberes del afiliado y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en salud y de la carta de desempeño de las entidades promotoras de Salud de los regímenes contributivo y subsidiado y se dictan otras disposiciones.

➤ **Decreto 780 del 6 de mayo de 2016. Ministerio de salud y protección social**

Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.



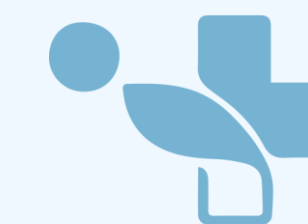


Con el fin de propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas, se establecen los siguientes Derechos de los pacientes que se deben cumplir sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social:



La salud
es de todos

Minsalud



conozco^{mis} derechos y deberes

Carta de derechos y deberes
en los **servicios de salud**



Usted tiene derecho a:



Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.



Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios de manera oportuna, si requiere un servicio que no esté incluido, también lo puede recibir.



Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.

Usted tiene derecho a:



Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.



Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.



Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.



Usted tiene derecho a:



Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.



Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.



Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.

Usted tiene derecho a:



Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.



Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.



Recibir un trato digno sin discriminación alguna.



Usted tiene derecho a:



Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.



Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, **la mejor asistencia médica disponible.**



Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.

Usted tiene derecho a:



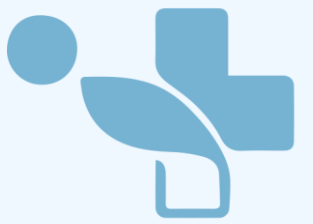
Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.



Recibir una segunda opinión médica si lo desea.



Ser informado sobre los costos de su atención en salud.



Usted tiene derecho a:



Que ante el proceso de una **enfermedad terminal** sea respetada su voluntad de morir con dignidad



Que usted o la persona que lo represente **acepte o rechace** cualquier tratamiento y que su opinión sea tomada en cuenta y respetada.



Que se mantenga **estricta confidencialidad** sobre su información clínica.

Usted tiene derecho a:



Ser incluido en estudios de investigación científica, **sólo si lo autoriza.**



Recibir información y ser convocado a participar en los procesos para decidir si un servicio o tecnología en salud queda excluido de ser costado con los recursos del Sistema de Salud. Para participar debe informarse e inscribirse en la herramienta que dispuso el Ministerio de Salud para ser convocado.



Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

DEBERES







Tenga en cuenta que :

Su EPS deberá informarle cuales son los canales de Atención al Usuario disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.

Ante una insatisfacción en el servicio de Salud, usted debe presentar su PQR primero ante la EPS.

Si usted formuló una PQR ante su EPS y no se la resolvieron, o no está satisfecho con la respuesta, puede acudir a la Supersalud.

En caso de requerir orientación acuda a los organismos de vigilancia y control: Superintendencia Nacional de Salud, Personerías, Procuraduría General de la Nación y las Secretarías de Salud.

Si usted pertenece a los niveles 1 y 2 del SISBÉN, a una comunidad indígena, es población desmovilizada o rom (gitana), pertenece al programa de protección a testigos o es víctima del conflicto armado interno y se encuentra en el Registro Único de Víctimas, tiene derecho a cambiar del régimen subsidiado al contributivo y viceversa, dependiendo de su capacidad económica, sin cambiar de EPS.

Usted tiene derecho a recibir atención médica en una ciudad diferente a la de su residencia cuando se traslade temporalmente por un periodo superior a un mes y hasta por 12 meses, haciendo la solicitud ante su EPS.



CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE PQRS

Apreciado usuario: Lo invitamos a conocer los canales de ingreso para las declaraciones como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. La oficina de Atención al Usuario, está ubicada en el primer piso de consulta externa, donde tendremos el gusto de atenderlo y escucharlo, en el siguiente horario de atención: **De lunes a sábado de 7:00 am a 8:00 pm.**



atencionalcliente@junicalmedical.com.co



Buzones de sugerencias: ubicados en cada uno de los servicios de hospitalización, consulta externa, urgencias, Medicina nuclear, Imágenes diagnósticas, cardiología y archivo.

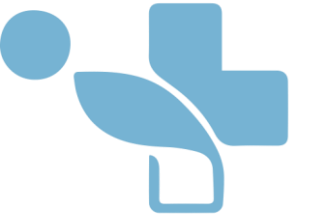


[312-593-9760](tel:312-593-9760)



<https://www.junicalmedical.com.co/contactenos/>





Asistente virtual

Presentamos el nuevo asistente virtual
de La Clínica Junical.

De ahora en adelante puedes
comunicarte vía WhatsApp al número:

 **3 1 7 2 8 4 - 1 3 9 4**

Recuerde que soy un robot 🤖, elige una opción válida

👋 Bienvenido, soy el asistente virtual informativo de Junical Medical S. A. S.

✚ Seleccione una de las siguientes opciones.

- 1 Consultar manual de derechos y deberes de los usuarios.
- 2 Boletín con información importante sobre el dengue.
- 3 Encuesta de satisfacción.
- 4 Solicitud de citas.
- 5 Solicitud de dietas.
- 6 Contactos para atención al usuario.
- 7 Contactos servicios de consulta externa.
- 8 Requisitos para la entrega de la historia clínica.
- 0 Para finalizar la conversación.

¡Gracias por contactarnos! Recuerde que estamos para ayudarle 🙌

