



conozco mis derechos y deberes

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



Defensoría del Pueblo



Supersalud
Por la atención de los derechos de los usuarios



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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

2 Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad uno que no esté incluido también lo puede recibir.



Usted tiene derecho a

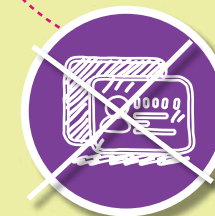
3 Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.

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



5 Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.

6 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



7

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

8

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

9

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

10

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

11

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

12

Recibir un trato digno sin discriminación alguna.

13

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

**Usted
tiene
derecho
a**

14

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

.....

16

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

.....

18

Ser informado sobre los costos de su atención en salud.

.....

20

Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.

.....

22

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

15

Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.

.....

17

Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.

.....

19

Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

.....

21

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

.....

23

Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos.

Usted tiene el deber de



Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.



Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.



Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.



Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.



Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

Tenga en cuenta que :

- Su EPS deberá informarle cuales son los servicios administrativos de contacto disponibles las 24 horas.

- Su médico tratante debe presentar ante el Comité Técnico Científico su caso cuando le sea negado un servicio por no estar incluido en el plan de beneficios.

Para la protección de sus derechos en salud, usted puede...

- Presentar derechos de petición ante EPS, IPS, secretarías de salud. Tenga en cuenta que cualquier solicitud debe ser respondida en los términos de ley, es decir en los 15 días hábiles a partir de la fecha en que se reciba.

- Si no recibe la respuesta adecuada, acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando le vulneren sus derechos en salud.

- En caso de que una vida o la integridad física de alguien esté en peligro, exija que su petición sea atendida de inmediato.

- En caso de requerir orientación acuda a los organismos de vigilancia y control: Superintendencia Nacional de Salud, personerías municipales, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la Nación, Procuraduría, Fiscalía.



Conozca más

www.minsalud.gov.co



www.supersalud.gov.co



www.defensoria.org.co