



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.



Conozca más

www.minsalud.gov.co



www.supersalud.gov.co



www.defensoria.org.co

**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.



Conozca más

www.minsalud.gov.co



www.supersalud.gov.co



www.defensoria.org.co

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.



Conozca más

www.minsalud.gov.co



www.supersalud.gov.co



www.defensoria.org.co

**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.



Conozca más

www.minsalud.gov.co



www.supersalud.gov.co



www.defensoria.org.co

**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.**



Conozca más

www.minsalud.gov.co



www.supersalud.gov.co



www.defensoria.org.co

**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.



Conozca más

www.minsalud.gov.co

www.supersalud.gov.co

www.defensoria.org.co

**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 tenida en cuenta y respetada.



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



Conozca más

www.minsalud.gov.co



www.supersalud.gov.co



www.defensoria.org.co

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 costeadado 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.



Conozca más

www.minsalud.gov.co  www.supersalud.gov.co  www.defensoria.org.co



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



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



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



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



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.



Conozca más

www.minsalud.gov.co  www.supersalud.gov.co  www.defensoria.org.co

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.



REGIONALES DE LA SUPERSALUD

- **Regional Andina**
M2. Edificio Hotel BH,
Carrera 43A N.º 9 sur – 36,
Zona El Poblado, Los Balsos.
Medellín
- **Regional Norte**
Avenida 11 de noviembre (Carrera 54) N.º 72 – 180
Barranquilla
- **Regional Nororiental**
Carrera 29 N.º 48 – 08
Bucaramanga
- **Regional Occidental**
Calle 24 N.º 5C - 47
Santiago de Cali
- **Regional Sur**
Calle 8 N.º 8-91, local 10
Neiva
- **Regional Chocó**
Calle 26 N.º 10–10, Avenida Alameda
Quibdó
- **Regional Orinoquía**
Calle 22 N.º 8 - 64,
Centro Edificio Royal, Piso 3
Yopal



Facebook

facebook/supersalud



Twitter

@supersalud

Para formular una PQRD ante la Supersalud usted cuenta con:

Centro de Atención en Bogotá: Carrera 13 N.º 28 - 08

Centro Internacional – Locales 21 y 22.

Regionales: Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Neiva, Quibdó y Yopal.

Puntos de Atención en casas del Consumidor y centros regionales de Atención Integral y Reparación a Víctimas.

Consulte las direcciones y horarios en **www.supersalud.gov.co**

