



# Derechos de los ciudadanos

## ¿Cuáles son mis derechos como usuario/a de los servicios de Salud?

1. Acceder a los servicios de salud, tecnologías y medicamentos, que le garanticen una atención integral, oportuna, continua y de alta calidad.
2. Recibir la atención en el servicio de urgencias que sea requerida sin importar la afiliación al SGSSS y sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
3. Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el equipo de salud tratante.
4. Recibir información completa y clara sobre el estado de salud y diagnóstico, tratamiento y riesgos, como también aceptar o rechazar el plan de manejo propuesto, dejando constancia escrita o del representante legal.
5. Respetar sus creencias y costumbres, a recibir o rechazar apoyo espiritual y moral, sin ningún tipo de discriminación.
6. Respetar la privacidad de la historia clínica, a que ésta se maneje adecuada y confidencialmente dentro de los parámetros normativos, teniendo en cuenta que el acceso y copia de la misma será gratuita.
7. Prestar durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad y trato humanizado por los funcionarios y colaboradores quienes estarán debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
8. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad durante la prestación del servicio.



# Derechos de los ciudadanos

## ¿Cuáles son mis derechos como usuario/a de los servicios de Salud?

9. Recibir información y orientación sobre los medios y canales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con las instancias pertinentes en la Subred, así como a recibir una respuesta oportuna y adecuada.

10. Solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.

11. Donar órganos o rehusarse a ello, de acuerdo a lo previsto por la ley.

12. Morir con dignidad donde se respete la voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga el curso natural en la fase terminal de la enfermedad.

13. No recibir el traslado de las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a las entidades encargadas o intervinientes en la prestación del servicio.

14. Ofrecer el tratamiento pertinente para la superación de la enfermedad con los elementos y medios diagnósticos de los servicios con los que cuenta la entidad.

15. Pertenecer a las formas de participación social promovidas por la ley en el ejercicio y exigibilidad del derecho a la salud.

16. Elegir libremente el médico o profesional de la salud que prestará los servicios que requiera y con los recursos disponibles.

17. A ser informado que tiene derecho a una segunda opinión calificada de su condición médica, a través de los mecanismos con los que cuenta la Subred, incluido el mismo profesional tratante.



# Deberes de los ciudadanos

## ¿Cuáles son mis deberes como usuario/a de los servicios de Salud?

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad al igual que atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

2. Ser respetuoso, cordial y solidario con el personal de la unidad de prestación de servicios de salud, los demás usuarios y sus acompañantes.

3. Usar adecuada y racionalmente los servicios ofrecidos, mecanismos de escucha. Cumpliendo las normas del SGSSS y actuando de buena fe en el mismo.

7. Hacer un buen uso de las instalaciones físicas de cada una de las unidades, realizando prácticas que promuevan el cumplimiento de la normatividad de cuidado ambiental vigente.

4. Suministrar de manera oportuna, veraz y suficiente la información que se requiera para efectos de la prestación del servicio. Así como actualizar de forma periódica mis datos.

5. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

6. Cumplir las citas médicas, terapias, procedimientos y ayudas diagnósticas o cancelarlas oportunamente en caso no poder asistir.