

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	GUIA		: DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS	
Levantamiento: Agosto de 2010	Aprobación: Octubre de 2010	Código: G-CE-SI-01	Página: - 1 - de 4	Versión: 01

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los Derechos del usuario establecidos en la Constitución Política de 1991, en los Artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18, 23, 42, 50, 64, 78, 79, 86, 87, 88, 89, 95, 103, 106, 300, 336, 356, 365, 366, son:

1. DERECHOS EN SALUD

- v Derecho a recibir el Plan atención básica en salud.
- v Derecho a la información.
- v Derecho a elegir EPS-C / EPS-S e IPS / ESE
- v Derecho a recibir el POSC - POSS, incluyendo Enfermedades de ALTO COSTO.
- v Derecho a la atención inicial de urgencias
- v Derecho a la atención en caso de enfermedad.
- v Derecho a expresar su consentimiento.
- v Derecho a que sus familiares o poderdantes decidan por usted.
- v Derecho a la Calidad de Vida.
- v Derecho a un ambiente sano.
- v Derecho a Servicios de Saneamiento Ambiental Básico.
- v Derecho a la cobertura familiar.
- v Derecho de los pobres y grupos vulnerables a la Salud.
- v Derecho a no ser negada la afiliación a la Seguridad Social.
- v Derecho a elegir a los profesionales de la Salud.
- v Derecho a comunicación permanente con quienes están a cargo de su Salud.
- v Derecho a recibir trato digno y justo.
- v Derecho a la confidencialidad.
- v Derecho a recibir el mejor tratamiento médico.
- v Derecho a participar o rehusar en investigaciones médicas.
- v Derecho a rehusar o aceptar ser donante de órganos.
- v Derecho a morir dignamente.
- v Derecho a la Autonomía.
- v Derecho de las personas con VIH / SIDA.
- v Derecho a la autonomía frente a determinaciones médicas.
- v Derecho a la Participación Social.
- v Derecho de los ciudadanos a asociarse para crear las Empresas Solidarias de Salud - ESS.
- v Derechos adquiridos en Salud.

2. SITUACIONES QUE ATENTAN CONTRA EL DERECHO A LA SALUD ORIGINADOS POR EL SISTEMA.

- v La negativa a prestar el servicio público y esencial de la Salud a quien lo requiera en alguna de las siguiente modalidades:
 - Promoción y fomento
 - v - Prevención y control
 - v - Diagnóstico
 - v - Tratamiento y Recuperación
 - v - Rehabilitación
 - v - Salud Ocupacional.
- v Atención insuficiente en caso de enfermedad.

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	GUIA : DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS			
	Levantamiento: Agosto de 2010	Aprobación: Octubre de 2010	Código: G-CE-SI-01	Página: - 2 - de 4

- v El no cumplimiento de los principios de: Igualdad, Obligatoriedad, Protección integral, libre escogencia, Referencia y Contrarreferencia, Calidad.
- v Afectación de la Salud, por contaminación Ambiental.
- v Inadecuada e irregular prestación de los Servicios de Saneamiento Ambiental Básico.
- v Irregularidades en la Atención en Salud que generen daños en la integridad personal o la muerte del afectado.
- v La falta de atención a la persona en estado de Urgencia.
- v La demora en la prestación del servicio.
- v La negativa a recibir su afiliación.
- v La no atención a los menores de un (1) año.
- v La obstaculización al ejercicio de la Participación Comunitaria.
- v La negativa de información.
- v La exigencia de pagos indebidos.
- v El desvío de los recursos económicos destinados a la atención de las personas subsidiadas.
- v La alteración de los censos poblacionales para la asignación de los subsidios o su uso clientelista.
- v El desconocimiento de los derechos adquiridos en salud.
- v El trato deshumanizado, indolente y descomedido.

3. SITUACIONES QUE ATENTAN CONTRA EL DERECHO A LA SALUD ORIGINADOS POR LOS USUARIOS.

- v La alteración de los documentos legales que lo identifican.
- v La presentación de documentos no propios para su atención en Salud.
- v La Multifiliación al Sistema
- v La no actualización de los documentos ante las EPS contributivas y Subsidiadas.
- v La presentación de documentos en deterioro Parcial o Total
- v La información básica imprecisa (Dirección, Teléfono, Familiares)
- v La agresión física y verbal a los funcionarios que prestan los servicios.
- v El desconocimiento de las normas básicas que rigen el Sistema.
- v La politización de los servicios.
- v Los tramitadores con fines de lucro.
- v Los líderes Comunitarios Politizados, sin proyección Social, ni identidad de Clase.
- v La carencia total de Documentos de identificación.
- v La falta de documentación de Identificación de acuerdo a la Edad (Cedula de Ciudadanía mayores de 18 Años, registro Civil Menores de 7 años, Tarjeta de Identidad niños mayores de 7 años).
- v Ocultamiento total o parcial de los síntomas del usuario que consulta.
- v Ocultamiento total o parcial de los hechos violentos del usuario que consulta (Accidentes de Tránsito, Acciones por riña, Violencia Intrafamiliar, Atraco, etc).en tiempo y en espacio.
- v Falta de compromiso de familiares y allegados en el tratamiento, recuperación, rehabilitación y traslado de pacientes a otros niveles de atención.
- v Abandono de pacientes en los servicios de internación del Hospital.
- v Falta de comunicación de los familiares o allegados con el profesional tratante.
- v Falta de compromiso del usuario en su recuperación, al no seguir las indicaciones del profesional tratante.
- v Irresponsabilidad en los comentarios en relación a su IPS que no tienen ningún tipo de fundamentación.

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				
	GUIA		: DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS		
	Levantamiento: Agosto de 2010	Aprobación: Octubre de 2010	Código: G-CE-SI-01	Página: - 3 - de 4	Versión: 01

4. DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Elegir libremente
2. Recibir la atención en salud en forma integrada y por personal de salud capacitado.
3. El usuario tiene derecho a que se asigne una historia clínica y se garantice custodia y seguridad a la misma
4. Recibir información y orientación oportuna, completa y continuada verbal y escrita con respecto a todos los procesos administrativos y de tratamiento (incluyendo diagnósticos, alternativas de tratamiento y los riesgos inherentes). Toda la información debe presentarse en forma clara y comprensible. En caso de que el usuario por sus condiciones no pueda recibir la información, esta deberá suministrarse a sus familiares o persona legalmente responsable.
5. El usuario tiene derecho a elegir o negarse a recibir entre las opciones de tratamiento que le presente el profesional de salud para su caso, la cual debe expresar mediante consentimiento expreso, previa cualquier actuación médica, a excepción de: Urgencias que comprometan la vida, el hecho de no recibir tratamiento suponga riesgo para la salud pública. En caso de que el usuario por sus condiciones no pueda tomar decisiones, ésta deberá tomarla sus familiares o persona legalmente responsable.
6. El usuario tiene derecho a elegir libremente su IPS, y solicitar cambio cuando lo requiera
7. El usuario tiene derecho a formar parte de las asociaciones de usuarios.
8. El usuario tiene derecho de vigilar que los servicios de salud se presten con calidad.
9. El usuario tiene derecho a recibir buen trato y atención humanizada en la ESE
10. El usuario tiene derecho a que se le respete su personalidad, dignidad, intimidad y creencias. Sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.
11. El usuario tiene derecho a que se garantice confidencialidad de la información derivada de la atención médica, salvo por exigencia legal que lo haga imprescindible.
12. El usuario tiene derecho a conocer el conducto regular y mecanismos para presentar sus reclamaciones, quejas sugerencias, y en general la forma de comunicarse con la administración de la ESE.
13. El usuario tiene derecho a recibir una respuesta por escrito siempre que haga uso de su derecho anterior.

5. DEBERES DE LOS USUARIOS

1. El usuario debe suministrar información veraz clara y completa
2. El usuario debe acudir y participar en las campañas orientadas a crear un medio saludable sin riegos para la salud.

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	GUIA : DEBERES Y DERECHOS DE LOS USIARIOS			
	Levantamiento: Agosto de 2010	Aprobación: Octubre de 2010	Código: G-CE-SI-01	Página: - 4 - de 4

3. El usuario debe cuidar su salud y la de su familia
4. El usuario debe cumplir con las normas e instrucciones establecidas en la ESE
5. El usuario debe cumplir con las citas solicitadas y los controles requeridos
6. El usuario debe hacer buen uso de los recursos, instalaciones y dotaciones de la ESE.
7. El usuario debe conservar y hacer buen uso del carné de salud
8. El usuario debe informar oportunamente sobre novedades como: Cambios de dirección o teléfono, retiros, ingresos, fallecimientos y nacimientos
9. El usuario debe participar en la asociación de usuarios y en los grupos de veedurías comunitarias
10. El usuario debe tratar con respeto al personal asistencial y administrativo de la ESE.
11. El usuario debe solicitar información acerca del nombre del profesional que le atiende a él y a su núcleo familiar, los canales de comunicación para dar a conocer sus opiniones quejas y reclamos.
12. El usuario debe firmar siempre que sea necesario el documento diseñado por la ESE para aceptar o negarse a recibir tratamientos