



La salud  
es de todos

Minsalud

# CONOZCO mis derechos y deberes

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

Supersalud 

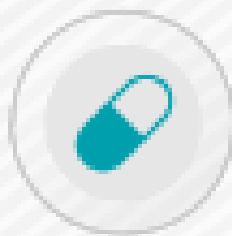


Defensoría del Pueblo

## 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](http://www.minsalud.gov.co)



[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

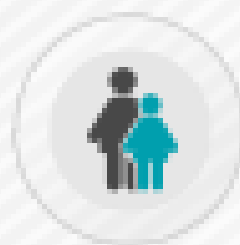


[www.defensoria.org.co](http://www.defensoria.org.co)

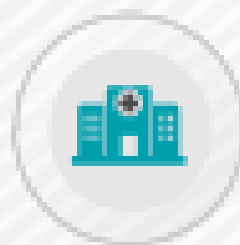
## Usted tiene derecho a:



**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](http://www.minsalud.gov.co)

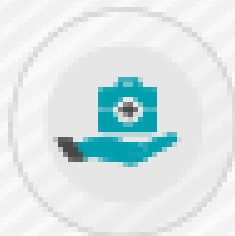


[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

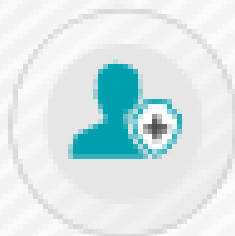


[www.defensoria.org.co](http://www.defensoria.org.co)

## 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](http://www.minsalud.gov.co)



[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

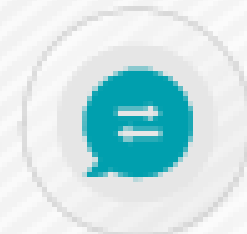


[www.defensoria.org.co](http://www.defensoria.org.co)

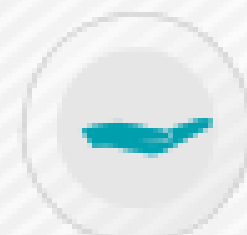
# Usted tiene derecho a:



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](http://www.minsalud.gov.co)



[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

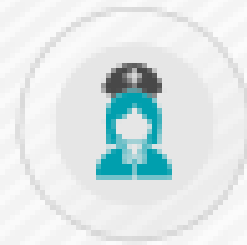


[www.defensoria.org.co](http://www.defensoria.org.co)

# 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](http://www.minsalud.gov.co)



[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

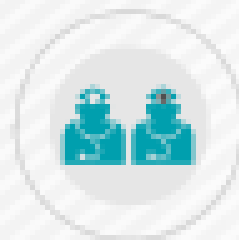


[www.defensoria.org.co](http://www.defensoria.org.co)

# 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](http://www.minsalud.gov.co)



[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

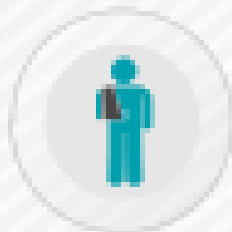


[www.defensoria.org.co](http://www.defensoria.org.co)

# 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](http://www.minsalud.gov.co)



[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)



[www.defensoria.org.co](http://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.

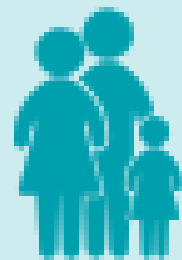


Conozca más

[www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)

[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

[www.defensoria.org.co](http://www.defensoria.org.co)



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



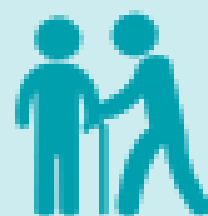
**Cumplir** las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.



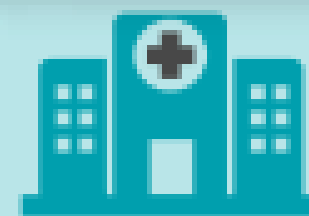
**Cumplir** de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.



**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](http://www.minsalud.gov.co)



[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)



[www.defensoria.org.co](http://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.

**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.