



COMFACESAR IPS

Oportunidad y confianza para tu salud

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Según el ARTÍCULO 159. La ley 100 de Colombia describe los derechos y deberes de los usuarios así: Garantías de los afiliados. Se garantiza a los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud la debida organización y prestación del servicio de salud, en los siguientes términos:



COMFACESAR IPS
Oportunidad y confianza para tu salud

DERECHOS

- **Derecho a Conocer sus Derechos y a Ejercitarlos**, Todo usuario tiene derecho a conocer sus derechos y ejercerlos sin otras restricciones o limitaciones que las establecidas por el ordenamiento jurídico.
- **Derecho al Respeto**, Todo usuario tiene derecho a que se respete su personalidad, dignidad humana, intimidad e imagen.
- **Derecho al Acceso**, Todo usuario tiene derecho a que se le facilite el acceso y uso de los Servicios de Salud, así como a los establecimientos donde estos funcionan, contemplando sus dificultades, discapacidades y necesidades, de conformidad a la reglamentación.
- Todos los pacientes tienen derecho a la atención de los servicios del Plan Obligatorio de Salud.
- **Derecho a un Trato Igualitario**, Todo usuario tiene derecho a que se le dispense un trato igualitario, acorde a su situación particular y no ser discriminado por razones raciales, socio-económicas, de sexo, edad, ideológicas, religiosas, políticas, sindicales u otras.
- **Derecho a ser Oído y Plantear Quejas o Denuncias**, Todo usuario tiene derecho a ser oído y atendido forma oportuna, respetuosa y en un ambiente adecuado.



COMFACESAR IPS
Oportunidad y confianza para tu salud

DERECHOS

- **Derecho a la Instancia**, Todo usuario tiene derecho a presentar ante el Servicio de Salud al que pertenece de acuerdo al proceso que se establezca, las sugerencias, iniciativas, consultas, peticiones o reclamos que estime pertinentes, encaminadas entre otras a:
 - A. Mejorar la calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad, accesibilidad de los servicios.
 - B. Incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto.
 - C. Simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de sus derechos o intereses.
 - D. Suprimir las tardanzas, desatenciones, dificultades para acceder a un servicio de salud, obtener información o beneficiarse de una prestación, etc.
- **Derecho a Medios Alternativos de Solución**, Todo usuario tiene derecho a que se agoten todas las etapas del procedimiento que se establezca, tendientes a obtener una decisión sobre sus sugerencias, iniciativas, consultas, peticiones o reclamos.



COMFACESAR IPS
Oportunidad y confianza para tu salud

DERECHOS

- **Derecho a la Confidencialidad,** Todo usuario tiene derecho a la confidencialidad de sus datos, circunstancias que plantee, documentos que presente, así como del procedimiento y respuesta que se le brinde, salvo consentimiento expreso o cuando por mandato de una regla de derecho deba darse noticia a las autoridades.
- **Derecho a Ser Asesorado,** Todo usuario tiene derecho a ser informado, orientado y asesorado sobre los procedimientos, trámites, requisitos y documentación que sean necesarios para que se le facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones,
- **Derecho al Acceso a los Registros.** Todo usuario tiene derecho a acceder a sus registros y archivos médicos del Servicio de Salud al que pertenece, en los términos previstos por la legislación vigente.
- **Derecho a Solicitar Información.** Todo usuario tiene derecho a solicitar y recibir del Servicio de Salud información vinculada con el tratamiento y/o "atención médica recibida de éste.
- **Derecho a un Procedimiento.** Todo usuario tiene derecho a acceder a un procedimiento de duración razonable, así como a medios ágiles y adecuados conforme a sus necesidades, para la solución de sus planteos, sugerencias, iniciativas, reclamos, consultas o peticiones



COMFACESAR IPS

Oportunidad y confianza para tu salud

DERECHOS

- **Derecho a una Respuesta.** Todo usuario tiene derecho a obtener del Servicio de Salud una respuesta expresa, clara, veraz y escrita a sus planteos en un plazo prudencial y ser notificado de las resoluciones, así como a que quede constancia documentada del procedimiento.
- **Derecho a Conocer el Estado del Procedimiento,** Todo usuario tiene derecho a requerir información sobre los procedimientos, en cualquier momento del estado de la tramitación de los mismos, en los que tenga la condición de interesado, obtener copia de los documentos que se presenten, formular alegaciones o presentar elementos de prueba.
- **Derecho a formar una Asociación de Usuarios,** Todo usuario tiene derecho a asociarse con otros usuarios en defensa de sus derechos e intereses, formar Organizaciones o Asociaciones de usuarios y hacerse representar por ellas.
- **Derecho a la Atención Preferente,** Todo usuario tiene derecho a que cada Servicio de Salud cuente con un departamento u oficina dedicada preferentemente a atender, canalizar y resolver sus sugerencias, iniciativas, reclamos, consultas o peticiones.



DEBERES

- **Deber de Observancia**, Todo usuario tiene el deber de observar las normas impuestas por el Servicio de Salud, sea por ley, reglamento, estatuto o contrato.
- **Deber de Respeto**, Todo usuario tiene el deber de conducirse y dirigirse con respeto, tanto en relación con los funcionarios del Servicio de Salud, así como con los otros usuarios.
- **Deber de Dar Información**, Todo usuario tiene el deber proporcionar la información que se le solicite a efectos de encaminar la solución de sus problemas, a aportar datos ciertos, reales y verdaderos, cuando suscriba declaraciones con motivo del ingreso a un Servicio de Salud o cualquier otra circunstancia posterior, así como a no inducir a error en el suministro de la cobertura asistencial.
- **Deber de Cuidado**, Todo usuario tiene el deber de cuidar las instalaciones, servicios, equipamiento e instrumental del Servicio de Salud, así como colaborar en su mantenimiento.
- **Deber de Denunciar Irregularidades**, Todo usuario tiene el deber de denunciar cualquier anomalía que pueda afectar al Servicio de Salud, los procesos y prestaciones que se le brinden.
- **Deber de Racionalización**, Todo usuario tiene el deber de utilizar razonablemente el Servicio de Salud evitando abusos que desvirtúen su finalidad y distraigan recursos en forma innecesaria, de modo de acudir preferentemente a los servicios indicados por los profesionales y hacer uso de ellos de acuerdo a las prescripciones que se le impartan.



COMFACESAR IPS
Oportunidad y confianza para tu salud

DEBERES

- **Deber de Cumplimiento de los Reglamentos, Estatuto o Contrato.** Todo usuario tiene el deber de respetar los reglamentos, estatutos de la institución o contrato celebrado con el Servicio de Salud que le brinda cobertura, so pena de soportar las consecuencias que se prevea para el caso de incumplimiento.
- **Deber del Autocuidado,** Todo usuario debe procurar el cuidado integral de su salud y la de su grupo familiar afectado.
- **Deber del Cumplimiento Asistencial,** Todo usuario debe asistir puntualmente a los controles médicos para verificar la evolución del proceso de la enfermedad que padece.
- **Deber de Adherencia al Tratamiento,** Todo paciente debe adherirse al tratamiento indicado para asegurar el éxito de su recuperación y en caso de intolerancia al mismo, informar oportunamente para tomar medidas en pro de su recuperación.
- **Deber de Participar en Procesos Educativos,** Todo paciente debe Asistir y ser partícipes de programas educativos, charlas y talleres que permitan cumplir con el sistema de información que cada usuario tiene derecho para conocer y aprender más sobre su estado de salud.