
Derechos y Deberes de los Usuarios

E.S.E. BelloSalud

1. Objetivo

Promover en los usuarios el conocimiento y ejercicio de sus **derechos y deberes**, con el fin de fomentar una participación activa, responsable y el uso adecuado de los servicios de salud ofrecidos por la E.S.E. BelloSalud.

2. Alcance

Aplica a todos los usuarios que acceden a los servicios de salud de la E.S.E. BelloSalud, así como a sus familiares o acompañantes.

3. Definiciones

- **Derecho:** Conjunto de principios y normas que garantizan a las personas facultades para recibir atención en condiciones dignas, seguras y oportunas.
- **Deber:** Obligaciones que deben cumplir los usuarios para contribuir al adecuado funcionamiento de los servicios de salud y la convivencia institucional.

4. Marco institucional

La E.S.E. BelloSalud promueve el respeto por los derechos de los usuarios, sin distinción de sexo, edad, creencias, valores, religión, grupo étnico, orientación o condición de salud, garantizando una atención integral, humanizada y basada en la mejor evidencia disponible.

Así mismo, fomenta el cumplimiento de los deberes por parte de los usuarios, como base para una atención segura, respetuosa y eficiente.

Los derechos y deberes hacen parte de la cultura institucional, se articulan a los procesos de atención y son promovidos a través de diferentes estrategias de información, educación y participación ciudadana.

5. Mecanismos de divulgación

La E.S.E. BelloSalud promueve los derechos y deberes de los usuarios mediante:

- Espacios de orientación del SIAU
- Actividades de sensibilización
- Publicación en la página web institucional
- Procesos de inducción y reinducción del personal
- Redes Sociales

DEBERES DE LOS USUARIOS

LEY ESTATUTARIA, 1751 de 16 de Febrero de 2015



Artículo 10. Derecho y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud. Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
6. Cumplir las normas del sistema de salud.
7. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
8. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
9. 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.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

LEY ESTATUTARIA, 1751 de 16 de Febrero de 2015



Artículo 10. Derecho y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud. Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud

1. A acceder a los servicios y tecnología de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad
2. A recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
3. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
4. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
5. A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
6. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos
7. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
8. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
9. A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
10. A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
11. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
12. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
13. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
14. A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
15. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
16. A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
17. Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.