CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

Porque cuidar tu salud también es conocer cómo te protege la ley



MARCO NORMATIVO

Carta de Derechos y Deberes
+ Carta de Desempeño
EPS S.O.S · **Resolución 229 de 2020**



Vigilado Supersalud

¿Qué puedes encontrar como usuario en la Carta de Derechos y Deberes y la Carta de Desempeño?

La **Carta de Derechos y Deberes y la Carta de Desempeño** es una guía diseñada para que los afiliados conozcan sus derechos, responsabilidades, beneficios y los diferentes servicios que ofrece EPS SOS, permitiéndoles acceder de manera informada y oportuna a la atención en salud.

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

- ✅ Sus derechos como afiliados
- 🤝 Sus deberes como usuarios
- 🏥 Información sobre los servicios de salud



CARTA DE DESEMPEÑO

- 📈 Indicadores de gestión
- 🌟 Calidad y mejoramiento continuo
- 💬 Transparencia e información para el afiliado

¿POR QUÉ ESTO TE IMPORTA A TI?



Conocer tus derechos te protege. Cumplir tus deberes mejora tu atención.

1 Decides con información

Sabes a qué tienes derecho: urgencias, hospitalización, alta complejidad, vacunación, programas de salud. Nadie puede negarte lo que la ley te garantiza.

2 Te atienden sin discriminación

Por etnia, edad, idioma, identidad de género, religión, cultura, origen social u opinión política: la atención es equitativa para todos.

3 Tu voz tiene canales

Quejas, sugerencias, dignidad, voluntad anticipada y participación en decisiones: la EPS está obligada a escucharte y responderte.

LO QUE DEBES RECORDAR DE LA RESOLUCIÓN 229 DE 2020

22
Derechos en total agrupados en **6 categorías**

9
Deberes clave: autocuidado, corresponsabilidad y uso adecuado

22
Derechos en total agrupados en 1 categoría y 2 deberes

100%
Atención sin restricciones ni discriminación

LO QUE LA EPS TE GARANTIZA

Tus 22 Derechos en 6 grupos.

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Cada categoría reúne derechos orientados a tu dignidad, información, autonomía y calidad en la atención.

🩺 Atención médica accesible e idónea

14 DERECHOS

Acceso oportuno a servicios, tratamientos, pruebas, cuidados paliativos y segunda opinión médica con continuidad.

🤝 Protección a la dignidad humana

5 DERECHOS

Trato digno, respeto a la identidad e integridad, confidencialidad y respeto a la voluntad en procesos de muerte digna.

📋 A la Información

9 DERECHOS

Información clara sobre salud, procedimientos, costos, canales de quejas y participación en decisiones de servicios.

✓ Autodeterminación y libre escogencia

9 DERECHOS

Libertad de elegir asegurador, médico o IPS, aceptar o rechazar procedimientos y decidir sobre donación de órganos.

🔒 A la confidencialidad

2 DERECHOS

Protección y reserva absoluta de la historia clínica, garantizando acceso restringido solo a terceros autorizados.

✚ Asistencia Religiosa

1 DERECHOS

Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral según tus creencias o convicciones individuales como paciente.

🚫 Atención sin restricciones

Sin discriminación por: pertenencia étnica · edad e idioma · identidad de género · religión o cultura · origen social · opinión política.

Recuerda: ningún afiliado puede ser tratado de forma desigual. Si lo eres, tienes derecho a poner una queja por los canales oficiales de la EPS S.O.S.

LO QUE TÚ APORTAS AL SISTEMA



Tus 9 Deberes clave

Cumplirlos es autocuidado, corresponsabilidad y uso adecuado de los servicios. Mejoran tu atención y la de todos.

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

01 Cuidarte y cuidar a tu familia y comunidad

Propender por tu salud, la de los tuyos y la de tu comunidad como base del bienestar colectivo.

02 Actuar con solidaridad ante emergencias

Cuando otra persona esté en peligro vital, actúa de manera solidaria; eso también es parte de cuidar la salud.

03 Usar bien las prestaciones del Sistema

Utiliza de forma adecuada y racional las prestaciones y recursos del Sistema de Salud — no abuses ni desperdicies.

04 Actuar con integridad y buena fe

Frente a todos los actores del Sistema: tu EPS, IPS, médicos, personal administrativo y otros pacientes.

05 Contribuir según tu capacidad económica

Aportar al gasto en salud de acuerdo con tu capacidad de pago (cuotas moderadoras, copagos, cotización).

06 Atender las indicaciones médicas

Sigue oportunamente las indicaciones del personal de salud y los programas de prevención que te recomienden.

07 Respetar al personal y a otros pacientes

Trato respetuoso con personal de salud, administrativos y demás pacientes durante toda la atención.

08 Cumplir las normas del SGSSS

Cumple rigurosamente las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud que apliquen a tu caso.

09 Dar información veraz y completa

Suministra datos oportunos y veraces, incluyendo documentos de voluntad anticipada cuando corresponda.

UN DERECHO Y DEBER ESPECIAL

Morir Dignamente: 22 derechos del paciente + 2 deberes

Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

Reconoce el derecho a una muerte sin sufrimiento, con autonomía y acompañamiento. Estos son los puntos clave que todo afiliado y familiar debe conocer.

Derechos del paciente

22 DERECHOS TOTALES

- **Autonomía** — eje principal en la toma de decisiones.
- **Cuidado integral** — alivio de síntomas y sufrimiento.
- **Pronóstico** — saber estado real de su enfermedad.
- **Proporcionalidad** — negarse a tratamientos fútiles.
- **Rechazo** — libre derecho a rechazar atención.
- **Evaluación** — garantía de decisión libre e informada.
- **Celeridad** — trámite sin barreras administrativas.
- **Objeción** — saber si el médico tiene objeción de conciencia.
- **Acompañamiento** — apoyo constante en el proceso de duelo.
- **Representación** — decisión por terceros en caso de inconsciencia.
- **Ritos** — preferencia sobre sitio de muerte y espiritualidad.
- **Cuidados paliativos** — acceso a info y servicios integrales.
- **Opciones** — info sobre paliativos vs. eutanasia.
- **Muerte oportuna** — info franca sobre metas terapéuticas.
- **Plan claro** — readecuación de esfuerzos médicos.
- **Voluntad** — solicitar eutanasia como muerte digna.
- **Privacidad** — confidencialidad del paciente y familia.
- **Imparcialidad** — atención neutral de EPS, IPS y médicos.
- **Garantías** — acceso inmediato ante médicos no objetores.
- **V. Anticipada (DVA)** — suscribir preferencias al final de la vida.
- **Respeto DVA** — cumplimiento de la voluntad suscrita.
- **Asistencia espiritual** — recibirla o rechazarla según creenc



Deberes

01

Notificar DVA

Informar al equipo de salud sobre la existencia de documentos de voluntad anticipada.

02

Información veraz

Suministrar datos oportunos para valorar la condición de enfermedad y ofrecer cuidado proporcional.

"La muerte digna es un derecho humano fundamental que garantiza la autonomía y el alivio del sufrimiento."

La humanización empieza por nosotros.

Conoce tu Carta de Derechos y Deberes y la Carta de Desempeño en nuestra página web oficial.

sos.com.co

SOS
Servicio Occidental de Salud
EN INTERVENCIÓN

¡Gracias!

Por seguir confiando en nosotros y permitirnos acompañarte en el ciudado de tu salud.

Vigilado Supersalud

Cuidarte nos inspira