



S.O.S Pasión  
por Servir



## Carta de derechos y deberes y carta de desempeño

# Temas que encontrarás en la carta de derechos y deberes y carta de desempeño

## Carta de derechos y deberes

- Diferencia entre cambio de IPS y portabilidad
- ¿Qué es el plan de beneficios en salud?
- ¿En cuánto tiempo puedo utilizar los servicios?
- Suspensión de la afiliación a los servicios de salud
- Movilidad entre regímenes
- Canales de atención – ¿dónde y cómo comunicarte con nosotros?
- Instrucciones y recursos para el cumplimiento de los derechos
- Modelo de atención
- Esquema de vacunación
- Autorizaciones
- Cobertura plan de beneficios en salud
- Participación social
- Participación comunitaria
- Participación ciudadana
- Sanciones

## Carta de desempeño

- Indicadores de gestión
- Acreditación en salud
- Comportamiento como pagador de servicios
- Red de prestadores y red de urgencia

# Derechos y deberes de los afiliados



Todo afiliado sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen y condición social o económica, incluyendo el detalle de los derechos y deberes.

# Derechos de los afiliados

De acuerdo con lo definido en la resolución 229 de 2020, consúltalos de forma detallada en [www.sos.com.co](http://www.sos.com.co):

Son 14 **derechos a la atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz**, te presentamos los primeros:

- Acceder, en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos que no estén expresamente excluidos del plan de beneficios financiados con la UPC.
- Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar su condición de salud y orientar la adecuada decisión clínica.

Son 5 **derechos para la protección a la dignidad humana**, te presentamos los primeros:

- Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud y en todas las etapas de atención. Ninguna persona deberá ser sometida a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni será obligada a soportar sufrimiento evitable, ni obligada a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- Ser respetado como ser humano en su integralidad, sin recibir ninguna discriminación por su pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.

Son **2 derechos a la confidencialidad**, te presentamos los primeros:

- 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.
- A que, en caso de ser adolescentes, esto es, personas entre 12 y 18 años, debe reconocerles el derecho frente a la reserva y confidencialidad de su historia clínica en el ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos.

Son **9 derechos a la información**, te presentamos los primeros:

- Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas reclamos y/o denuncias y, en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.
- Disfrutar y mantener una comunicación permanente y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y, en caso de enfermedad, estar informado sobre su condición, así como de los procedimientos y tratamientos que se ir vayan a practicar, al igual que de los riesgos y beneficios de éstos y el pronóstico de su diagnóstico

# Derechos de los afiliados

Son **9 derechos a la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia**, te presentamos los primeros:

- Elegir libremente el asegurador, el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que presten la atención requerida dentro de la oferta disponible. Los cambios en la oferta de prestadores por parte de las EPS no podrán disminuir la calidad a afectar la continuidad en la provisión del servicio y deberán contemplar mecanismos de transición para evitar una afectación de la salud del usuario. Dicho cambio no podrá eliminar alternativas reales de escogencia donde haya disponibilidad. Las eventuales limitaciones deben ser racionales y proporcionales.
- Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismos en contra de su voluntad.

**1 derecho a la asistencia religiosa**, que es:

- Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese o si no profesa culto

# Deberes de los afiliados

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de este.
- Cumplir las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Actuar de buena fe frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.
- Contribuir 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 y deberes a morir con dignidad

Son **22 derechos a morir dignamente**, te presentamos los primeros:

- Ser el eje principal de la toma de decisiones al final de la vida
- Recibir información sobre la oferta de servicios y prestadores a los cuales puede acceder para garantizar la atención en cuidados paliativos para mejorar la calidad de vida, independientemente de la fase clínica de final de vida, enfermedad incurable avanzada o enfermedad terminal, mediante un tratamiento integral del dolor y otros síntomas, que puedan generar sufrimiento, teniendo en cuenta sus concepciones psicológicas, físicas, emocionales, sociales y espirituales.

Son **2 deberes a morir dignamente**, los cuales son:

- Informar al médico tratante y al personal de la salud en general, sobre la existencia de un documento u otra prueba existente de voluntad anticipada.
- Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de valorar la condición de enfermedad incurable avanzada o terminal para ofrecer la atención de forma proporcional y racional, frente a los recursos del sistema.



¡Gracias!