

# 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



# ¿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



## 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

# Tus 22 Derechos en 6 grupos.

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.



## Tus 9 Deberes clave

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

### 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 abusos ni desperdicios.

### 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.

# Morir Dignamente: 22 derechos del paciente + 2 deberes

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](https://www.sos.com.co)

***¡Gracias!***

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

**Cuidarte  
nos inspira**