

- Presentar el documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- Representar a los usuarios y la comunidad electora ante las diferentes instancias y presentar los resultados de la participación que se ejerza.

Cuidado

- Promover conductas de cuidado personal, familiar y comunitario para disminuir los factores de riesgo y proteger la salud.

Respeto

- Tratar con amabilidad y respeto a los servidores de la salud, a los demás pacientes y a sus acompañantes.
- Evitar comportamientos agresivos contra la persona que lo atiende.
- Respetar la intimidad y condición de salud de los demás usuarios que estén en el servicio; como controlar el volumen de la voz.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos del hospital cumpliendo con las normas establecidas.

Información

- Suministrar y actualizar la información requerida por el personal de la salud de forma clara, completa y veraz, actuando de buena fe frente al sistema de salud.
- Comunicar a la familia el cuidado, atención y tratamiento prescrito por el personal de la salud.
- Presentar reconocimientos, quejas, reclamaciones y sugerencias sobre los servicios recibidos.
- Hacer uso de la Línea Ética para reportar los denuncios.



DERECHOS Y DEBERES

usuarios de la ESE Metrosalud



Vigilado Supersalud



Resolución 8905 de 2022 "Por medio de la cual se actualiza la carta de derechos y deberes de los usuarios."

DERECHOS

Todo usuario sin restricción por motivos de raza, sexo, género, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica, condición social, situación física o mental, tiene derecho a:

Trato digno

- ✎ Ser atendido en forma oportuna y puntual, o recibir una explicación en caso de que haya retraso en la atención.
- ✎ Una atención preferencial si es adulto mayor de 60 años, persona en condición de discapacidad, menor de 5 años o madre gestante.

Información

- ✎ Recibir información sobre los deberes y derechos que tiene como usuario y los canales existentes para presentar una petición, queja, reclamo, sugerencias, reconocimientos y recibir respuesta oportuna a las mismas.
- ✎ Conocer los costos de la atención de acuerdo con el tipo de aseguramiento.
- ✎ Saber sobre el estado de salud y riesgos del tratamiento.

Atención con calidad

- ✎ Ser atendido en lugares tranquilos, limpios, higiénicos y en condiciones de privacidad.
- ✎ Acceder a los servicios de salud sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los establecidos por la ley.
- ✎ Que no le exijan el documento o pago alguno en caso de Atención de urgencia vital.
- ✎ Contar con el acompañamiento de un familiar.

- ✎ Que le garanticen la reserva de la historia clínica en aras del respeto a la intimidad (Ley Estatutaria 1581 de 2012 - Protección de datos personales).
- ✎ Recibir una atención especial cuando tenga un diagnóstico de enfermedad catastrófica y de alto costo, libre de copagos.
- ✎ Recibir una segunda opinión médica de acuerdo con los recursos disponibles de la ESE Metrosalud.

Elección

- ✎ Decidir sobre la realización de procedimientos y tratamientos, dejando constancia en el consentimiento o disenso informado.
- ✎ Tomar la decisión de ser incluido o no en estudios de investigación y recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- ✎ Elegir libremente al médico tratante dentro de las posibilidades que ofrece la empresa.
- ✎ Participar activamente en los diferentes mecanismos como la asociación de usuario, comité de ética hospitalaria, veedurías, entre otros.

DEBERES

Las personas que hacen uso de los servicios de salud de la ESE Metrosalud (usuarios, familias y ciudadanos) tienen el deber de:

Cumplimiento

- ✎ Cumplir con las citas asignadas y frente a la imposibilidad de asistir, cancelar con anticipación.
- ✎ Realizar los trámites pertinentes para la afiliación al SGSSS y pagar las cuotas recuperadoras o contribuciones, oportunamente.
- ✎ Firmar consentimiento o disenso informado sobre los procedimientos y tratamientos prescritos.