

# DEBERES DE LOS USUARIOS

LEY ESTATUTARIA No. 1751 de 16 de Febrero de 2015



**Artículo 10. Derechos 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 No. 1751 de 16 de Febrero de 2015



**Artículo 10. Derechos 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 tecnologías 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 la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
- 10** A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- 11** 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.
- 12** 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.
- 13** A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- 14** A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
- 15** 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.
- 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.

