

¡CONOCE MÁS A LA SUPERSALUD!





¡CONOCE UN POCO MÁS A LA SUPERSALUD!

Superintendencia Nacional de Salud

Superintendencia Nacional de Salud

Coordinación información de la publicación:

Delegada para la Protección al Usuario

Diseño y diagramación: *Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional*

Fotografías: *Superintendencia Nacional de Salud y <https://www.dreamstime.com/>*

Impresión: *Panamericana Formas e Impresos S.A.*

Contenido

¿SABE CUÁLES SON SUS DERECHOS EN EL SISTEMA DE SALUD?	5
DERECHOS DEL AFILIADO EN LOS SERVICIOS DE SALUD	7
¿SABE CUÁLES SON SUS DEBERES EN EL SISTEMA DE SALUD?	11
DEBERES DEL AFILIADO EN LOS SERVICIOS DE SALUD	13
¿TIENE ALGÚN PROBLEMA CON LOS SERVICIOS QUE SU ENTIDAD DE SALUD DEBE PRESTARLE?	15
ATENCIÓN AL USUARIO	17
¿CUÁNDO DEBO ACUDIR A LA SUPERSALUD?	17
¿ANTE QUIÉN SE DEBE PRESENTAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O DENUNCIA -PQRD- EN EL SECTOR SALUD?	18
¿CÓMO PUEDO FORMULAR UNA PQRD ANTE LA ENTIDAD A LA QUE ESTOY AFILIADO EN SALUD?	19
¿CÓMO PUEDO FORMULAR UNA PQRD ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD?	19
¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE LLEVAR UNA PQRD EN EL SECTOR SALUD?	20

Contenido

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL EN SALUD	21
GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL EN SALUD	23
PRINCIPIOS ÉTICOS PARA REALIZAR EL CONTROL SOCIAL EN SALUD	25
TRANSPARENCIA	25
PREVALENCIA DEL INTERÉS GENERAL	26
RESPONSABILIDAD Y CORRESPONSABILIDAD	26
RESPECTO	27
ACTA DE COMPROMISO ÉTICO DEL CONTROL SOCIAL	28

A close-up photograph of a doctor in a white lab coat with a stethoscope around their neck, gently holding the hand of a patient lying in a hospital bed. The background is softly blurred, showing a clinical setting.

1

**¿ SABE CUÁLES
SON SUS
DERECHOS EN
EL SISTEMA DE
SALUD?**

DERECHOS DEL USUARIO

DERECHOS DEL AFILIADO EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Todo usuario, sin distinción alguna, tiene derecho a:

1

A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen

una atención integral, oportuna y de calidad.

2

Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de

Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación – UPC - de manera oportuna y los que requiera con necesidad, así no esté incluido.

3

Cuando hay negación del servicio la entidad

prestadora de salud debe informar por escrito el motivo por el cual niega la prestación.

4

En caso de urgencia, debe ser atendido de manera inmediata, sin

que le exijan documentos o dinero.

5 Los menores de 18 años, los adultos mayores y madres gestantes deben ser atendidos con prioridad.

6 Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.

7 Como cotizante, le deben pagar las licencias y las incapacidades médicas.

8 Solo le pueden exigir su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.

9 Recibir información sobre dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la inadecuada atención en salud.

10 Recibir un trato digno sin discriminación alguna.

11 Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.

12 Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.

13 Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.

14 Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.

15 Ser informado sobre los costos de su atención en salud.

16 Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

17 Estricta confidencialidad sobre su información clínica.

18 Que el usuario o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta.

19 Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.

20 Oponerse a la presunción legal de donar órganos, manifestándolo ante un notario público y radicando su decisión ante el Instituto Nacional de Salud, o ante su EPS en el momento de su afiliación.

21 Toda persona tiene derecho a escoger libremente la EPS a la que desea afiliarse.

22 En el momento de la afiliación, la EPS debe hacerle entrega de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente, así como la Carta de Desempeño, para que el ciudadano pueda elegir su EPS con suficiente información.

DISCAPACIDAD

PARA SOBRE NOSOTROS SIN NOSOTRA

**2 ¿ SABE CUÁLES
SON SUS
DEBERES EN
EL SISTEMA DE
SALUD?**

DEREBES DEL USUARIO

DEBERES DEL AFILIADO EN LOS SERVICIOS DE SALUD



1. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.



2. Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.



3. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.



4. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten los servicios.



5. **Actuar de manera solidaria** ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



6. **Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud** que lo atienden.



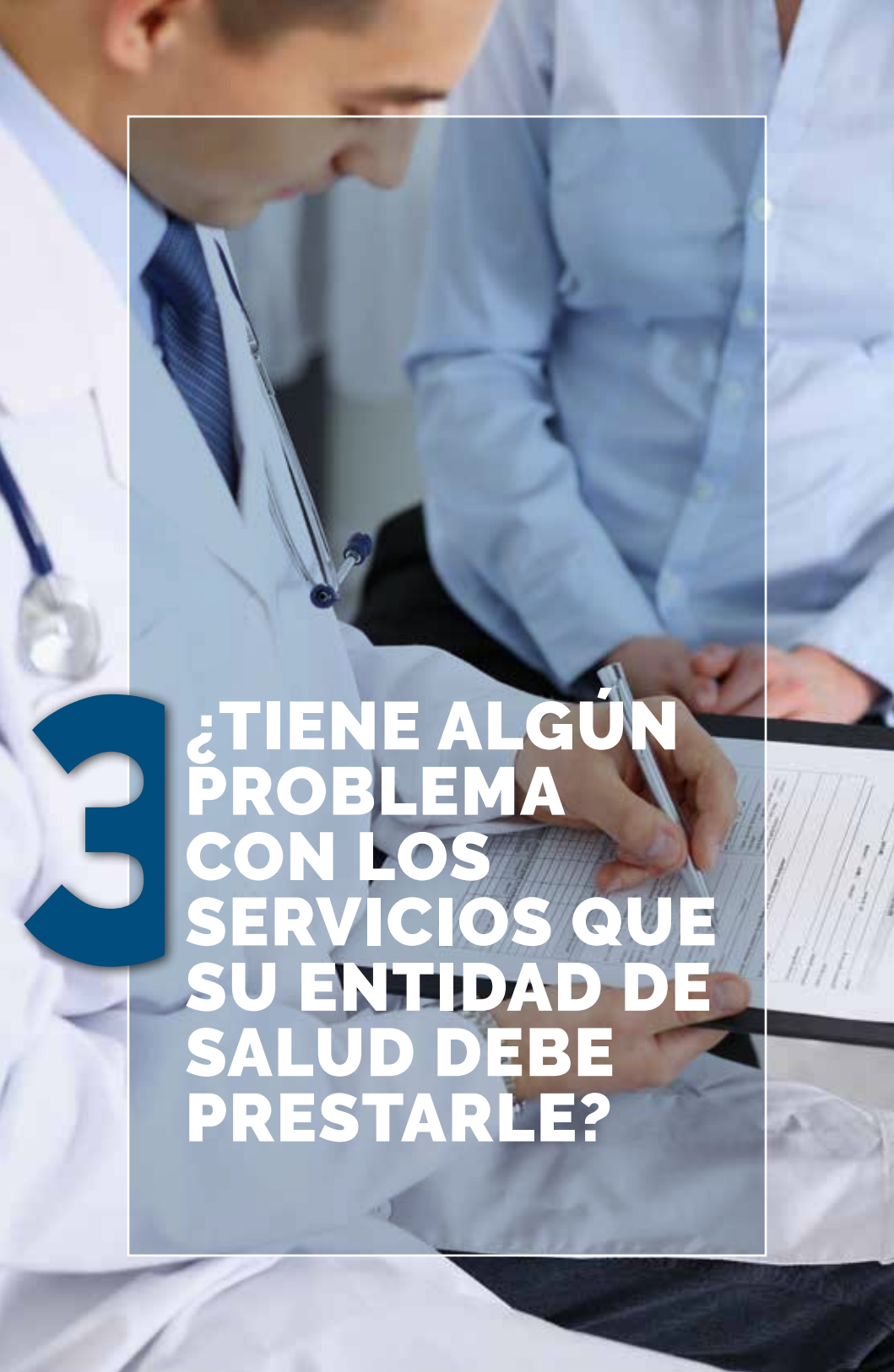
7. **Mantener actualizada su información y datos de contacto** ante la EPS.



8. **Contribuir al financiamiento de los gastos de la atención en salud**, de acuerdo con su capacidad de pago.



9. **Actuar de buena fe** frente al Sistema de Salud.



**¿TIENE ALGÚN
PROBLEMA
CON LOS
SERVICIOS QUE
SU ENTIDAD DE
SALUD DEBE
PRESTARLE?**

**ATENCIÓN AL
USUARIO**



ATENCIÓN AL USUARIO

¿CUÁNDO DEBO ACUDIR A LA SUPERSALUD?

Cuando tenga algún problema, inconveniente o inconformidad con el servicio de salud, **que su entidad de salud no le resuelva.**



¿ANTE QUIÉN SE DEBE PRESENTAR UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO DENUNCIA -PQRD- EN EL SECTOR SALUD?

El ciudadano debe formular su PQRD en primer lugar, ante la entidad a la que esté afiliado, pues ésta es la responsable de garantizar la atención y prestación de sus servicios en salud, así como de darle una respuesta oportuna, directa y de fondo al usuario.

Si la entidad a la que está afiliado el usuario no le da una respuesta oportuna, o el motivo de la PQRD persiste por no resolución efectiva, o si el usuario está en desacuerdo con la respuesta recibida, puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud.

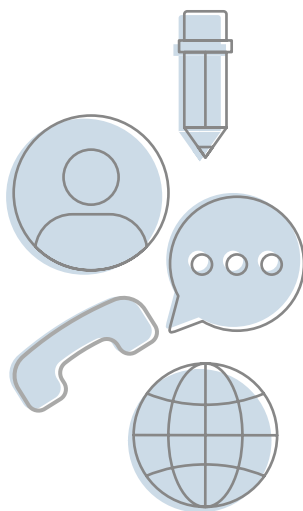


¿CÓMO PUEDO FORMULAR UNA PQRD ANTE LA ENTIDAD A LA QUE ESTOY AFILIADO EN SALUD?

Personalmente en los centros de atención al usuario, de manera verbal o escrita, vía telefónica o a través de la página web de la institución, o de los canales que para el efecto disponga la entidad.

¿CÓMO PUEDO FORMULAR UNA PQRD ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD?

Para formular una PQRD ante la Supersalud, puede acudir al **Centro de Atención al Usuario** en Bogotá, a una de las siete regionales ubicadas en Cali, Chocó, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Neiva y Yopal; o a los diferentes Puntos de Atención con que cuenta la entidad en el territorio nacional. Consulte sus direcciones y horarios en www.supersalud.gov.co

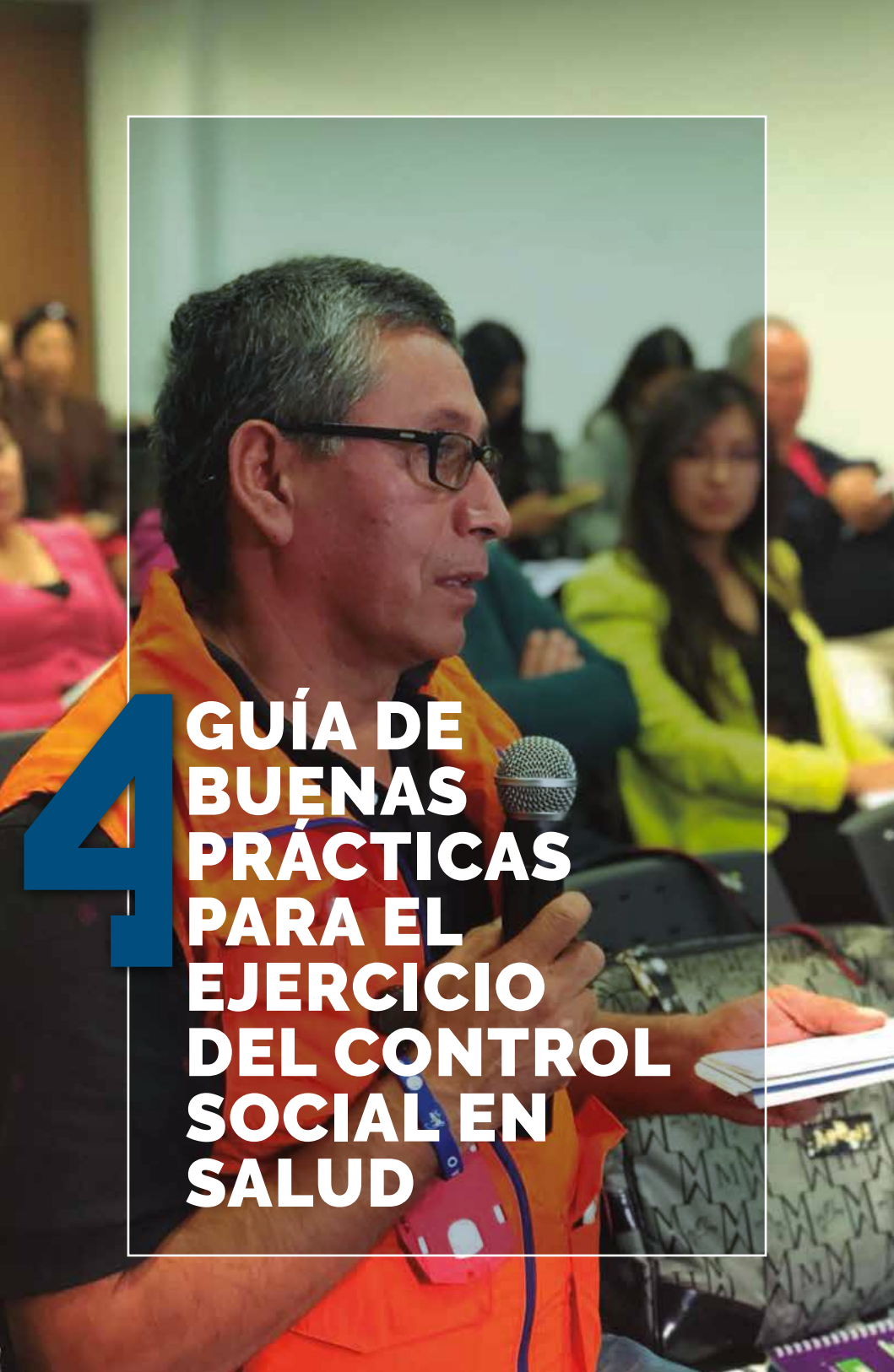




¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE LLEVAR UNA PQRD EN EL SECTOR SALUD?

La información mínima que debe llevar una PQRD es el nombre e identificación del usuario, información de contacto (teléfono fijo, celular, dirección física o correo electrónico), descripción clara del motivo de la PQRD y el nombre de la EPS e IPS o ente territorial responsable del servicio.





4

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL EN SALUD

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL EN SALUD





GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL EN SALUD

La Superintendencia Nacional de Salud presenta la **Guía del Buen Líder de Control Social en Salud** como un referente de los valores y principios que deben orientar el proceder de los ciudadanos que ejercen control social.

Para la Supersalud la Participación Ciudadana son todas las acciones voluntarias que realizan los usuarios de manera individual o colectiva, que tienen como propósito el mejoramiento continuo del Sistema Salud.

El Control Social son todas las actividades a través de las cuales los ciudadanos ejercen su derecho a vigilar y fiscalizar la gestión pública.

En Colombia se materializa la participación ciudadana y el control social en salud a través de los siguientes mecanismos:



* Para mayor información consultar las definiciones en www.supersalud.gov.co

PRINCIPIOS ÉTICOS PARA REALIZAR EL CONTROL SOCIAL EN SALUD

1

TRANSPARENCIA

Las actividades realizadas por los actores del control social deben ser públicas.

Los actores del control social actúan con transparencia cuando:

- Desarrollan la actividad de manera voluntaria, entendiendo que se ejerce el control social como un servicio a la ciudadanía. Recibir dineros u otro tipo de dádivas puede generar conflicto de intereses y tráfico de influencias.

- Hacen visibles todas las decisiones y gestiones adelantadas.

- Presentan a la comunidad los logros y el camino para llegar a ellos.

- Informan sobre el origen y la destinación de los dineros y recursos con los que se ejerce el control social en salud.

Trasmiten la información de forma clara y oportuna.

Actúan de manera libre, gozando de plena autonomía frente a las entidades públicas o privadas.

Realizan la gestión de conformidad con los medios, recursos y procedimientos que establece la normatividad.

2

PREVALENCIA DEL INTERÉS GENERAL

Los actores del control social deben garantizar el bien común, en armonía con los derechos y deberes de los particulares.

Los actores del control social le dan prevalencia al interés general cuando:

Se declaran impedidos al verse involucrados en un asunto que genere conflicto de intereses.

No utilizan su calidad de Líder del Control Social para obtener trato privilegiado ante los actores del Sistema de Salud.

3

RESPONSABILIDAD Y CORRESPONSABILIDAD

Los actores del control social actúan con responsabilidad cuando:

Conocen las normas que regulan el Sistema de Salud y los mecanismos de participación ciudadana.

Transmiten a la comunidad sus conocimientos o la información recibida con ocasión del ejercicio del control social en salud.

Informan de manera oportuna a los entes de control sobre las dificultades en la prestación de los servicios de salud.

Proponen ante las autoridades y actores del Sistema, fórmulas que permitan mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Procuran actuar de manera articulada con otros actores del Sistema de Salud.

4

RESPETO

Los actores del control social actúan con respeto cuando:

- Tienen en cuenta las necesidades y propuestas en salud de los grupos poblacionales que representan .
- Se expresan de manera cortés en las peticiones ante los actores del Sistema de Salud.
- Mantienen reserva de la información que en el ejercicio de su función conocen, y que vulnera los derechos individuales de los usuarios que representan.

La Superintendencia Nacional de Salud te invita a suscribir el acta y ejercer con buenas prácticas tu papel como Líder del Control Social en Salud en tu territorio.

ACTA DE COMPROMISO ÉTICO DEL CONTROL SOCIAL

En mi calidad de Líder del Control Social en Salud, declaro que conozco y comprendo el contenido de la GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL EN SALUD, y me comprometo a cumplir con los principios y valores allí descritos.

Nombre

Cédula

Organización

Firma

**PARA COMUNICARSE
CON LA SUPERSALUD,
UTILICE:**

www.supersalud.gov.co

*Línea Gratuita Nacional
018000513700*

*Centro de Atención, regionales
y puntos de atención, consulte
direcciones y horarios en
www.supersalud.gov.co*

PARA FORMULAR UNA PQRD ANTE LA SUPERSALUD USTED CUENTA CON:

Centro de Atención en Bogotá: Carrera 13 N.° 28 - 08

Centro Internacional – Locales 21 y 22.

Regionales: Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Neiva, Yopal y Quibdó.

Puntos de Atención en Casas del Consumidor y Centros Regionales de
Atención Integral y Reparación a Víctimas.

Consulte las direcciones y horarios en www.supersalud.gov.co

 Línea Gratuita Nacional
01 8000 513 700
24 horas al día los 7 días de la semana



www.supersalud.gov.co