



CIRCULAR EXTERNA

CÓDIGO: F-PGED05-04

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 1 de 2

No. 071

PARA: GERENTES DE ESE, IPS PÚBLICAS Y PRIVADAS, EPS REGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO, DIRECTORES LOCALES DE SALUD.

DE: DIRECCION IDSN

ASUNTO: Cumplimiento y difusión de la nueva carta de deberes y derechos de los Usuarios 'Conozco mis Derechos y Deberes'.

FECHA: 12 de marzo 2014

En cumplimiento a los actos administrativo Nacionales y Departamentales vigentes en salud y en especial la Ley 715 de 2001, Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, el Instituto Departamental de Salud de Nariño, se permite recordar e invitar EPS, IPS y DLS a cumplir y difundir con sus usuarios la nueva carta de deberes y derechos adoptada en Colombia por el ministerio de salud y protección social, la Defensoría del Pueblo y la Supersalud.

CONSIDERACIONES

El Defensor del Pueblo, Jorge Armando Otálora Gómez; el Ministro de Salud y la Protección Social, Alejandro Gaviria Uribe, y el Superintendente Nacional de Salud, Gustavo Morales Cobo, entregaron la nueva carta de derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud 'Conozco mis Derechos y Deberes', como una nueva herramienta para la promoción de los derechos de los usuarios del sistema de salud.

Este esfuerzo conjunto de las tres instituciones, gracias al cual se consolidaron 23 derechos y 6 deberes, se diseñó para que los usuarios de los servicios de salud los conozcan y los hagan exigibles ante las distintas entidades, cuando éstas por algún motivo, nieguen su acceso a las prestaciones de un servicio y conozcan qué herramientas pueden usar si no están de acuerdo con lo estipulado por las EPS o IPS. Además, las EPS e IPS tienen la obligación de divulgar dentro de sus usuarios los derechos y deberes, tal y como están definidos en la Resolución 4343 de 2013 y responder a la sentencia T-760 de 2008 de la Corte Constitucional en la que se estableció la obligación de las entidades del sistema de salud, de brindar a las personas la información necesaria para acceder a los servicios de salud con libertad y autonomía, permitiendo que elijan la opción que les garantice en mayor medida su derecho.

Los derechos de los usuarios, entre los diferentes aspectos que reconoce la Carta se destaca el de acceder a los servicios sin que se impongan trámites administrativos adicionales a los de Ley y que se autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna; y si se requiere con necesidad un servicio que no esté incluido en el POS, también lo puede recibir. Con esta medida, no se pueden establecer obstáculos irrazonables y desproporcionados, que impidan a una parte de la población acceder al Sistema y a la prestación de servicios de salud, en condiciones de igualdad. Otro aspecto fundamental se refiere a que las EPS e IPS tienen la obligación de brindar a las personas la información que sea necesaria para acceder a los servicios de salud que requieran, permitiendo que la persona elija la opción que le garantice en mayor medida su derecho.

Es muy importante recordar que cuando se niega por alguna razón un servicio, el paciente o su familia tienen derecho a recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud y la EPS la



CIRCULAR EXTERNA

CÓDIGO: F-PGED05-04

VERSIÓN: 01

FECHA: 23-08-2013

Página 2 de 2

obligación de tramitar el formato respectivo e informar al Ministerio y a la Defensoría del Pueblo (resolución 744 de 2012). Igualmente, se destaca la atención prioritaria en salud de los sujetos de especial protección constitucional, prevaleciendo la atención a los niños y las niñas, cuyo derecho a la salud es expresamente reconocido como fundamental por la Constitución Política (art. 44, CP).

También es importante recordar a los usuarios del Sistema de Salud que no existen derechos sin deberes, como el del autocuidado de su salud y la de su familia; el actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas; cumplir razonablemente con las instrucciones del personal sanitario; tratar a los cuidadores de su salud con la dignidad y el respeto que se merecen y cumplir las normas que regulan el Sistema, como brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

El Instituto Departamental de Salud Nariño hacen un llamado a todas las instituciones públicas y privadas que forman parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud para que adquieran el compromiso de respetar, cumplir y difundir la Carta de Derechos y Deberes, garantizando así, que las personas puedan hacer exigibles sus derechos en materia de salud, cuando por algún motivo, éstos le sean negados.

La presente circular y la carta de derechos y deberes '**Conozco mis Derechos y Deberes**'. se encuentran publicada en la página web: www.idsn.gov.co / eje Prestación de servicios.

Firmado,

ELIZABETH TRUJILLO MONTALVO

Directora IDSN

| | |
|--|---|
| Proyectó: HERNAN RAMIRO DIAZ ASESOR OAU | Revisó: JAVIER ANDRES RUANO GONZALEZ SUBDIRECTOR CALIDAD Y ASEGURAMIENTO |
| Fecha: 12/03/2013 | Fecha: 12/03/2013 |