

Redactada con base en la Resolución 229 de 2020, la Ley 1751 de 2015 y la Resolución 13437 de 1991.

Está en esta página y además en PDF. Solo en PDF no serviría: no es accesible por defecto ni se lee bien en un teléfono, y la norma pide que la carta esté disponible, no archivada.

Carta de Derechos y Deberes del Paciente

Esto es lo que usted puede exigir en IPS Grammo, y lo que la institución espera de usted. Está escrito en lenguaje corriente a propósito: una carta de derechos que solo entiende un abogado no cumple su función.

Usted tiene derecho a

- Recibir atención sin discriminación por su edad, su sexo, su peso, su origen, su condición social, su orientación sexual, su religión o su capacidad de pago.
- Recibir un trato digno y respetuoso, y que no se le responsabilice ni se le avergüence por su condición de salud.
- Recibir información clara y completa sobre su estado de salud, las alternativas de tratamiento, sus riesgos y sus beneficios, en un lenguaje que usted entienda.
- Aceptar o rechazar un procedimiento después de haber recibido esa información, y a que esa decisión se respete.
- Que su historia clínica y sus datos personales sean confidenciales, y a acceder a ellos cuando lo solicite.
- Conocer la identidad y la calificación de quien lo atiende.
- Solicitar una segunda opinión.
- Estar acompañado durante la atención cuando su condición lo permita, y a que un menor de edad esté acompañado siempre.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, según su preferencia.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y a recibir respuesta dentro de los plazos de ley.
- Conocer las condiciones y los costos de la atención antes de recibirla.
- Que se le explique con claridad qué cubre su plan de beneficios y qué no.

Y le corresponde

- Entregar información veraz y completa sobre su estado de salud, sus antecedentes y los medicamentos que toma.
- Cumplir las citas programadas y avisar con anticipación cuando no pueda asistir, para que ese espacio quede disponible para otra persona.
- Seguir las indicaciones del plan de manejo acordado, y consultar cuando algo no se pueda cumplir en vez de abandonarlo en silencio.
- Tratar con respeto al personal de la institución y a los demás pacientes.
- Cuidar las instalaciones y los recursos de la institución.
- Presentar los documentos y las autorizaciones que la atención requiera.
- Informar oportunamente cualquier cambio en sus datos de contacto o en su afiliación.
- Usar de forma razonable los canales de atención y los servicios de la institución.

Si un derecho no se cumple

Radique una PQRSF. Es el canal formal, deja constancia y tiene plazos de respuesta definidos por la ley. Si la respuesta de la institución no resuelve, puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud, cuyos canales están enlazados en el pie de página.